

GESTION DE LA CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN APÍCOLA DEL CHACO, ARGENTINA. EXPERIENCIA DE AGREGADO DE VALOR EN ESTABLECIMIENTO COOPERATIVO COPAP LTDA.

BENNASAR VILCHES, Mabel P.¹; SAEZ, Roberto A. A.¹; VAGABCULOV, Javier R.¹; RUSAS, Víctor A.²

1- Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) Estación Experimental Agropecuaria EEA Colonia Benítez, M. Briolini s/n, C.P. 3505. Chaco, Argentina. bennasarvilches.m@inta.gob.ar 2- Agente de Proyecto de Cambio Rural EEA INTA Colonia Benítez, Chaco.

El presente trabajo, tiene por objetivo analizar el cumplimiento de principios y criterios para la implementación de una gestión basada en la Calidad organizacional. El estudio se realizó en la Cooperativa apícola COPAP Ltda., ubicada en la localidad de Margarita Belén en la provincia del Chaco. Teniendo en cuenta el enfoque al ciudadano, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, el enfoque sistémico para la gestión, la mejora continua, la medición y los registros para la toma de decisiones y las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, es decir, los ocho principios rectores de la Calidad; se respondió en un informe cotejando con el cumplimiento de once criterios y ocho factores de gestión descriptos en el Manual operativo y Modelo de Calidad definido por el Premio Provincial a la Calidad, ya que como indica su lema: es la posibilidad de ser y ofrecer lo que la sociedad demanda. La metodología grupal empleada fue una reunión de sensibilización con el Consejo Directivo de la cooperativa, para el consentimiento de la realización del informe y otra con los socios (grupos focalizados); dos reuniones brainstorming con informantes calificados; y once talleres de diálogo para dar respuesta al Modelo de Calidad. Como resultados, se mencionan la definición de la visión y la misión de la organización, los valores y política de la misma, la importancia de los registros y datos relevantes para la toma de decisiones y la planificación de la comercialización según los requerimientos de los ciudadanos o usuarios. Como conclusión se establece que se cumplen once criterios y cinco de los ocho factores: enfoque en el ciudadano, liderazgo, participación del personal, gestión de los procesos y resultados de la mejora continua; determinando las acciones a seguir para implementar un sistema de gestión basado en la Calidad.