



La percepción social de la calidad de los alimentos

Fernando Garrido
Fernández
Sara Pasadas
Jorge Ruiz Ruiz
IESA-CSIC. Córdoba

En los últimos cinco años hemos asistido a varios episodios de alarma en la opinión pública relacionados con los alimentos. Esta alarma ha sido provocada por las enfermedades detectadas en diferentes cabañas ganaderas y su posible paso a la cadena alimentaria, o bien por algunas alteraciones o manipulaciones "irregulares" sufridas por dichos alimentos en el proceso de transformación. Consecuencia de ello es que la población se muestra cada vez más preocupada por los alimentos que consume y demanda una mayor información sobre el origen de los mismos y los procesos a través de los cuales se producen. En definitiva, los consumidores persiguen que se les garantice una determinada seguridad que, en la mayoría de las ocasiones, queda englobada en el concepto de calidad.

Pero, ¿qué entiende de la población por calidad en los alimentos? ¿Qué factores o dimensiones incluyen los consumidores en ese concepto? ¿Existe realmente confianza en los sellos y certificados de calidad? Y si existe, ¿en qué aspectos se basa esa confianza? Estas son algunas de las preguntas a las que tratamos de responder en este artículo.

El artículo está basado fundamentalmente en el análisis de los discursos de los consumidores andaluces, producidos en cuatro grupos de discusión¹. Dichos grupos formaban parte de un estudio más amplio que el IESA realizó en 2002 para la Empresa Pública DAP sobre el impacto de

la campaña de comunicación de lanzamiento de "Calidad Certificada"². Este estudio incluyó, además de los grupos de discusión reseñados, un cuestionario administrado a 800 consumidores andaluces. De hecho, al final de este artículo también nos referiremos a los resultados de las respuestas a alguna de las preguntas incluidas en el mencionado cuestionario.

La percepción social de la calidad de los alimentos articula tres tipos de cuestiones en los discursos de los consumidores:

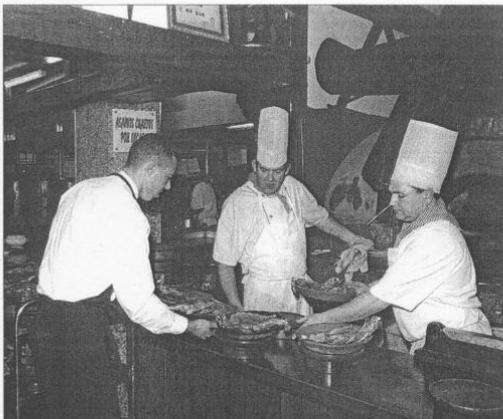
- > El concepto, la definición, qué es la calidad.
- > La distinción, cómo se diferencia un producto alimenticio en relación a su calidad, cómo se comprueba la calidad.
- > El lugar que la calidad ocupa como criterio en las decisiones de compra de los consumidores.

En consecuencia, estructuraremos nosotros también nuestro artículo en torno a estas tres cuestiones, con vistas a ofrecer una mayor claridad en la exposición. Al final incluiremos también unos comentarios sobre los certificados de calidad.

El concepto de calidad en los alimentos: qué son alimentos de calidad

La calidad de los alimentos se enmarca dentro de un concepto más general de las característi-

▼ La calidad de los alimentos se enmarca dentro de un concepto más general de las características de la alimentación. Este concepto de las características de la alimentación incluye, además de la calidad de los alimentos que se consumen, la variedad y el equilibrio de la dieta y las formas de elaboración o preparación de los alimentos



cas de la alimentación. Este concepto de las características de la alimentación incluye, además de la calidad de los alimentos que se consumen, la variedad y el equilibrio de la dieta y las formas de elaboración o preparación de los alimentos. Una buena alimentación es aquella que utiliza productos de calidad, los combina adecuadamente en la dieta y los elabora con destreza. La calidad de los alimentos es, por tanto, sólo uno de los factores que contribuyen a una buena alimentación.

Por otro lado, estas tres cuestiones están íntimamente relacionadas. Así, la combinación y la preparación de los alimentos suponen procesos posteriores a su selección, pero que inciden directamente en ésta, de modo que el grado de exigencia o demanda de calidad en los alimentos depende del uso que se prevea hacer de los mismos.

M: Yo creo que la alimentación ahora ha cambiado mucho y yo creo que la alimentación que teníamos anteriormente era quizás más sana que la de hoy, en el sentido de que hoy vamos con muchas prisas y nos ponemos pues lo primero que... O sea, que comemos pues las hamburguesas..., muchas cosas que...

M: Y tendríamos que volver a los tiempos de antes, los potajes, los cocidos, la comida...

[Mujeres, entre 46 y 60 años, Guadix]

La escasez de tiempo para realizar la compra y para dedicar a la cocina es un factor que incide directamente sobre las posibilidades de controlar (buscar y comprobar) la calidad de los alimentos. Pero también estas formas de vida son un factor que impide o dificulta el aprovechamiento de esta calidad mediante su adecuada

preparación. En los discursos se señala una doble tendencia. Por un lado, cada vez hay una alimentación más rápida y menos equilibrada, tendencia que se ejemplifica con el abandono de la dieta mediterránea y la progresiva penetración de la llamada "comida basura" en las nuevas generaciones. Pero, por otro lado, cada vez habría una mayor información y conciencia sobre las propiedades de los alimentos y la necesidad de consumir alimentos de calidad.

En este sentido, los consumidores manifiestan una posición ambivalente: los alimentos cada vez serían más artificiales, pero a la vez estarían más controlados, lo que aumentaría las garantías de calidad que incorporan. Del mismo modo, la mayor calidad en cuanto al sabor de muchos alimentos, sobre todo los productos de la huerta, pero también la carne, la leche, los huevos..., se sitúa en un pasado indefinido y casi mítico en el que, sin embargo, los controles, incluso los más básicos como son los sanitarios, eran mucho menores.

garantías de calidad que incorporan. Del mismo modo, la mayor calidad en cuanto al sabor de muchos alimentos, sobre todo los productos de la huerta, pero también la carne, la leche, los huevos..., se sitúa en un pasado indefinido y casi mítico en el que, sin embargo, los controles, incluso los más básicos como son los sanitarios, eran mucho menores.

M: ¿La calidad de ahora se puede comparar a la de antes? De ninguna manera, yo creo que comemos peor hoy que antes. Quizás comamos más variedad, pero con menos calidad.

