



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA REGULATORIO
DESTINADO A MEJORAR LA CALIDAD E INOCUIDAD
DE LOS ALIMENTOS EN MAKRO SUPERMAYORISTA
S.A.**

PRESENTADO POR
MARÍA ALEXANDRA VERA REY

ASESOR
FERNANDO DIOMEDES RAMOS ESCUDERO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR POR TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA EN
INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

LIMA – PERÚ
2023



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE
INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA REGULATORIO DESTINADO A
MEJORAR LA CALIDAD E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS EN
MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

PRESENTADO POR

VERA REY MARÍA ALEXANDRA

ASESOR:

Dr. RAMOS ESCUDERO FERNANDO DIOMEDES

LIMA-PERÚ

2023

A mis padres María Esther y Martín por su gran esfuerzo, amor y paciencia que permitieron que pueda llegar a cumplir el sueño de ser profesional. Son valores que llevo ahora inherentes en mí.

A mi tía Clara que desde pequeña inculco en mi la importancia del estudio y me enseñó a amar y tener fe en Dios por sobre todas las cosas.

A mi hermano Martín, gracias a su apoyo incondicional. A mi familia porque con sus palabras de aliento son el impulso para lograr mis metas.

Finalmente, dedico este trabajo a todos mis amigos y colegas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien me bendice día a día y a toda mi familia por el constante apoyo.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y docentes de la Universidad de San Martín de Porres, alma mater que me formó como profesional y me brindó todas las herramientas para desarrollarme profesionalmente en el área laboral.

ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. EXPERIENCIA PROFESIONAL	1
1.1 Trayectoria Profesional.....	1
1.2 Empresa en la que se desarrolló el trabajo profesional, descripción de la organización, cargos desempeñados y participación en la solución de situaciones problemáticas	8
1.3 Contribución a la experiencia profesional en términos de las competencias y habilidades adquiridas durante su trabajo profesional.....	12
1.4 Reflexión crítica a la experiencia profesional.....	15
CAPÍTULO II. PROYECTO DE LA ESPECIALIDAD	31
2.1 Introducción.....	31
2.2 Objetivos	32
2.3 Alcance	32
2.4 Marco normativo que rige el manejo y comercio de alimentos	33
2.5 Principales riesgos asociados con los alimentos	42
2.6 Proceso para la evaluación y aprobación de artes	44
2.7 Generación del formato para el desarrollo de Informes Regulatorios.....	49
2.8 Sistema para realizar inspecciones en el sitio de origen	54
2.9 Sistema para el apoyo en la toma de decisiones	60
2.10 Principales factores asociados con la inocuidad de alimentos	62
2.11 Métodos para el control y revisión de alimentos	67
2.12 Generación de un sistema para el control de la calidad de los alimentos	73
2.13 Programa para determinar el manejo de pesticidas y metales pesados	82
2.14 Requisitos regulatorios mínimos para establecer relaciones comerciales asociadas con el manejo de alimentos	86
2.15 Metodología para la revisión y control de calidad de alimentos.....	91
2.16 Sistema para la atención de reclamos.....	95
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	104

REFERENCIAS 105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ambientes requeridos	57
Figura 2: Sistemas de control y revisión de alimentos.....	72
Figura 3: Ley N°29571	80
Figura 4: Modificaciones legislativas	81
Figura 5: El embalaje	90
Figura 6: Lineamientos norma ISO.....	97
Figura 7: Principios primordiales para una buena gestión de quejas	97

RESUMEN

Teniendo en cuenta la importancia que representa la calidad, frescura e inocuidad en los procesos de manejo y transporte de los distintos alimentos que son comercializados y consumidos a diario, resulta esencial el desarrollo del presente trabajo de investigación, el cual, posee por objetivo general “Implementar un sistema regulatorio destinado a mejorar la calidad e inocuidad de los alimentos en una empresa retail”, específicamente de la compañía Makro Supermayorista S.A. En relación con los aspectos metodológicos utilizados, se realizó mediante el uso de un nivel descriptivo, mientras que, el diseño de la misma se basó en el tipo documental. Entre los resultados más importantes se tiene que, se logró desarrollar un manual operacional y metodológico, el cual, permitirá mantener un procedimiento estándar para asegurar la inocuidad y calidad de los alimentos comercializados, de forma que, pueda garantizarse que las actividades realizadas cumplan con las diferentes normas, reglamentos y leyes establecidos en el país, para así, evitar posibles multas o infracciones derivadas de su incumplimiento. De igual manera, es posible destacar una de las conclusiones más importantes, la cual, se relaciona con que la industria alimentaria en Perú es clave para el crecimiento económico, y al mismo tiempo, representa un gran atractivo para la inversión privada, debido a la gran cantidad y diversidad de productos alimenticios y la mano de obra especializada que actualmente existe en la nación; por ende, es necesario que todos los procesos asociados con esta industria se realicen de la manera más adecuada posible.

Palabras claves: inocuidad, calidad de alimentos, sistema regulatorio.

ABSTRACT

Taking into account the importance of quality, freshness and safety in the handling and transportation processes of the different foods that are marketed and consumed daily, the development of this research work is essential, which has the general objective of "Implementing a regulatory system aimed at improving the quality and safety of food in a retail company", specifically from the Makro Supermayorista S.A. company. In relation to the methodological aspects used, it was carried out through the use of a descriptive level, while its design was based on the documentary type. Among the most important results, it was possible to develop an operational and methodological manual, which will allow maintaining a standard procedure to ensure the safety and quality of commercialized foods, so that it can be guaranteed that the activities carried out comply with the different rules, regulations and laws established in the country, in order to avoid possible fines or infractions derived from non-compliance. Similarly, it is possible to highlight one of the most important conclusions, which is related to the fact that the food industry in Peru is key to economic growth, and at the same time, it represents a great attraction for private investment, due to the great quantity and diversity of food products and the specialized labor that currently exists in the nation; therefore, it is necessary that all the processes associated with this industry are carried out in the most appropriate way possible.

Keywords: safety, food quality, regulatory system.

NOMBRE DEL TRABAJO

TSP_MARIA_VERA.pdf

AUTOR

MARIA ALEXANDRA VERA REY

RECUENTO DE PALABRAS

38820 Words

RECUENTO DE CARACTERES

220479 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

122 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 20, 2024 2:32 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 20, 2024 2:34 PM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ingeniería y
Arquitectura

Biblioteca FIA

Juana Chunga Rodríguez
Bibliotecóloga

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo por suficiencia profesional se desarrolló dentro de la empresa transnacional, con actividades en Perú, Makro Supermayorista S.A.

Dicha empresa se encontraba con la problemática de desamparo legal, en lo que respecta a regulaciones alimentarias, debido a que no contaba con un área de asuntos regulatorios que cierre los cabos libres que puedan desencadenar en multas y/o cierre de tiendas.

Es por esto, que con la finalidad de desarrollar mecanismos que protejan a la compañía se puso en marcha llevar a cabo el proyecto: "Implementación de un sistema regulatorio destinado a mejorar la calidad e inocuidad de los alimentos en la empresa retail, Makro Supermayorista S.A.

Las metodologías empleadas para el desarrollo del proyecto son del tipo investigación documental.

La presente investigación de suficiencia laboral se ha trabajado en 4 cuatro capítulos presentados de la siguiente manera: Capítulo I: Trayectoria profesional, aquí se describe detalladamente de manera cronológica la experiencia laboral, los cargos, roles y funciones, así como actividades y aprendizaje empírico y formal. Siguiendo la secuencia, en el Capítulo 2, se refiere al contexto en el que se desarrolló la experiencia, por lo que se describe la empresa en donde se desarrolló el trabajo profesional considerando los principales aspectos de la organización, el Capítulo 3 relata la aplicación profesional de manera que se describe la situación problemática y el proyectode solución. Por último, el Capítulo 4 desarrolla una reflexión crítica de la experiencia donde se describen los aportes, responsabilidades, indicadores alcanzados y la descripción de la experiencia.

El sector de retail se constituye como una parte vital para la economía mundial; en Perú, conforma un elemento relevante connotación para la economía de la Nación, específicamente aquellos relacionados con la producción, manejo, transporte y preparación de alimentos. Es así que, debido al ámbito de desarrollo del mencionado sector económico, es necesario que, se maneje un elevado nivel de seguridad, teniendo en cuenta distintos aspectos, debido a que, esto representa un tema de suma relevancia para los consumidores; es decir, la calidad y el consumo guardan una relación directamente proporcional, mientras mayor sea la calidad, mayor será el consumo de un determinado producto.

A través de la calidad, los consumidores tienen la posibilidad de establecer una

comparación entre productos similares. De esta forma, es posible mencionar que, la calidad se asocia con aquellas cualidades de un determinado producto, las cuales, cumplen con ciertos aspectos claramente definidos, de tipos explícitos e implícitos, generalmente solicitados por los clientes.

Continuando con el análisis, la calidad de los alimentos se asocia con el uso que pueda ser otorgado a cada uno de estos, sus características, nivel de aceptación, entre otras; todo esto con la finalidad de asegurar aspectos prioritarios como la salud de los usuarios.

Según lo explicado anteriormente, la calidad de los alimentos representa un factor esencial para cualquier empresa dedicada al comercio de estos, debido a que, podría generar grandes pérdidas económicas y materiales en caso de no llevarse a cabo prácticas adecuadas para el manejo de los comestibles, esto como consecuencia de cubrir gastos ocasionados por la responsabilidad en asuntos asociados a problemas de salud en clientes, posibles repercusiones legales, entre otros.

Por estas razones, es necesario asegurar que los niveles de calidad e inocuidad sean lo más elevados posibles, así como también, garantizar que los estándares y parámetros sean cumplidos según las normas y procedimientos establecidos, en consonancia con las leyes y reglamentos de la nación.

Hoy en día, existen distintos marcos de trabajo y de referencia que sirven para generar el establecimiento de las mejores prácticas para la manipulación y tratamiento de los productos alimenticios, de manera que, puedan optimizarse los procedimientos, y así, aumentar la seguridad de los distintos elementos que se involucran en dichos procesos.

Teniendo en cuenta la importancia que reviste el tema de la salubridad alimenticia, resulta necesario desarrollar e implementar un régimen regulatorio destinado a mejorar ambos factores, específicamente en el ámbito retail, para esto, se plantean los siguientes objetivos.

Objetivos

Objetivo general

Implementar un sistema regulatorio destinado a mejorar la calidad e inocuidad de los alimentos en una empresa retail.

Objetivos específicos

Determinar el impacto sobre la gestión de la normativa y legislación vigentes en materia de manejo de alimentos.

Identificar los puntos que pueden ser mejorados en los procesos desarrollados actualmente en la organización.

Desarrollar un plan de aseguramiento de la calidad e inocuidad de los alimentos en una empresa de retail.

Hipótesis

La calidad de los alimentos aumentará en función de la efectividad del sistema regulatorio de supervisión que sea utilizado para su procesamiento.

CAPÍTULO I. EXPERIENCIA PROFESIONAL

1.1 Trayectoria Profesional

Ovosur S.A. (enero 2022 hasta la fecha)

La empresa Ovosur S.A. es líder del sector ovoproductos, que sirve como socio estratégico de grandes empresas a nivel nacional e internacional del sector panadero, salsas, entre otros. La empresa comenzó sus operaciones finales de los 90 como propuesta ante una necesidad de las empresas panetoneras que no requerían el huevo en su totalidad, sino solo la yema de forma líquido. Ante esto, Vasco Masías, fundador de Ovosur S.A. e hijo de los dueños de la mayor productora de huevos del Perú, La Calera, suplió esta necesidad brindando una gama de ovoproductos que servirían como insumos para una gran cantidad de procesos productivos. Actualmente cuenta con sedes en Colombia, Chile y EEUU y exporta productos a toda Latinoamérica y Tailandia.

Cargo: Especialista de Asuntos Regulatorios.

Responsabilidades

- Gestión, ejecución y seguimiento al programa de control de proveedores.
- Revisión y aprobación documentaria de nuevas materias primas, embalajes o servicios.
- Actualización de requerimientos BRC.
- Actualización de matriz de riesgo de materiales.
- Soporte Regulatorio a todas las áreas de la empresa, desarrollo de informes regulatorios para toma de decisiones.
- Gestión y seguimiento a trámites de registros sanitarios (nuevo, renovación y actualización).
- Administración de matriz de seguimiento de RS.
- Proposición y ejecución de proyectos regulatorios.
- Soporte regulatorio a los clientes internos.
- Atención documentaria a clientes nacionales e internacionales.

- Gestión de tramites con entidades del estado (DIGESA, SENASA, PRODUCE, QUALIWARMA) así como soporte de certificaciones.
- Atención de requisitos de exportación.
- Diseño y control del programa anual de requisitos normativos decalidad.
- Participación en comités del SIN e INACAL
- Soporte y gestión regulatoria en desarrollo de nuevos productos (Desarrollo de informe regulatorio inicial, revisión de fórmulas, desarrollo de Formato de información de etiqueta, revisión de etiquetas, desarrollo de tabla nutricional, gestión de documentos del SGC)
- Administración del SGC documentario (isolución) y asegurar su actualización
- Apoyo y elaboración de procedimientos competentes al área y actualización de formatos y plantillas del área.

Logros

- Implementación de informes, formatos y cartillas regulatorias para tomade decisiones, revisión de artes, revisión de fórmulas, tabla nutricional entre otros.
- Desarrollo de los KPI del área.
- Desarrollo e implementación de procedimiento de evaluación de desempeño de proveedores.

Makro Supermajorista S.A. (enero 2020 hasta abril 2021)

La empresa Makro es una red de tiendas de autoservicio al por mayor de insumos comerciales a nivel nacional e internacional. Su fundación data el 31 de marzo del año 1968 en Ámsterdam, Países Bajos.