[Hombres y mujeres, entre 36 y 45 años, Puente Genil]

M: Los alimentos que hay ahora no son como los de antes, aunque hagas las mismas comidas. Porque si te estás comiendo por ejemplo unos tomates de un invernadero..., es pura química porque aquello lleva de todo menos..., vamos. Entonces a mí eso sí que me preocupa, porque es que es artificial prácticamente como dicen las personas mayores.

[Mujeres, entre 46 y 60 años, Guadix]

Pero, ¿qué es la calidad de los alimentos? La calidad de los alimentos es definida por los consumidores en función de dos criterios: que sea un producto saludable y que sea un producto rico o agradable al gusto.

Un producto de calidad es un producto saludable, a su vez, en un doble sentido: que tiene garantías de que no va a perjudicar a la salud; y que su consumo tendrá un efecto beneficioso sobre la salud. El primero, que no perjudique, es un criterio mínimo que supone la seguridad en cuanto al carácter de los alimentos como aptos

para el consumo. Es un criterio absoluto: o perjudica o no perjudica. El segundo, que beneficie, es un criterio de excelencia. Es un criterio relativo: puede ser más o menos beneficioso.

El que un alimento sea perjudicial, no obstante, incluye dos tipos de perjuicios: el del consumo de un alimento en sí, por sus componentes, y el de un determinado nivel de consumo de un alimento, es decir, por su presencia en la dieta. El primero es el que define su calidad; el segundo sólo define sus propiedades dietéticas. Productos de calidad pueden ser mal consumidos si se recurre a ellos en exceso. En este sentido, se identifica perjuicio con exceso y casi nunca con defecto, resultado de una cultura de la opulencia o abundancia de alimentos. Un alimento es de calidad cuando existe la garantía de que sus componentes no perjudican a la salud y, por lo tanto, se puede recurrir a él como parte integrante de la dieta. Como decimos, este criterio es absoluto: todo alimento de calidad es un producto de confianza.

Que un alimento sea beneficioso para la salud supone que su consumo contribuye a mejorar el estado de las personas, fundamentalmente el físico. El criterio es en qué medida un alimento es apropiado para ser incluido en la dieta. Pero aquí hay que introducir una distinción básica: la calidad distingue entre alimentos idénticos o a lo sumo de una misma gama. Que el aceite de oliva sea más saludable que la mantequilla no significa que sea un producto de más calidad. Sin embargo, sí es un asunto de calidad el que una mantequilla tenga un mayor o



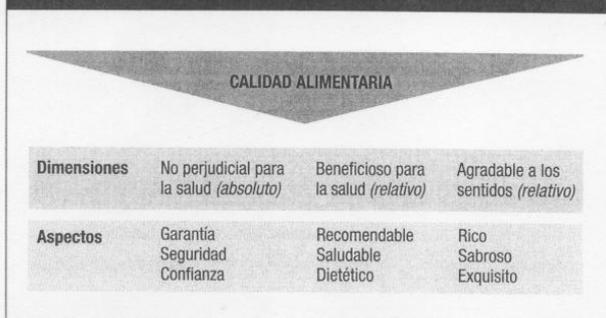
menor contenido graso. La calidad distingue en relación con lo saludable entre distintas presentaciones de un mismo producto, pero no entre alimentos distintos.

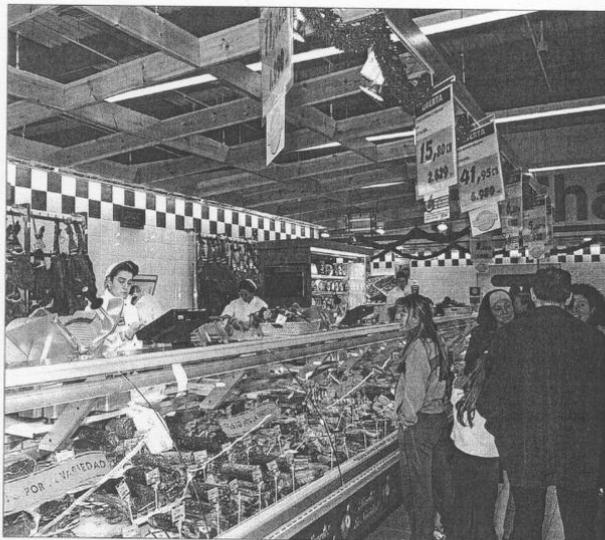
Junto a los efectos sobre la salud que produce su consumo, el otro criterio para definir un producto alimenticio de calidad es que sea más o menos agradable, lo que incluye, además del gusto, su olor, su textura y su presencia o su aspecto. También aquí la distinción por calidad se opera entre productos similares o de la misma gama: me pueden gustar más los tomates que los pepinos, pero no por ello diré que son de más calidad. Por el contrario, habrá tomates (o pepinos) de mayor o menor calidad en función de su sabor, de su olor, de su aspecto, etcétera.

El criterio del beneficio (o no perjuicio) para la salud es comprobable por su composición y por las condiciones de su producción; el criterio de las características agradables a los sentidos es comprobable por indicios en el momento de la compra (aspecto), o por consecuencias agradables de su consumo (sabor).

Un alimento de calidad cumpliría los siguientes requisitos: a) no perjudica la salud, b) tiene efectos beneficiosos sobre el estado físico y psíquico, y c) tiene un sabor y un aspecto agradables. Pero más allá del primer criterio absoluto (no puede ser de calidad si no hay garantía de que no perjudica), la calidad de los alimentos es siempre un asunto relativo: la cuestión es en qué grado es de calidad un determinado producto. Un producto puede ser de peor calidad que otro y no por ello ser "malo". Así, se introduce siempre un componente de competencia: decir que un alimento es de calidad supone compararlo con otros que son inferiores, se explicita o no la comparación.

Gráfico 1
DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN ALIMENTACIÓN





▼ Los consumidores, con frecuencia, en el momento de la compra deben decidir sobre la calidad de un producto antes de probarlo. Esto les lleva a considerar una serie de información proporcionada por terceros sobre qué es aquello que se les ofrece

Crterios para la identificación de la calidad: cómo se distingue la calidad

La información

Los consumidores, con frecuencia, en el momento de la compra deben decidir sobre la calidad de un producto antes de probarlo. Esto les lleva a considerar una serie de información proporcionada por terceros sobre qué es aquello que se les ofrece. Pero esta información no es sólo relevante como un sustituto del criterio del gusto. Por el contrario, está referida a una serie de cuestiones importantes en sí misma. Estas cuestiones son fundamentalmente dos:

- > La composición del alimento.
- > Los procesos seguidos en su producción.