Esta cadena comercial constituye un amplio conjunto de sucursales a nivel instituida legalmente en el Perú como Makro Supermajorista S.A., inició sus actividades comerciales el año 2009 asumiendo un compromiso de apoyar a los emprendedores y a las familias peruanas, ofreciéndoles la posibilidad de adquirir productos de primera necesidad en diversas presentaciones y formatos, cabe detallar que los precios son competitivos en el mercado del rubro en mención. Actualmente Makro supera el número de 700 centros de ventas en tres continentes; lo que la erige como la institución comercial de más grande a nivel mundial, superando a las tiendas Metro en su facturación en el 2006.

Cargo: Analista de Calidad (Control de Proveedores y Asuntos Regulatorios).

Responsabilidades

- Desarrollo y aprobación de la homologación documentaria de nuevos proveedores de todas las líneas.
- Coordinación, ejecución y seguimiento a las inspecciones higiénico sanitarias de inicio para aprobación de nuevos proveedores.
- Aprobación y levantamiento de acciones correctivas derivadas de las IHS (Inspecciones higiénico sanitarias).
- Realizar el seguimiento y control a empresa tercera encargada de la homologación de nuevos productos.
- Aprobación y verificación de artes de nuevos productos marca propio o de nuevas etiquetas por rediseño. Aplica tanto para inner pack como case pack.
- Elaboración y formulación de tablas nutricionales según normativa CODEX.
- Realizar el seguimiento y control a empresa tercera encargada de tramitar los registros sanitarios a productos de importación propia.
- Aprobación de contenedores importados
- Revisión, verificación y aprobación documentaria higiénico sanitaria de contenedores hidrobiológicos según parámetro de SANIPES.
- Coordinación para la ejecución de análisis fisicoquímicos y sensoriales de los productos hidrobiológico importados, en destino. Aprobación del mismo.
- Coordinación y gestión de la emisión del certificado de comercialización de productos hidrobiológicos de SANIPES.
- Brindar soporte regulatorio activo a todas las áreas de oficina central y tiendas.
- Elaboración de informes regulatorios para toma de decisiones antes casos importantes o de riesgo.
- Evaluación regulatoria de proyectos de ley y/o normas emergentes que puedan incidir directa o indirectamente al negocio.
- Seguimiento y control a proveedores
- Ejecución del plan anual de monitoreo microbiológico, pesticidas y contaminantes.
- Gestión y seguimiento a retiros de la cadena.

Logros

- Desarrollo de procedimiento de evaluación sensorial para nuevos lanzamientos de productos marca propia.
- Desarrollo de un sistema transversal de asuntos regulatorios.
- Desarrollo de plan de inspección de contenedores en origen para todas las líneas de importación FOOD.
- Gestión de Reclamos de cliente interno (tiendas) y externo (clientes). (Mejora en atención de reclamos en un 237%)
- Desarrollo de procedimiento de evaluación sensorial para lanzamiento de productos marca propia.
- Desarrollo de cartilla modelo regulatoria para aprobación de artes marca propia.

Ajinomoto S.A. (julio 2019 – diciembre 2019)

La compañía Ajinomoto es una empresa que lidera el mercado mundial en la elaboración e innovación de aminoácidos, está conformada con ciento diecinueve plantas de producción y envasado con sede en veintisiete países.

Así mismo, su sede en Perú, la cual fue fundada en 1968 ha logrado mantener una sólida presencia liderando el rubro de insumos alimenticios y sazonadores que brindan productos de gran aceptación y de uso práctico, hechos de acuerdo a los más exigentes estándares de calidad.

Cargo: Asistente Senior de Asuntos Regulatorios.

Responsabilidades

- Evaluación regulatoria de proyectos de ley y/o normas emergentes en países materia de exportación (Chile, Ecuador, Colombia, Panamá, Bolivia y Argentina) y análisis del impacto a la cartera de productos que se tiene en dichos países.
- Elaboración de estudios de prefactibilidad regulatoria para la venta de productos de la compañía en nuevos mercados (países).
- Seguimiento al desarrollo en el ámbito nacional e internacional de temas como: alérgenos, GMO, alimentos fortificados, fortificación de la sal y harina, etc.
- Brindar soporte regulatorio integral a todas las áreas de la empresa en el ámbito nacional, así como también hacia la compañía socia en Brasil.

- Evaluación regulatoria de materias primas, para nuevos insumos o proveedores.
- Revisión, aprobación de artes y elaboración de tablas nutricionales y listade ingredientes.

Logros

- Participación activa como invitada del comité de etiquetado del CODEX (en la Sociedad Nacional de Industrias) y del comité de aditivos (en DIGESA) del mismo.
- Tramite de registro sanitario para nuevos productos.

Hipermercados Tottus S.A. (diciembre 2018 - abril 2019)

La empresa Tottus cuenta con una amplia red comercial, la cual está constituida por supermercados e hipermercados perteneciente a la compañíachilena Falabella, en nuestro país está instalada en ochenta y nueve sedes comerciales y en su zona originaria con sesentainueve tiendas.

Cargo: Analista de Calidad y Desarrollo de producto MMPP nacional & importado (Línea de perecibles, PGC y FLC nacional & importados).

Responsabilidades

- Desarrollo del KPI de proveedores MMPP.
- Evaluación y aprobación de nuevos proveedores nacionales e importadosde las líneas de PGC – Líquidos, FLC, pescadería, frutas y verduras.
- Evaluación de nuevos productos MMPP de las líneas asignadas, seguimiento del proyecto.
- Participación en el desarrollo de los procesos de recompra e inspección en origen de productos MMPP y otros.
- Seguimiento a proveedores MMPP nacional e importados de líneas asignadas.

Logros

- Liderazgo, análisis y desarrollo del plan para reducción de tiempos y costos de importación en base a la reducción de inspecciones en origen y evaluación de recompra para proveedores confiables.

Hipermercados Tottus S.A. (noviembre 2017 – diciembre 2018)

Cargo: Asistente de control de proveedores y MPP. (Gestión de Reclamos, línea de perecibles e importados).

Responsabilidades

- Evaluación y aprobación de nuevos proveedores nacionales e importados de las líneas de pescadería, frutas y verduras y carnicería.
- Evaluación y aprobación de recompras de todas las líneas.
- Coordinación de inspecciones en origen de productos importados.
- Evaluación y aprobación de informes de inspección en origen.
- Desarrollo KPI de proveedores MMPP (Marca propia).
- Seguimiento a proveedores nacionales de las líneas perecibles J03 y J04.
- Ejecución de los monitoreos de las líneas asignadas.
- Gestión de Reclamos Internos de Calidad (RICS).
- Revisión de acciones correctivas de proveedores y solicitud de corrección.
- Desarrollo de KPI's de RICS, retiros e investigación en tienda.
- Gestión y seguimiento a retiros de la cadena.
- Generación mensual de REBATES.
- Revisión y actualización de procedimiento/instructivo de R. Internos.

Logros

- Reducción del costo de inspección de producto y carga en origen en un 56%.
- Liderazgo en la implementación del nuevo sistema de gestión de reclamos.

Hipermercados Tottus S.A. (marzo 2017- noviembre 2017)

Cargo: Asistente de control de proveedores y MPP. (Supervisión en CC y Camales).

Responsabilidades

- Supervisión de beneficio en camales.
- Supervisión de cumplimiento de BPM en Centros de Cortes.
- Soporte y seguimiento a la nueva línea de ATM, así como a los nuevos cortes desarrollados.
- Realizar auditorías a los establos proveedores de ganado, indicar observaciones y hacer seguimiento a los levantamientos de estas.
- Realizar el censo de Ganado Premium y verificar que coincidan con los beneficiados bajo esa denominación.

Logros

- Generación de KPIs (Calidad de carne, cumplimiento de establos, monitoreo de patógenos) para la mejora de las actividades en CC y camales.
- Realizar auditorías internas mensuales a los centros de corte (CC) y camales.

1.1.1 La experiencia más significativa

La experiencia más significativa se dio bajo el cargo de Analista de Calidad y Asuntos Regulatorios de la empresa retail Makro Supermayorista S.A., esto debido a que si bien es cierto el puesto fue creado para orientar esfuerzos hacia el control de los proveedores, luego se fue ampliando para cubrir las funciones de área de asuntos regulatorios, esto ante el análisis de puntos deficientes que tenía la compañía en esta área.

Tal como se mencionó, este puesto fue inicialmente creado para ejercer las funciones de control de proveedores, es decir aprobar y dar seguimiento a los proveedores de todas las categorías Food que abastecían a la compañía, lo que incluía tareas como homologación de productos, tramite de registros sanitarios, aprobación de artes, ejecución de monitoreo microbiológicos, de pesticidas y funciones diarias de apoyo a la logística de la empresa en todo lo relacionado a los proveedores. Sin embargo, como parte de estas tareas se identificaron puntos críticos en donde no se encontraba contingencia alguna en caso de auditorías o visitas regentadas por la autoridad.

De esta manera las responsabilidades y funciones cubrían tanto el área de asuntos regulatorios como el de control de proveedores y dar soporte a todas las áreas de la oficina central como a todas las tiendas a nivel nacional. Es decir, áreas como comercial, importaciones, marketing, diseño entre otras eran atendidas con consultas relacionadas a etiquetas de arte, documentación necesaria de importación (relacionado a inocuidad), octógonos, forma de exhibición de productos en góndola, entre otros.

Dichas funciones y responsabilidades asumidas y los esfuerzos puestos en cada uno de los proyectos establecidos, permitieron nutrir más los conocimientos, así como aportar los conocimientos previos adquiridos en el sector retail durante la carrera profesional. Así mismo, el interactuar de manera transversal con todas las áreas de la empresa volvió la experiencia más versátil y enriquecedora. Por otro

lado, el tener personal a cargo (una asistente) permitió desarrollar liderazgo y fortalecer habilidades como el trabajo en equipo y planificación. Todo lo mencionado previamente definitivamente derivó en establecer esta experiencia como la más significativa de la carrera hasta el momento en que se desarrolló el presente trabajo.

1.2 Empresa en la que se desarrolló el trabajo profesional, descripción de la organización, cargos desempeñados y participación en la solución de situaciones problemáticas

1.2.1 Contexto en el que se desarrolló la experiencia

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolló durante los años 2020 y 2021, años en los que se desarrollaron las funciones de la experiencia más significativa, con motivo de solucionar la problemática encontrada en la empresa retail Makro Supermayorista S.A.

1.2.2 Aspectos principales de la organización

Actualmente, Makro es red comercial compuesta por tiendas de ventas al por mayor de insumos comerciales. Esta inicia sus operaciones un treinta y uno de marzo de 1968 en Ámsterdam (Países Bajos) por iniciativa y creación de Otto Beisheim.

En sus orígenes abarcó la región europea. Posteriormente, entre los años 1970 y 1980 extendió sus operaciones comerciales por los continentes de América y Asia. Sin embargo, traspasó sus sedes comerciales en Norteamérica y en algunos países. Estos establecimientos no fueron proyectados para la atención del público en general, más bien, su objetivo es lograr que los usuarios formen parte del sistema de Makro y así accedan a su tarjeta de consumo. Estos establecimientos prestan servicios, en lo general, arubros tales como hoteles, restaurantes y cáterin (incluso en Makro Mail hay una sección dedicada a estos).

En la actualidad la empresa Makro está constituida por dieciséis establecimientos comerciales en todo el Perú, contando con sedes en Lima, Ica, Huancayo, Arequipa, Chiclayo, Trujillo y Piura.

Todo este desarrollo y presencia se ha logrado con la siguiente filosofía laboral:

La empresa tiene como misión el crecimiento económico del país, para ello, da un apoyo valioso a los emprendedores del comercio alimenticio. Igualmente, la visión empresarial que adoptan tiene una proyección regional con los destinatarios del rubro en mención a fin que la prosperidad sea la meta de todas sus actividades

comerciales (S.A.,2021).

1.2.3 Grupo SHV (STEENKOLEN HANDELS VEREENIGING)

La empresa Makro es parte de una transnacional con sede principal en Utrecht (Holanda), por ello, está integrada a la SHV. Este conglomerado comercial funciona desde 1896 en cincuenta países, teniendo como principal actividad el comercio del carbón. Posteriormente, a mediados del siglo XX, SHV logra empoderarse en otros rubros convirtiéndose así en un “holding”. Actualmente, cuenta con un personal de 31.000 colaboradores.

1.2.4 Descripción del puesto desempeñado

Las funciones desarrolladas en la empresa Makro Supermayorista S.A. fueron en razón al cargo de Analista de Calidad y Asuntos Regulatorios. Como responsable de esta posición se tuvo a cargo las áreas de control de proveedores y asuntos regulatorios de la empresa. Por otro lado, también se tuvo a cargo proyectos complementarios en asociación con distintas áreas de la compañía como la implementación de inspecciones en origen y establecimiento de un procedimiento de análisis sensorial para ingreso de nuevos productos marca propia.

De manera general se fue responsable de la aprobación de nuevos proveedores y productos, artes, seguimiento y control a los proveedores que se encontraba en cartera, soporte regulatorio de manera transversal a todas las áreas y tiendas de la compañía. En otras palabras, las funciones desempeñadas sirvieron como acompañante a todas las unidades de negocio para acelerar procesos y cubrir regulatoriamente aquellos puntos débiles de los mismos.

El puesto de analista de calidad y asuntos regulatorios es reporte directo de la jefatura de calidad y tiene bajo su cargo un asistente que realiza las funciones operativas de aprobación ante rechazo de mercadería de proveedores y solicitud de certificados de calidad a los mismos. Así mismo al desempeñar funciones de soporte regulatorio a todas las áreas, se estuvo en coordinaciones constantes con estas además con todas las tiendas a nivel nacional.

Las responsabilidades a cargo de la posición de Analista de Calidad y Asuntos Regulatorios estaban ordenadas en cuatro rubros, estas contienen una serie de actividades, las más importantes se citan a continuación:

- a) Aprobación de nuevos proveedores y productos
 - Desarrollo y aprobación de la homologación documentaria de nuevos proveedores de todas las líneas.