Esta información está contenida principalmente en las etiquetas de los productos, pero también en los mensajes publicitarios y en informes de distinto tipo. En su mayor parte, proviene del propio productor/comercializador del producto, por lo que es identificada como una información interesada (se ocultan datos, se adornan características, etcétera). El factor fundamental junto a la cantidad de información disponible es la confianza que esta información merece al consumidor. La marca, en este sentido, es un factor de confianza: que sea conocida y reconocida es una prueba de la calidad del producto. Pero también influyen factores de control externo. De un lado, se supone a la Administración el control de que la información sobre el pro-

ducto es correcta y adecuada a la realidad. Por otro lado, se reconoce a las asociaciones de consumidores su posición imparcial para juzgar la calidad de los alimentos y su papel de informador especialmente confiable.

H: Yo creo (tenemos) la actitud en general, de confiar un poco en que la sanidad funciona, y las asociaciones de consumidores, de una manera que el que llega al mercado ha pasado una criba, se supone.

[Hombres y mujeres, entre 36 y 45 años, Puente Genil]

Los consumidores reconocen que la preocupación por estas cuestiones en relación con los alimentos es siempre limitada. Por un lado, atender a esta información requiere de un tiempo del que no siempre se dispone y de un esfuerzo que no siempre se está dispuesto a realizar. Por otro lado, entender esta información requiere de unos conocimientos técnicos de los que rara vez se dispone. No es posible leer todas las etiquetas, todos los informes, atender a toda la publicidad y, en cualquier caso, no siempre se tiene la competencia necesaria para comprender, asimilar y procesar toda la información disponible.

M: Yo no suelo mirar las etiquetas, no entiendo la mayoría...

[Hombres y mujeres, entre 36 y 45 años, Puente Genil]

La atención a este tipo de información es, en consecuencia, necesariamente selectiva y, en mayor o menor medida, se delega la comprobación en los mecanismos reguladores del mercado (Administración, asociaciones de consumidores, competencia). En última instancia hay que confiar en los controles establecidos, porque el consumidor no puede controlar los procesos por los que los productos llegan al mercado. El interés por la composición y los procesos de producción de alimentos queda así reducida en la mayoría de los casos a la exigencia de una calidad mínima, que garantice que sean aptos para el consumo o no perjudiciales para la salud.

M: Yo me creo mucho de cuando haya pasado por sanidad, ya me da una confianza. Que a lo mejor el de sanidad pues simplemente ha hecho la vista gorda..., pero por lo menos digo: ¡no matará! (risas).

H: Pero si esos controles se los saltaran habría otras asociaciones de consumidores, no sé, que ya protestarían... Y en esa confianza dices, bueno: yo no me había dado cuenta, pero que esos controles están generalizados.
[Hombres y mujeres, entre 36 y 45 años, Puente Genil]



▼
Que un alimento guste más no significa necesariamente que sea de mayor calidad, aunque ambas apreciaciones suelen coincidir

El aspecto

En la apreciación de la calidad, los consumidores casi siempre se basan en los factores más directamente tangibles. Así, el color, la forma o incluso el olor de los alimentos son criterios tenidos en cuenta a la hora de valorar su calidad. La presentación del producto influye en la apreciación de su calidad por los consumidores, sobre todo en lo que tienen de atractivos.

M: Es la vista: la calidad está en la vista. Hombre, lógicamente después ya..., a lo mejor pruebas un producto pensando que es bueno y cuando lo has probado no vuelves a consumirlo porque dices: esto está malísimo.

[Mujeres, entre 46 y 60 años, Guadix]

Los consumidores reconocen que el aspecto como criterio de calidad es muy débil: las apariencias siempre engañan, pero en este caso, la calidad de los alimentos, hay una conciencia en que la apariencia es especialmente engañosa. Por ejemplo, respecto a los productos ecológicos cuyo aspecto es menos atractivo, pero su calidad se reconoce como mayor.

H: Pero lo bueno es cuando se compraba la ensalada de la huerta, con los bichos..., y esa era la ensalada buena y no la ensalada que viene ahora metida en plástico, cerrada, que queda muy bonita...

[Hombres y mujeres, entre 36 y 45 años, Puente Genil]

No obstante, ante la imposibilidad de probar los alimentos, el aspecto es con frecuencia el único indicio de calidad que manejan los consumidores cuando realizan la compra de alimentos. En las condiciones de escaso tiempo en las que con frecuencia se realizan las compras de alimentos, el aspecto adquiere una mayor relevancia como criterio de valoración de la calidad. Si bien los dos criterios alternativos, la información

sobre el producto y su gusto, son más importantes, el criterio del aspecto es el más accesible y requiere un menor tiempo y esfuerzo para su comprobación.

M: La calidad entra primero por el ojo. Lo primero es la vista. En productos frescos, porque en las latas y todo eso ya me fijo más en lo que pongan y eso... Pero en una carnicería, pescadería, frutería... Lo primero que haces es mirar la vista que tiene, a mí por lo menos se me va la vista a lo más bonito, lo más... Pero igual te digo que la calidad, primero es la vista y después el sabor, que eso ya lo pruebas en tu casa.

[Mujeres, amas de casa, entre 25 y 45 años, Sevilla]

El gusto

El criterio fundamental para decidir sobre la calidad es la prueba, que sea agradable al gusto. Ahora bien, esta prueba no siempre es posible antes de la compra, por lo que suele identificarse con las experiencias previas que se tienen con ese mismo producto. Pero que un alimento guste más no significa necesariamente que sea de mayor calidad, aunque ambas apreciaciones suelen coincidir. Si un producto no me gusta, no lo consumiré por mucha calidad que incorpore. De esta manera, al consumidor le preocupa la calidad de aquellos productos que le gustan. Se produce una identificación forzada de la calidad con el gusto. Todos los productos de calidad saben bien, aunque no todos los productos que saben bien sean de calidad. El sabor es así una característica necesaria, pero no suficiente para catalogar a un producto como de calidad (o de mayor calidad que otro). Además, es necesario que cumpla con determinadas característi-

▼
El precio demuestra la calidad de los alimentos en un doble sentido: un producto de calidad es un producto caro; cuanto más caro es un alimento, de mayor calidad es

cas del producto: la composición y el proceso de producción.