- Coordinación, ejecución y seguimiento a las inspecciones higiénico sanitarias de inicio para aprobación de nuevos proveedores.
 - Aprobación y levantamiento de acciones correctivas derivadas de las IHS (Inspecciones higiénico sanitarias).
 - Realizar el seguimiento y control a empresa tercera encargada de la homologación de nuevos productos.
 - Aprobación y verificación de artes de nuevos productos marca propio ode nuevas etiquetas por rediseño. Aplica tanto para inner pack como case pack.
 - Elaboración y formulación de tablas nutricionales según normativa CODEX.
 - Realizar el seguimiento y control a empresa tercera encargada de tramitar los registros sanitarios a productos de importación propia.
 - Desarrollo de procedimiento de evaluación sensorial para nuevos lanzamientos de productos marca propia.
- b) Aprobación de contenedores importados
- Revisión, verificación y aprobación documentaria higiénico sanitaria de contenedores hidrobiológicos según parámetro de SANIPES.
 - Coordinación para la ejecución de análisis fisicoquímicos y sensoriales en destino. Aprobación del mismo.
 - Coordinación y gestión de la emisión del certificado de comercialización de productos hidrobiológicos de SANIPES.
 - Desarrollo de plan de inspección de contenedores en origen para todas las líneas de importación FOOD.
- c) Soporte regulatorio a todas las áreas
- Brindar soporte regulatorio activo a todas las áreas de oficina central y tiendas.
 - Elaboración de informes regulatorios para toma de decisiones ante casos importantes o de riesgo.
 - Evaluación regulatoria de proyectos de ley y/o normas emergentes que puedan incidir directa o indirectamente al negocio.
 - Desarrollo de un sistema transversal de asuntos regulatorios.
- d) Seguimiento y control a proveedores
- Ejecución del plan anual de monitoreo microbiológico, pesticidas y contaminantes.
 - Ejecución y seguimiento del plan anual de inspecciones higiénico-sanitarias a

proveedores de surtido y marca propia.

- Gestión de Reclamos de cliente interno (tiendas) y externo (clientes).(Mejora en atención de reclamos en un 237%)
- Revisión de acciones correctivas de proveedores y solicitud de corrección.
- Gestión y seguimiento a retiros de la cadena.

1.2.5 Proyecto realizado

El presente trabajo de suficiencia laboral es el recuento de las funciones ejecutadas para el desarrollo del proyecto: “Implementación de un sistema regulatorio destinado a mejorar la calidad y salubridad de los alimentos en Makro Supermayorista S.A.”

La necesidad de implementación de dicho proyecto se da ante la problemática encontrada en la empresa de no tener un sistema regulatorio que brinde soporte y disminuya a cero los riesgos de pérdida económica por multas ante auditorías o visitas regentadas por las autoridades. De manera que se instó en primer lugar por hacer un mapeo y análisis general del estado actual de la empresa, en términos regulatorios, para así poder encontrar las oportunidades de mejora y trazarlas como objetivos dentro del proyecto.

Luego del análisis inicial se encontraron procesos en los que no se consideraban las regulaciones nacionales que las competen. Tales procesos fueron los siguientes: Homologación de productos de procesamiento primario, importaciones de productos hidrobiológicos, aprobación de artes marca propia, toma de decisiones, control de proveedores y atención de reclamos. Específicamente los puntos débiles encontrados fueron los siguientes:

- Homologación de productos de procesamiento primario:

Se tenía establecido que los productos de procesamiento primario estaban exentos de cualquier ley de rotulado. Sin embargo, esto es un error, ya que por el solo hecho de tratarse de un pre-envase se le aplican normativas de etiquetado como las regentadas por la ley de productos industrializados, la NMP 001 entre otras.

- Importaciones de productos hidrobiológicos

La aprobación de contenedores se realizaba sin documentación de inocuidad de los contenedores en origen, esta práctica generaba un alto riesgo regulatorio ya que en destino se debe tramitar el certificado de comercialización de productos hidrobiológicos y de obtener resultados microbiológicos no conformes, la carga es

retenida por la autoridad (SANIPES) y derivada a disposición final (eliminación o retorno a origen).

- Aprobación de artes marca propia

Las aprobaciones de arte se realizaban sin una cartilla que abarque todas las regulaciones y normas que rigen el rotulado. De manera que se generaba un alto riesgo de amonestación monetaria ante la visita de las autoridades. Cabe recalcar que se tiene bastos antecedentes de multas que van hasta 40 UIT's por mal rotulado o rotulado engañoso.

- Toma de decisiones

Las decisiones que se tomaban en la compañía ante situaciones complejas no eran documentadas y mucho menos se tenían en consideración las normativas y regulaciones vigentes. Así como tampoco se valoraban los riesgos / beneficio de cada escenario.

- Control de proveedores

No se contaba con muestras ni dirimientes de los productos de los proveedores de las líneas de FRUVER, específicamente al control de pesticidas y metales pesados, tal y como lo dictamina SENASA.

- Atención de reclamos

Solo se atendía de 8% de los reclamos que se presentaban y de estos el 100% eran fuera de los 30 días de puesto el reclamo. Esto también levanta un alto riesgo de denuncia ante INDECOPI.

Esta situación ponía en alto grado de vulnerabilidad a la empresa poniendo en riesgo su competitividad pues las multas derivadas de estas faltas pueden llegar a montos tan altos como 400 UIT's, esto basado en antecedentes en el país. Por lo expuesto el presente proyecto de suficiencia laboral consideró realizar la implementación de un sistema regulatorio en la mencionada compañía.

1.3 Contribución a la experiencia profesional en términos de las competencias y habilidades adquiridas durante su trabajo profesional

1.3.1 Planteamiento del problema

Actualmente el comercio es sumamente competitivo, sobretodo el relacionado con los alimentos, donde la calidad representa un factor esencial para la selección de un producto por parte de los clientes, es por esta razón que, resulta vital que se ejecuten y planteen metodologías para asegurar la calidad y salubridad de dichos

productos. De esta forma, sería posible mantenerse constante y estable en un ambiente tan dinámico, además, brinda la oportunidad de asegurar la lealtad de los clientes.

Para apoyar en este proceso, existen distintos marcos de referencias como, por ejemplo, las normas de la International Standard Organization (ISO), las cuales, dictan estándares de calidad, seguridad, organización, entre otros. El principal objetivo de este tipo de marcos de trabajo es que las empresas desarrollen sus actividades bajo las premisas de las mejores prácticas, asegurando la excelencia y salubridad en todos sus procesos y productos.

Otro aspecto que resulta importante es que, en el Perú las normas sanitarias relacionadas con los alimentos no son cumplidas en su totalidad, lo cual, representa una debilidad que debe ser corregida, debido a que resta seguridad en el proceso de tratamiento y manejo de éstos, ocasionando que, se generen distintas consecuencias en diferentes ámbitos del comercio y los involucrados en esta actividad.