M: Pero se nota cuando coges una fruta de aquí, el sabor, a cuando la compras de invernadero. Porque yo compré el sábado, por ejemplo, compré unos tomates que se metían por los ojos, pero luego no sabían a nada.
[Mujeres, entre 46 y 60 años, Guadix]

El precio como indicio indirecto de la calidad

A los tres criterios que utiliza el consumidor para conocer y juzgar la calidad de los alimentos, a saber, la información disponible sobre el producto (y la marca), el aspecto y el sabor, habría que añadir un cuarto criterio: el precio. El precio demuestra la calidad de los alimentos en un doble sentido: un producto de calidad es un producto caro; cuanto más caro es un alimento, de mayor calidad es. Si bien siempre hay la posibilidad del fraude, el precio de un producto alimenticio es un indicio externo de su calidad. Pero la cuestión es más complicada, porque la evaluación de la calidad no se realiza en abstracto: lo que importa al consumidor es, más que la calidad o el precio por separado, la relación entre la calidad y el precio, o dicho de otro modo, si el aumento de la calidad de un determinado producto justifica su mayor precio. Lo más barato casi siempre es "de peor calidad", pero esto no quiere decir que no pueda ser también "de calidad". El consumidor muestra en este sentido una fe en el mercado, en el sentido de confiar en que el mecanismo de oferta y demanda funciona: si un producto tiene un precio más alto, es porque es más demandado y ello garantiza que tiene mayor calidad, siempre respecto de otro de menor precio³.

Alimentos naturales y alimentos "elaborados"

Estos tres criterios, la información disponible sobre el producto (y la marca), el aspecto y el sabor, son alternativos en la apreciación de la calidad: los consumidores los utilizan en distinta medida en función, fundamentalmente, del tipo de producto que se trate. Así, en los discursos de los consumidores se establece una distinción fundamental entre alimentos "naturales" y alimentos "industriales" o transformados (de presentación industrial) cuando se trata de juzgar su calidad. Los alimentos "naturales" suelen ser apreciados por su sabor y, en su defecto, por el



aspecto. Rara vez se tiene información sobre la composición o los procesos productivos. Los alimentos "industriales", por el contrario, suelen ser juzgados por la marca y, en menor medida, por la información contenida en la etiqueta, en el momento de la compra y por el sabor, que es el criterio último de calidad para todos los alimentos.

M: Cuando probamos las cosas es cuando... hombre, las marcas te importan, pero a mí me importa mucho el sabor de las cosas. Es lo que más...

[Mujeres, entre 46 y 60 años, Guadix]

Un criterio importante en cuanto a la confianza en la calidad de los productos es el tipo de establecimientos en los que se realiza la compra. En este sentido, la compra de productos naturales en el pequeño comercio especializado ofrece más garantías que las grandes superficies, tanto por el tipo de género que comercializa como por la confianza que supone el trato más cercano y personal con el dependiente.

H: Yo no compro carne en cualquier carnicería que me cruzo por la calle.

M: Ni en supermercados chicos se me ocurre a mí comprar carne.

H: Si compro es porque conozco a la persona y porque tengo una confianza.

M: La de tu barrio, porque la conoces de toda la vida.

H: Porque hay productos que es muy difícil comprobar la calidad.

[Hombres y mujeres, entre 25 y 35 años, Málaga]

Los alimentos que se venden en grandes superficies son identificados como engañosos en relación a su aspecto: son productos de presentación muy cuidada pero que no responden, en



▼
Lo natural no tiene por qué ser necesariamente sano si no va acompañado de una garantía sanitaria en cuanto a la composición y a los procesos de producción. Se reconoce que los controles que incorporan los procesos industriales de producción de alimentos son imprescindibles. Lo natural debe ser controlado también

cuanto al sabor, a la calidad que se le supone por su aspecto visual. La presentación empaquetada de productos naturales aumenta las dudas en cuanto a sus características y refuerza la creencia en la artificialidad de los procesos de producción.

M: No quiero la fruta del Mercadona, por ejemplo, porque la fruta ya normalmente ni huele. Yo lo que es el pescado, la verdura y la fruta prefiero que sea de frutería, me da más garantía.

[Hombres y mujeres, entre 36 y 45 años, Puente Genil]

En cuanto a los productos "naturales", hay una creencia en la progresiva degradación de la calidad por la introducción de métodos "industriales" de producción. Las distintas formas de agricultura y cría ganadera intensiva aumentarían la producción a costa de una degradación de la calidad del producto. Habría una relación inversa percibida entre la calidad y la cantidad de la producción de alimentos.

Por otro lado, esta creencia de que en la actualidad los alimentos son menos "naturales" que en el pasado, está más presente en las zonas rurales que en los centros urbanos, lo que se puede interpretar como una mayor conciencia o preocupación por la naturalidad de los alimentos. Pero también hay una creencia de que en los pueblos se conserva en mayor medida esta "naturalidad" de los alimentos, por la existencia de modos de producción casi artesanales. No obstante, también se reconoce que en la actualidad hay un mayor control sanitario sobre los alimentos y que eso es positivo. Lo natural no tiene por qué ser necesariamente sano si no va acompañado de una garantía sanitaria en cuanto a la

composición y a los procesos de producción. Se reconoce que los controles que incorporan los procesos industriales de producción de alimentos son imprescindibles. Lo natural debe ser controlado también. Pero es curioso que pese a haber más controles sanitarios, la desconfianza sea mayor debido a la mayor manipulación de los alimentos antes de su consumo.

M: Aquí sabéis que siguen vendiendo leche a granel, ¿no? Y hace muchos años...

H: Y quizás eso era auténtico por el sabor, pero ahora puede ser peligroso.

[Hombres y mujeres, entre 36 y 45 años, Puente Genil]

En los productos "naturales", la preocupación se centra en los procesos de producción, en el sentido de que los procesos intensivos que aumentan la producción se considera que deterioran la calidad. Ahora bien, la comprobación de la calidad de los productos naturales suele realizarse por medio del aspecto y del sabor, ya que carecen con frecuencia de etiquetado que informe del proceso productivo, o de marcas que lo garanticen.

El empaquetado de productos "naturales", al que nos referíamos antes, es valorado negativamente en términos generales. Las diferencias entre los alimentos "industriales" y los naturales comienzan a diluirse con este tipo de presentaciones que, si bien incorporan elementos de etiquetado, hacen dudar en función de los criterios de comprobación de calidad de los productos naturales (aspecto, olor, sabor).

M: Yo veo un gran problema con los productos envasados, con los huevos y las verduras.

M: Y las carnes.

M: Las verduras las más bonitas por arriba, pero luego dentro están podridas.

M: A mí no me gustan las verduras envasadas.

[Mujeres, entre 46 y 60 años, Guadix]

La vuelta a formas tradicionales de cultivo es percibida como un factor que aumenta la calidad de los productos. De ahí la valoración positiva de la agricultura y ganadería ecológica —a la que se relaciona con esas formas tradicionales de producción— como un factor que aumenta la calidad, a la par que contribuye a la conservación del medio ambiente. Los alimentos ecológicos son reconocidos como alimentos de calidad de manera general. Pero mientras que para algunos, los más ecologistas, sólo lo ecológico es de calidad, la mayoría lo considera como un criterio más: puede haber alimentos de calidad que no sean ecológicos.

La percepción social de la calidad de los alimentos

M: Yo creo que la calidad del alimento podemos medirla de dos formas. Una que sea sano para mí, para el organismo humano, que no sea negativo... Y otra forma que no perjudique al medio ambiente. El proceso de elaboración del producto, desde que se siembra hasta que se recoge, el transporte...

[Mujeres, amas de casa, entre 25 y 45 años, Sevilla]

En los discursos de los consumidores se constata una preocupación creciente por los alimentos transgénicos y por los posibles efectos de su consumo sobre la salud. No obstante, el nivel de conocimiento y la comprensión de la información disponible sobre estos productos es muy variable: precisamente la falta de información y/o de comprensión de la misma es lo que más alarma suscita. En cualquier caso, hay una demanda creciente de información sobre esta cuestión en un doble sentido: en el sentido de los posibles efectos sobre la salud de su consumo y en el sentido de la necesaria identificación de los alimentos que han sido producidos mediante manipulación genética.

En cuanto a los productos de presentación industrial, la principal preocupación se centra en la composición del producto. El principal referente de calidad es la marca (que sea conocida y de confianza) y en menor medida la información contenida en el etiquetado. Las certificaciones de calidad funcionan en el primer nivel de

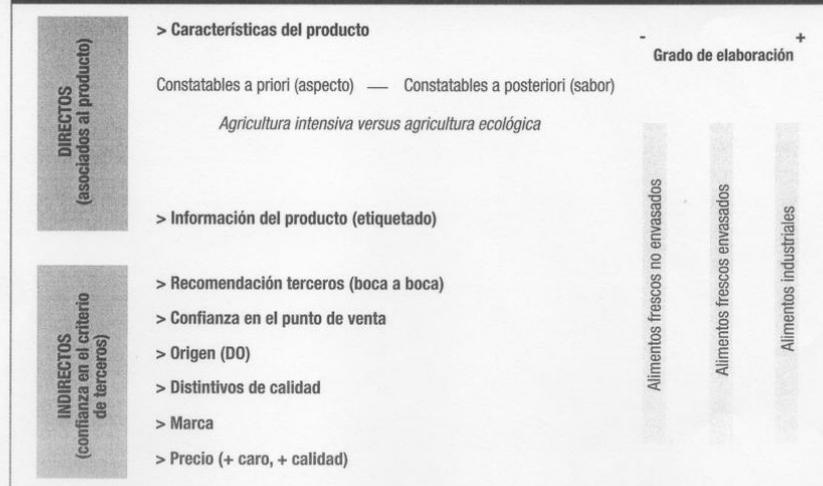
comprobación de la calidad, es decir, como una garantía del producto que permite soslayar otras comprobaciones. Pero esta garantía depende de dos factores fundamentales:

- > La confianza que suscite el organismo certificador.
- > El conocimiento de los mecanismos y controles por los que se establece la certificación.

Estos dos factores son en buena medida alternativos. Si se confía en el organismo certificador, los mecanismos de control preocupan menos y viceversa. Pero, en cualquier caso, la preocupación sobre uno y otro dependen del grado de conocimiento y concienciación de los consumidores. Las certificaciones tienen un efecto ambivalente en el consumidor: por un lado, aumentan la confianza en el producto; por otro lado, producen dudas o interrogantes, que se traducen en una demanda de información sobre los mecanismos de certificación. Simplificando, podemos decir que un efecto prevalecerá sobre el otro en función de las características del consumidor. En este sentido, podemos distinguir cuatro tipos de consumidores: consumidores desinteresados o que no atienden a este tipo de información; consumidores confiados o que dan crédito a esta información sin preocuparse de los mecanismos de control; consumidores críticos o que se preocupan de cómo se establece la certificación, y consumidores hiper-críticos o que recelan de estos mecanismos certificadoros.

Gráfico 2

CRITERIOS EMPLEADOS EN LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ALIMENTOS DE CALIDAD



▼
La calidad es una cuestión que aparece de manera espontánea cuando se plantea el tema de los alimentos: es un criterio que es tenido en cuenta prácticamente en todas las decisiones de compra de alimentos. Sin embargo, la calidad no es un criterio absoluto para la compra, sino que depende de, o interactúa con, otros criterios

La calidad en las decisiones de compra: la importancia concedida a la calidad

En el discurso de los consumidores, la calidad de los alimentos aparece como un criterio que interviene de manera decisiva en la compra y cuya importancia es creciente: cada vez conocemos más sobre la calidad de los alimentos y cada vez nos preocupa más que los productos que consumimos sean de calidad.

M: Yo busco calidad, que sea lo más ecológico posible. ¡Eso ya últimamente...! Y productos naturales, poco transformados y que me merezcan la confianza las marcas... En fin, calidad.

[Mujeres, amas de casa, entre 25 y 45 años, Sevilla]

La calidad es una cuestión que aparece de manera espontánea cuando se plantea el tema de los alimentos: es un criterio que es tenido en cuenta prácticamente en todas las decisiones de compra de alimentos. Sin embargo, la calidad no es un criterio absoluto para la compra, sino que depende de, o interactúa con, otros criterios. La importancia concedida a la calidad de los alimentos depende fundamentalmente del uso que se vaya a hacer de éstos. El tiempo disponible para comprar y, sobre todo, para cocinar es, en este sentido, un factor fundamental que incide en la importancia de la calidad en la compra de alimentos. A menor tiempo disponible, menor es la importancia concedida a la calidad. No obstante, podemos hablar de un mínimo de calidad indispensable, que los alimentos estén en buen estado y que no tenga efectos perjudiciales para la salud, a partir del cual se puede ser más o menos exigente.

Vivir solo influye en la exigencia de calidad de los alimentos, en el sentido de que cocinar exclusivamente para uno mismo rebaja la dedicación a la preparación de los alimentos y las exigencias de calidad. El tiempo disponible para comprar y para cocinar es también un factor que incide decisivamente sobre el grado de exigencia en cuanto a la calidad de los alimentos. El uso de comida precocinada es un caso paradigmático de la poca importancia concedida a la calidad de los alimentos en algunos modos de vida.

M: Que sea precocinado o congelado, verás, yo mientras menos me complique la vida... Es que yo, reconozco que es la comodidad, que a mí la comida...