De esta manera, es necesario destacar que, contar con un sistema regulatorio destinado a mejorar la calidad e inocuidad de los alimentos en una empresa retail, es un elemento que debe ser tomado en cuenta con la seriedad que amerita el desarrollo del comercio alimenticio, además, se debe velar por su adecuado cumplimiento, estableciendo estrategias de supervisión y auditoría, con la finalidad de verificar que se respeten todas las etapas del mismo.

Teniendo en cuenta el problema descrito anteriormente, se plantea solucionarlo mediante la implementación de un sistema regulatorio, el cual permita asegurar la calidad de los alimentos comercializados por una empresa retail; además, dicho sistema podrá ser utilizado por distintos tipos de compañías dedicadas al comercio de alimentos, contribuyendo de esta manera con el desarrollo económico de la nación.

1.3.2 Metodología

La metodología corresponde con los distintos pasos que deben llevarse a cabo para cumplir con los objetivos planteados en una determinada investigación, es así que, resulta ser una parte fundamental del proceso de obtención de posibles soluciones para la problemática analizada.

Teniendo en cuenta lo anteriormente explicado, Arias (2012) menciona que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

Continuando con el análisis de la metodología, se presenta el diseño de la misma, el cual se cataloga como la estrategia que se utiliza para ofrecer una respuesta a la problemática de interés. La presente investigación se relaciona con un diseño de tipo documental.

La conceptualización de este tipo de trabajo, de acuerdo con Arias (2012) es la siguiente:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p.27)

Para lograr cumplir con los aspectos explicados, es necesario llevar a cabo ciertas actividades, entre las que se tienen las siguientes: recolección de información y observación directa no participativa.

En primer lugar, se tiene a la recolección de información, actividad que se relaciona con la búsqueda de datos que sean de utilidad para el cumplimiento de los objetivos. Entre las fuentes para lograr esta actividad se encuentran las digitales, físicas, artículos especializados, entre otros; los cuales, serán de orígenes confiables y reconocidos, además, toda la información no datará de más de diez años de antigüedad, de forma que, se mantenga cierto nivel de actualización. Todo esto permitirá contar con datos confiables y completos, apoyando el desarrollo del cumplimiento de los objetivos planteados.

En segundo lugar, se encuentra la observación directa no participativa, en la cual, el investigador será testigo del proceso en el cual se desarrollan las actividades en la empresa de retail, con la finalidad de determinar los procedimientos ejecutados en la actualidad, y así, recabar información que permita establecer las posibles mejoras u optimizaciones.

Luego de recolectados todos los datos, los mismos serán analizados de

manera sistemática, generando como resultado la redacción de una implementación para la regulación de las actividades relacionadas con el manejo y tratamiento de alimentos. Además, dicha implementación se basará en estándares de mejores prácticas y en las normas, leyes y reglamentos asociados con la materia perteneciente al Perú. Y posteriormente será ejecutada mediante la implementación de nuevos procedimientos, formatos, programas entre otros.

1.4 Reflexión crítica a la experiencia profesional

En los diversos negocios que operan en el sector retail, específicamente en aquellos en los que comercializan alimentos, los factores que corresponden a la calidad e inocuidad de los mismos brindan a los consumidores la posibilidad de establecer una comparación entre productos similares. En tal sentido, mientras mayor sean los niveles de calidad e inocuidad en los alimentos comercializados, mayores serán las ventas que estos puedan experimentar, todo ello traducido en un mayor consumo por parte de los clientes.

El área de desarrollo predominante en la que se basó el presente trabajo de investigación corresponde al sector económico que corresponde al retail, el cual tiene como operaciones principales, la re-venta de diversos productos, en este caso alimentos; y por otra parte, los tipos de negocios que se desenvuelven en el sector retail de alimentos, también pueden adquirir servicios externos de maquila que manufacturen los productos alimenticios, y luego, los negocios del sector retail se encargan especialmente de la logística que permite la comercialización de los productos.

En este contexto, se hace necesario entender la calidad como todas aquellas propiedades y características de un determinado producto, las cuales, cumplen con ciertos aspectos claramente definidos, bien sea explícitos e implícitos, generalmente solicitados por los clientes y/o establecidos por algunas normas reguladoras que sean reconocidas internacionalmente, en las cuales los objetivos perseguidos busquen en todo momento garantizar y/o aumentar la calidad e inocuidad de los productos alimenticios.

En base a lo descrito anteriormente, un gran aporte al área de desarrollo predominante en cuestión reposa en el desarrollo e implantación de un sistema regulatorio destinado a mejorar tanto la calidad como la inocuidad de productos alimenticios que se comercialicen a través de empresas que operen en el sector económico del retail, con un enfoque en la comercializadora de alimentos MAKRO,

tomando como fundamentos principales el impacto que ciertos aspectos legales y reglamentarios tales como normas y leyes, tanto nacionales como internacionales, generan sobre la gestión requerida para un manejo de alimentos que garantice la calidad e inocuidad de los mismos. Asimismo, con base en aquellos puntos que puedan mejorarse en los procesos que actualmente realiza MAKRO, y en este orden de ideas, se desarrolla un plan de aseguramiento de la calidad e inocuidad de los alimentos para que esta comercializadora realice sus operaciones en el marco de la seguridad alimentaria.

En base a lo planteado hasta este punto, es importante resaltar que actualmente el sector comercial del retail, en lo que respecta a la logística y comercialización de alimentos, presenta altos niveles de competencia entre las partes; lo cual representa un contexto real que ajusta la selección de un producto alimenticio por parte de los clientes, a un conjunto de diferentes criterios, y esto motiva el desarrollo e implantación de un sistema de gestión basado en una metodología que garantice la calidad e inocuidad de los alimentos manipulados por la comercializadora MAKRO.

En el contexto real que se presenta en Perú, en relación a la comercialización de productos alimenticios, se tiene evidencia que no existe un grado de cumplimiento robusto en cuanto al acatamiento de las normas sanitarias asociadas al manejo de alimentos; en tal sentido, lo anterior representa una debilidad notoria que debe recibir una especial atención, tanto por el sector empresarial, las autoridades pertinentes y todos aquellos investigadores que incursionen en la generación de conocimiento de la línea de investigación que incluye las operaciones de retail para con la comercialización de productos alimenticios. En base a lo planteado anteriormente, la debilidad descrita amerita una corrección inmediata, ya que el incumplimiento de los aspectos que regulen la calidad e inocuidad de los alimentos restan seguridad en el proceso de tratamiento y manejo de éstos, ocasionando que, se generen distintas consecuencias en diferentes ámbitos del comercio y los involucrados en esta actividad.

Cabe destacar que el Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos que se desarrolla para su implantación por la comercializadora de alimentos MAKRO, sigue como marco de referencia los requisitos que presentan las normas de la International Standard Organization (ISO), las cuales dictan estándares de calidad, seguridad, enfoque basado en proceso, organización, entre otros. De acuerdo a este

planteamiento, el principal aporte que realiza el desarrollo e implantación del manual mencionado reposa en que las empresas del sector retail, que comercialicen alimentos como MAKRO, logren desarrollar sus operaciones siguiendo los lineamiento y directrices que establecen las mejores prácticas, asegurando en todo momento aspectos tales como la calidad, inocuidad, y los mejores resultados que puedan obtenerse de sus procesos y productos.