[Mujeres, amas de casa, entre 25 y 45 años, Sevilla]

Otro factor que influye en la apreciación de la calidad de los alimentos es el tipo de dieta seguida. La calidad no tiene la misma importancia en todo tipo de alimentos, sino que, por el contrario, es más apreciada en los alimentos frescos y "naturales" y mucho menos en alimentos transformados, a los que se les supone una calidad mínima, pero de los que se carece de elementos para juzgar la calidad más allá de la marca (en el momento de la compra) y el gusto (en el momento del consumo). La importancia concedida al equilibrio en la dieta es un factor que influye decisivamente en las exigencias de calidad respecto de los alimentos.

El precio es un tercer factor que interfiere en las decisiones de compra de alimentos de calidad. La calidad no suele ser considerada de manera independiente al precio en la compra de alimentos. Por tanto, más que la calidad de los alimentos lo que se considera es, como decimos, la relación calidad-precio. Las decisiones de compra de los alimentos se resuelven a nivel práctico, generalmente con una primacía del criterio económico: se compra el producto de mayor calidad posible dentro de aquellos cuyo precio es asumible dentro del presupuesto del consumidor.

En este último aspecto, la importancia del precio, los grupos de mujeres señalan una diferencia entre hombres y mujeres, en el sentido de que los hombres miran menos los precios. Según este discurso de género, las mujeres son más administradoras, mientras que los hombres se guiarían más por la calidad, pero también el gusto y el capricho, y menos por el precio. No obstante, los discursos de los hombres inciden también en la primacía del precio, con lo que se negaría el estereotipo que de ellos tienen las amas de casa.



▼ En la apreciación de la calidad, los consumidores se orientan más por indicios que por certidumbres: la información sobre la composición de los productos y los procesos de producción es importante, sobre todo en los productos "industriales" y de presentación empaquetada, pero no siempre es suficiente o comprensible

En cualquier caso, no aparece un discurso diferencial por sexo en cuanto a la importancia de la calidad de los alimentos como criterio de compra, por lo que la distinción en los hábitos de compra establecida por el grupo de mujeres que se dedican a las tareas del hogar puede entenderse, al menos en parte, como una defensa y reivindicación de su papel de amas de casa, que incluye un elemento de gestión económica especialmente valorado por ellas. Aunque cada vez los hombres colaboren más en las tareas domésticas, la compra de alimentos sigue siendo en la mayoría de los casos una cuestión que realiza principal o exclusivamente la mujer. Esta menor dedicación a la compra de alimentos hace que los hombres que la hacen sean menos expertos, sobre todo en la maximización de la relación calidad-precio.

M: Quizás miren menos el precio que las mujeres. Van con la idea de algo que quieren y no miran tanto el precio. Porque nosotras somos las que administramos y entonces tenemos que ir viendo en lo que nos lo gastamos.

M: Si las mujeres compramos diez veces, ellos compran dos o tres.

[Mujeres, entre 46 y 60 años, Guadix]

La relación entre el precio y la calidad es compleja. Como señalábamos, el precio alto es un indicio de calidad. Pero dentro de una misma gama de precios se puede acceder a distintas calidades. Una buena compra es aquella que maximiza la calidad del alimento a un precio dado. Ahora bien, reclamar que los productos de

calidad sean más baratos incluye una contradicción, ya que rebajar el precio de un producto supone despojarle del prestigio asociado al precio elevado. La contradicción, no obstante, se resuelve si tenemos en cuenta que el precio elevado es sólo un elemento más que permite distinguir la calidad y casi nunca es el más importante. Los productos caros casi siempre son buenos, pero hay productos baratos que también pueden ser buenos e incluso mejores.

M: A la hora de comprar nos preocupa la calidad, en el sentido de que cuanto más calidad es más caro.

M: ¿Miramos más la calidad que el precio?

M: Me parece que miramos más el precio que la calidad.

[Mujeres, entre 46 y 60 años, Guadix]

En la apreciación de la calidad, los consumidores se orientan más por indicios que por certidumbres: la información sobre la composición de los productos y los procesos de producción es importante, sobre todo en los productos "industriales" y de presentación empaquetada, pero no siempre es suficiente o comprensible, y requiere de un tiempo y un esfuerzo que no siempre se puede o se quiere realizar; el aspecto de los productos es un indicio importante, sobre todo en los productos "naturales" y de presentación no empaquetada, pero también es engañosa porque hay indicios que luego no se corresponden con la realidad. A falta de la prueba suprema, el sabor, los consumidores utilizan otros criterios para complementar el juicio sobre la calidad del producto.

Entre estos criterios complementarios, la marca, el precio y el tipo de comercio en el que se realiza la compra (o la confianza en el dependiente) son los más importantes. El precio es un criterio genérico a todo tipo de productos. Como se señaló antes, aunque pueda haber engaños, el precio es un indicio de calidad del producto. La marca es un criterio complementario en los productos "industriales" (o empaquetados), en el sentido de ofrecer una mayor o menor garantía de calidad. El tipo de comercio es un criterio que funciona sobre todo en relación a los productos "naturales", en el sentido de ofrecer más garantías el pequeño comercio, al establecer una relación estrecha con un dependiente interesado en asesorar la compra.

En la encuesta a consumidores andaluces, que forma parte de este estudio, formulamos una pregunta en la que pedíamos a los encuestados que ordenaran ocho criterios según la importancia concedida en sus compras de alimentos. En

Gráfico 3
FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE EXIGENCIA DE CALIDAD ALIMENTARIA

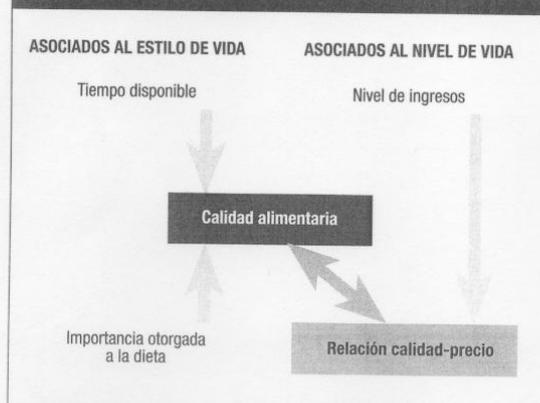
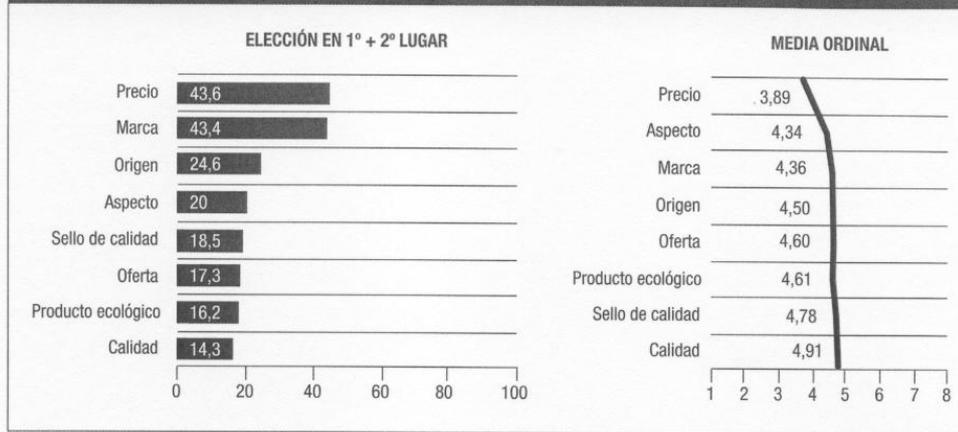