Continuando con lo descrito anteriormente, el investigador del presente proyecto tomó el rol de observador directo no participativo, por medio del cual este fue testigo de la manera en la que se llevan a cabo las operaciones en la empresa comercializadora de alimentos MAKRO, con el objetivo de poder determinar cómo son ejecutados sus procesos en la actualidad, y así, poder tener información clara y precisa para establecer las mejoras y optimizaciones que se esperan tener con la implementación del Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos mencionado anteriormente.

En el marco de contar con un sistema para el control y revisión de alimentos, este demanda que la comercializadora de alimentos MAKRO cuente con una estructura organizativa que contemple un conjunto de responsabilidades definidas que permitan el cumplimiento en lo que establezca el Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos que garantice la seguridad alimentaria. En este sentido, se dejó en claro la importancia de que toda empresa del sector retail que comercialice alimentos cuente con un manual de calidad donde se establezca de manera detallada los sistemas de control y revisión de alimentos que deben tenerse; destacando que a través de los manuales, como el que se plantea en esta investigación, se establecen los procedimientos a seguir para asegurarse del funcionamiento correcto de los procesos involucrados, de tal manera que, se pueda lograr el cumplimiento de estándares de calidad e inocuidad en los productos alimenticios manipulados.

Para los efectos del desarrollo e implantación del Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos, la comercializadora MAKRO dentro de sus principales funciones, debe fomentar una definición política que se responsabilice de todo lo relacionado con Seguridad Alimentaria y Medio Ambiente, así como de todos aquellos objetivos que forman las bases de dicha política. También se tiene la necesidad de promover la comunicación y la sensibilización en toda la estructura organizativa de MAKRO, atendiendo de esta manera a los requisitos contemplados en las distintas normativas legales vigentes en materia alimentaria, cumpliendo con

lo establecido por las autoridades competentes, al igual que los requisitos internos y los del cliente externo, que guarden relación con la inocuidad de los alimentos. En este orden de ideas, también resulta fundamental definir de manera clara la estructura organizativa de responsabilidades por cada cargo que debe tener la empresa comercializadora, así como los niveles de autoridad y todas aquellas interrelaciones que deben existir entre las distintas unidades organizativas y las personas implicadas en las actividades referentes al Sistema de Gestión para la Calidad e Inocuidad Alimentaria.

El Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos que busca desarrollar e implantar la comercializadora de alimentos MAKRO, se fundamenta en los lineamientos y directrices requeridos para la aplicación de un Sistema de Peligros y Puntos Críticos de Control (APCC), de cara a los principales tipos de riesgo tales como físicos, químicos y biológicos. Todo lo anterior conlleva a evitar la presencia de objetos nocivos en el alimento, ya sea por elementos ajenos o por partes no comestibles del mismo, los cuales pueden causar dolencias y lesiones en los consumidores; pudiendo ser producto de una contaminación o de malas prácticas en muchos puntos de la cadena alimentaria. Evitar la presencia de sustancias químicas en los alimentos, las cuales pueden aparecer de forma natural o como resultado de la contaminación durante el proceso de elaboración y/o comercialización; cuya cantidad elevada puede ocasionar casos agudos de intoxicaciones y en concentraciones bajas puede generar enfermedades crónicas.

En términos generales (ISO, 2002):

Las prácticas descritas anteriormente buscan evitar la existencia en los alimentos de organismos microbiológicos, como bacterias, virus, hongos y parásitos, encontrándose la mayoría de ellos en el ambiente natural donde se cultivan los alimentos, siendo destruidos o inactivados mediante el cocinado y otros pueden reducirse al mínimo mediante un control adecuado de las prácticas de manipulación y almacenamiento que la empresa comercializadora de alimentos logre implantar en los aspectos de higiene, control de temperatura y tiempo de almacenamiento.

En este contexto, el Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos pretende que la comercializadora de alimentos MAKRO cuente con los procesos necesarios para poder realizar una correcta evaluación y aprobación de productos alimenticios durante las fases que estos experimenten de recepción, almacenaje, entrega y

comercialización. Estos procesos mencionados pueden clasificarse en las dos categorías siguientes: aquellos procesos que vigilan y aseguran el cumplimiento de normas jurídicas obligatorias que regulen el manejo y comercialización de productos alimenticios tanto perecederos como no perecederos; y por otro lado, aquellos procesos que establecen las pautas necesarias para estandarizar todas aquellas operaciones de retail en pro de garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos. En este sentido, todos los aspectos legales y reglamentarios como las metodologías prácticas que incluye un Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos, no tienen otra finalidad que preservar la salud y los derechos de las personas involucradas en los intercambios.

La comercializadora de alimentos MAKRO, a través de su Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos, tiene como objetivos trascendentales, identificar los puntos que pueden ser mejorados en los procesos realizados actualmente en la organización de retail, y del mismo modo, desarrollar un plan de aseguramiento de la calidad e inocuidad para los productos alimenticios. En base a lo descrito anteriormente, puede indicarse que las medidas operativas que se buscan implantar deben ser certeras y aproximadas a la realidad, orientando de esta manera directrices prácticas y funcionales. Por ejemplo, la aplicación de un factor de reducción exponencial de riesgo, tal como lo es un sistema HACCP, el cual es precisamente un mecanismo que permite abordar escenarios de riesgos difícilmente cuantificables y de grandes magnitudes, como es el caso de las empresas comercializadoras de alimentos del sector económico retail.

Desde este contexto, el Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos a desarrollar e implantar también demanda un desarrollo profesional de la gestión de quejas y reclamos a través del modelo ISO 10002 aplicado a la empresa MAKRO, el cual parte de un enfoque hacia la calidad del servicio orientada hacia el cliente, donde este debe ser un elemento fundamental para identificar las reclamaciones que provengan de los clientes, sus causas y sobre todo, realizar la consecución de medios y herramientas para poder eliminarlas. Por lo que, a través de la norma internacional ISO mencionada se detectan los procesos y controles administrativos que ayudarán a gestionar las quejas y reclamos de los clientes de manera eficaz y eficiente, con el objetivo de poder garantizar la satisfacción de un gran número de clientes con el servicio que ofrece la comercializadora MAKRO, en términos de competitividad, oportunidad y prestigio.

Asimismo, la implantación del Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos en la comercializadora MAKRO requiere de un rol profesional clave que corresponde al profesional de las inspecciones de alimentos, comúnmente denominado inspector, el cual se encarga de la gestión de los métodos y factores relacionados con la vigilancia o inspección de los productos alimenticios, todas aquellas estrategias de seguimiento de los contaminantes alimenticios en la actividad comercial, los elementos medioambientales, el antecedentes del productor o elaborador del producto, así como del manipulador de alimentos, quienes son todas aquellas personas que como su nombre lo indica manipulan directamente alimentos, equipos, utensilios, superficies, y todo aquellos elementos que entran en contacto con los mismos.