Gráfico 4

A CONTINUACIÓN LE VOY A MOSTRAR UNA SERIE DE ASPECTOS Y ME GUSTARÍA QUE LOS ORDENASE SEGÚN LA IMPORTANCIA QUE VD. LE DA A CADA UNO DE ELLOS A LA HORA DE COMPRAR PRODUCTOS DE ALIMENTACIÓN. (BASE TOTAL MUESTRA: N= 800) (% DE PERSONAS ELIGEN EN 1º + 2º LUGAR Y MEDIA ORDINAL)



el gráfico 4 aparecen los porcentajes en los que cada uno de estos criterios son citados en primero o segundo lugar, es decir, el porcentaje de consumidores para los que cada uno de los criterios es uno de los dos más importantes en sus decisiones de compra.

Como se observa en el gráfico 4, la calidad es el criterio que menor proporción de encuestados tiene en cuenta en sus compras de manera prioritaria: sólo un 14,3% de los consumidores andaluces tiene en cuenta la calidad de los alimentos como el primero o segundo criterio en sus decisiones de compra de alimentos. El precio es el criterio considerado de manera prioritaria por una mayor cantidad de consumidores (43,6%), si bien con un porcentaje muy similar al de quienes consideran la marca

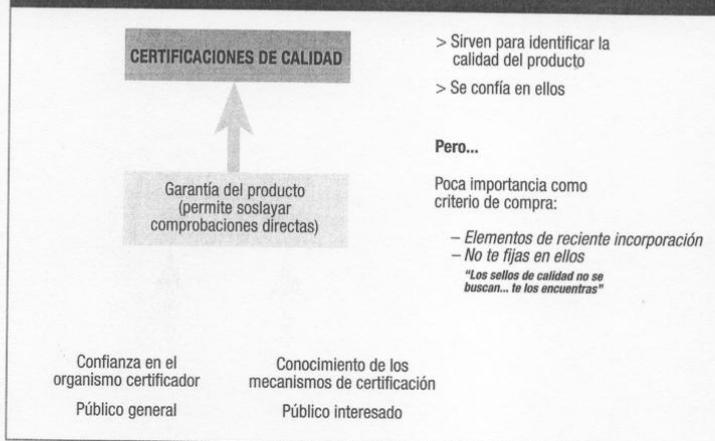
(43,4%). Estos datos no indican, sin embargo, que la calidad no tenga importancia en las decisiones de compra de la mayoría. Más bien, parece que la calidad es percibida como un criterio relativo, al que se llega indirectamente a través de la aplicación de otros criterios más objetivables como son la marca, el origen, el aspecto (sobre todo para los productos agroalimentarios no envasados) o el sello de calidad. Además, la idea de calidad está presente en dos de los criterios de la lista evaluada (calidad y sello de calidad); tratando ambos aspectos de manera conjunta, el criterio calidad en las decisiones de compra adquiere su verdadera dimensión.

Las certificaciones de calidad

Los sellos o certificaciones de calidad se reconocen como un elemento que sirve para identificar productos de calidad y, en general, se confía en ellos. Sin embargo, no se suelen fijar en ellos por dos razones fundamentalmente: por falta de costumbre, ya que serían elementos muy recientemente incorporados a los productos, y por las urgencias con las que con frecuencia realizan las compras. No es un elemento que suele ser "buscado" en el momento de la compra, sino que el consumidor "lo encuentra" en determinados productos, proporcionándole una garantía adicional.



Gráfico 5
CERTIFICACIONES DE CALIDAD



H: Yo no creo que sean productos que vas buscando, pero sí en un momento determinado... A mí me ha pasado, me he descubierto en supermercados que te ponen: "Productos Andalucía", y vas con especial interés a ellos..., o bien el sello lo ves como algo atractivo..., el sello en sí. No voy buscando el sello en sí tampoco...

[Hombres y mujeres, entre 36 y 45 años, Puente Genil]

La procedencia geográfica de los alimentos no suele utilizarse como criterio de calidad, excepto para productos muy determinados relacionados con determinadas zonas (denominaciones de origen). La procedencia como criterio de compra tiene más que ver, en este sentido, con la identificación y apoyo a la producción autóctona como factor que favorece su desarrollo.

En la encuesta que forma parte de este estudio planteamos a los consumidores andaluces una cuestión sobre la importancia de los distintivos de calidad en sus decisiones de compra. Un 19,5% de los encuestados dice tener en cuenta siempre los distintivos de calidad en la compra de productos agroalimentarios, y un 28,6% casi siempre. Por lo tanto, casi 4 de cada 10 consumidores andaluces (el 38,1%) dice tenerlos en cuenta. En cuanto a las razones aducidas por quienes no los tienen en cuenta para no hacerlo, las tres razones citadas con más frecuencia son: mirar el precio preferentemente (un 17,6%), el no conocerlos (un 15,9%) y no realizar la compra habitualmente (un 13,1%) (ver gráfico 6).

Con respecto a la atención a los distintivos de calidad, aspectos como el sexo o la edad de la persona establecen diferencias significativas (ver cuadro 1). Así, las mujeres y los grupos de edad más madura (36 a 60 años) tienden a dar más importancia a este tipo de distintivos que los hombres y los grupos de edad más jóvenes. Esto es así fundamentalmente porque estos últimos pertenecen a grupos en los que la realización de la compra es menos frecuente; en torno al 21% de los hombres aduce su escasa participación en esta tarea para no tener en cuenta los distintivos de calidad.

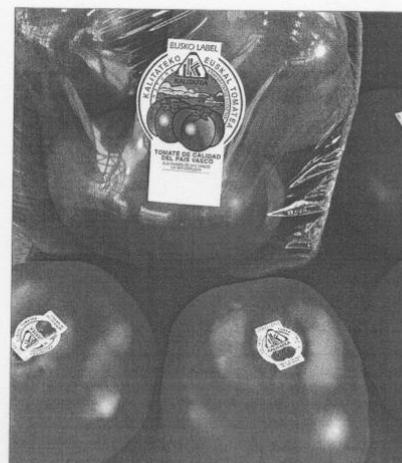
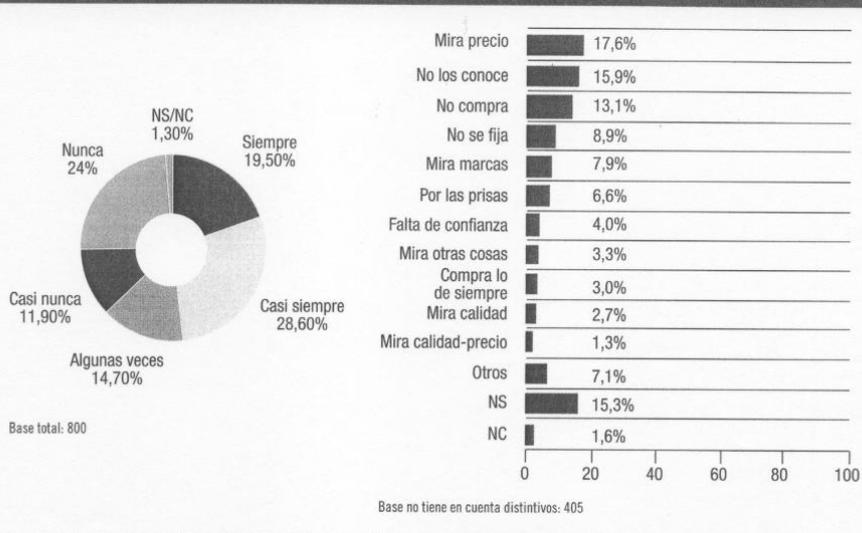


Gráfico 6

¿TIENE VD. EN CUENTA ESTE TIPO DE DISTINTIVOS DE CALIDAD A LA HORA DE COMPRAR PRODUCTOS AGROALIMENTARIOS?
¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES RAZONES POR LAS QUE NO SUELE VD. TENER EN CUENTA ESTOS DISTINTIVOS?



Cuadro 1

GRADO TIENE EN CUENTA DISTINTIVOS DE CALIDAD SEGÚN SEXO Y EDAD

	SEXO		GRUPOS DE EDAD			
	Hombre	Mujer	De 18 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 60 años
Siempre	16,6%	22,2%	15,2%	22,3%	18,2%	21,9%
Casi siempre	25,1%	32,0%	24,0%	25,2%	30,9%	34,1%
Algunas veces	14,8%	14,6%	15,0%	13,4%	19,5%	11,2%
Casi nunca	12,4%	11,4%	12,7%	11,6%	10,8%	12,4%
Nunca	29,1%	19,2%	30,4%	26,1%	19,9%	19,9%
NS	1,7%	0,6%	2,6%	1,4%	-	0,5%
NC	0,4%	-	-	-	0,7%	-
(Base)	(388)	(412)	(194)	(200)	(196)	(210)



Conclusiones

Lo expuesto hasta este punto nos permite formular algunas conclusiones sobre la percepción social de la calidad de los alimentos, que sintetizamos en los cuatro puntos siguientes:

1. Los consumidores muestran en sus discursos una creciente preocupación por la calidad de los alimentos. Pero esta preocupación no es sólo ni principalmente negativa: no es producto exclusivamente de una mayor "desconfianza" hacia las características o cualidades de los alimentos. Por el contrario, esta preocupación se debe sobre todo a la creciente importancia que se concede a la calidad de los alimentos.
2. La calidad de los alimentos viene definida para los consumidores por dos cuestiones fundamentales: su carácter saludable y su sabor. La valoración por los consumidores de la calidad de los alimentos adquiere una dimensión temporal: se adopta como referente el pasado cercano. Respecto a sus efectos para la salud, la opinión mayoritaria es ambivalente. Por un lado, se sospecha de algunos procesos productivos "intensivos" y, sobre todo, persiste una alarma "de baja intensidad" en torno a recientes escándalos de salud alimentaria. Pero, por otro lado, se reconoce que en la actualidad hay más y mejores controles de los alimentos que en el pasado. Por lo que respecta al sabor de los alimentos, la opinión también es ambivalente. Por un lado, se considera que algunos procesos productivos han deteriorado el sabor de los alimentos. Pero también se reconoce que en la actualidad hay un mayor acceso a alimentos de calidad y a una mayor variedad de ellos.
3. La valoración de la calidad de los alimentos se realiza según procedimientos que permiten verificar estas dos dimensiones de la calidad. El carácter saludable se verifica mediante la información (etiquetas, símbolos, etcétera); el sabor se verifica mediante la prueba. No obstante, estos procedimientos no siempre son posibles. Con frecuencia se carece de tiempo o de conocimientos para procesar una información suficiente sobre los productos y los procesos de producción de los alimentos. La prueba como procedimiento de comprobación del sabor rara vez es posible. Ante estas dificultades, los consumidores adoptan otros procedimientos indirectos para comprobar la calidad. El aspecto (y el olor) de los alimentos es el indicio más accesible para los alimentos frescos; las marcas (y las certificaciones de calidad) serían el procedimiento más accesible para la comprobación de la calidad de los alimentos elaborados.
4. Además, el precio es otro indicio de la calidad de los alimentos en la medida en que a los caros se les supone una mayor calidad. No obstante, este indicio rara vez es suficiente porque la mayoría de los consumidores no valoran la calidad en sí misma, sino la relación entre la calidad y el precio de los alimentos. ■

▼ Notas:

¹ Los grupos de discusión realizados respondieron a los siguientes perfiles: mujeres, amas de casa, entre 25 y 45 años, ciudad grande, Sevilla; hombres y mujeres que realizan habitualmente la compra de alimentos, entre 36 y 45 años, ciudad intermedia, Puente Genil; mujeres que realizan habitualmente la compra de alimentos, entre 46 y 60 años, medio rural, Guadix; hombres y mujeres que realizan habitualmente la compra de alimentos, entre 25 y 35 años, ciudad grande, Málaga.

Después de cada uno de los fragmentos de discurso que se transcriben, incluimos la referencia del grupo en el que se produjo.

² Calidad Certificada es un distintivo creado por la Junta de Andalucía que identifica a los productos agroalimentarios que cumplen con unos requisitos de calidad avalados por unos organismos certificadores.

³ A esta importante cuestión de la relación entre calidad y precio de los alimentos y al precio como indicio de calidad volvemos a analizar las decisiones de compra de los alimentos.