En cuanto a los conocimientos técnicos que debe tener el inspector de alimentos, este debe poseer conocimientos en leyes, reglamentaciones, calidad e inocuidad, elaboración química y microbiológica de alimentos, práctica de higiene y aseo personal, técnicas de inspección, extracción de muestras y métodos de pruebas, además de poseer los conocimientos técnicos, es importante que el inspector cuente con experiencia en esta área del manejo en la comercialización de alimentos, capacitación actualizada recurrentemente, gozar de un buen estado de salud y no padecer de ningún tipo de enfermedad infecciosa, ser un eficaz comunicador e informador a los establecimientos con principios y valores éticos.

Igualmente, se busca que el inspector de seguridad alimentaria garantice el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios correspondientes, haciendo énfasis en que los productores y comercializadores de alimentos tienen la responsabilidad de que estos gocen de inocuidad y calidad, contribuyendo principalmente con la garantía del bienestar de los consumidores en función de apoyar las continuas mejoras en los sistemas de gestión de calidad que deben estar presentes durante toda la cadena alimentaria. Desde este ámbito, la revisión y control de la calidad de los alimentos se incluyen en algunas legislaciones, lineamientos y normas establecidos durante la cadena de comercialización alimentaria, en la cual los productos alimenticios suelen exponerse a riesgos de contaminación. Por tal razón, es en toda la cadena de comercialización alimentaria que debe tenerse la precaución adecuada, así como todas aquellas medidas de seguridad e higiene necesarias, con la finalidad de prevenir que los productos alimenticios durante el proceso de comercialización no se conviertan en medios

transmisores de enfermedades.

Por otro lado, la implantación del contenido del Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos permite que la empresa comercializadora de alimentos MAKRO cumpla con todos aquellos lineamientos internacionales y normativa nacional en materia de higiene y saneamiento que se requieren para el buen desempeño de todas sus operaciones. Entre las condiciones requeridas que se cumplen por medio del manual en cuestión, se tiene que las paredes y superficies de las instalaciones de la empresa MAKRO deben encontrarse completamente lisas, las mismas deben ser de material no permeable, que faciliten las labores de limpieza y desinfección, las cuales deben realizarse en

la medida de lo posible en jornadas diarias en el caso de las primeras y con la frecuencia óptima de acuerdo a las necesidades de la empresa en el caso de las segundas. En cuanto a los aspectos reglamentarios, el artículo 79 del Reglamento de Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, describe las características que deben tener las instalaciones como las que pueden encontrarse en MAKRO. En este contexto, es importante resaltar algunos de los requisitos sanitarios que deben tener los establecimientos que se dedican al comercio de alimentos, y los cuales deben cumplirse como requisitos mínimos. Al respecto, es propicio retomar las características descritas por el artículo 79 del Reglamento de Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, con las cuales cuenta las instalaciones de MAKRO.

En este orden de ideas, los requisitos legales y reglamentarios descritos anteriormente son atendidos en cuanto al cumplimiento de los mismos por parte de lo establecido en el Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos propuesto en el presente proyecto. Cabe destacar que, este manual en cuestión busca atender a sectores retail que se encarguen de la comercialización de alimentos, considerando las recomendaciones expedidas por la autoridad pública competente en la materia, y también, a través de la aplicación de los sistemas de control técnicos que se adapten a las necesidades de la empresa MAKRO.

En este contexto de seguridad alimentaria, debe resaltarse que el desarrollo e implantación del Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos propuesto en el presente documento, promueve la detección de los procesos y controles administrativos que facilitan la garantía de la salubridad e inocuidad de los productos alimenticios comercializados, así como la disminución de aquellas demandas que puedan recibirse de los compradores externos, con la finalidad de que MAKRO pueda

mantener la satisfacción plena de sus usuarios por medio del servicio de logística y comercialización de productos alimenticios que ésta ofrece, en términos de competitividad, oportunidad y prestigio.

Es menester de este punto plantear que el Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos propuesto para su implantación en la empresa comercializadora de alimentos MAKRO, se fundamenta en las principales amenazas asociadas con los productos alimenticios y cómo mitigarlos y/o erradicarlos, todo lo referente a procesos de evaluación y aprobación que garanticen la calidad e inocuidad de los alimentos, reflejando el desempeño de la gestión de seguridad alimentaria a través de informes regulatorios. Por otro lado, el manual en cuestión establece un sistema que permite realizar inspecciones en los sitios de origen, así como brinda un gran apoyo en la toma de decisiones en torno a los principales factores que se encuentran asociados con la inocuidad de los alimentos.

Adicionalmente, el manual mencionado presenta los lineamientos y directrices en base a los cuales deben capacitarse a los trabajadores en relación con la salubridad alimentaria, así como basamento fundamental para controlar los procedimientos que rijan a las operaciones de la empresa MAKRO en lo que corresponde al manejo de productos alimenticios. En tal sentido, el manual en cuestión suministra al inspector de seguridad alimentaria los métodos más adecuados para que controlen y revisen los productos alimenticios, tomando como referencia la importancia de los mismos para con la calidad e inocuidad alimentaria. Cabe destacar que, los principales beneficios del sistema para la supervisión de los productos comestibles recaen en convertir a la comercializadora MAKRO en una empresa más productiva, y que todos aquellos productos alimenticios que esta se encarga de almacenar, manipular y transportar gocen de los mejores niveles de calidad e inocuidad posibles, con la finalidad de evitar posibles sanciones o multas por parte de los entes encargados de supervisar dichas actividades de comercialización.

A los efectos de medición del desempeño que pueda tener el desarrollo e implantación del Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos, este se realiza verificando el cumplimiento de los indicadores sanitarios y de inocuidad para los productos alimenticios que comercializa la empresa MAKRO, de acuerdo a las características de cada uno de los productos. De esta manera, todas las disposiciones normativas que el manual propuesto permita a la comercializadora MAKRO cumplir, lo cual, brinda la oportunidad de crear un ambiente de uniformidad en cuanto a los

criterios de calidad e inocuidad de los productos alimenticios, permitiendo que las operaciones enmarcadas en el comercio nacional e internacional posean mayor fluidez y credibilidad.

En base a lo descrito anteriormente, es válido afirmar que cumplir con cierta normativa que brinde a los alimentos de tráfico nacional e internacional, grados de inocuidad y calidad que convierta a los productos alimenticios en aptos para el consumo, conlleva a la conservación del estado de salud de los consumidores y a la protección del derecho de estos a la alimentación. Adicionalmente, dicha situación es cónsona con el principio de la facilitación del comercio exterior, mediante el cual los Estados se comprometen a cumplir las exigencias de los requisitos que son indispensables para el cultivo de las buenas relaciones económicas, evitando crear obstáculos innecesarios para el intercambio comercial.

Cabe destacar que, la fuente directa de información en materia legal y reglamentaria en lo que respecta al contenido del Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos proviene directamente del instituto SENASA; de este modo, el departamento administrativo u organizacional de MAKRO le corresponderá estar informado permanentemente e instruir a todo su personal involucrado, por medio de capacitaciones sobre el proceso de manipulación de productos alimenticios en almacenes, y también sobre todos aquellos indicadores que deben cumplirse, cada uno en específico, por medio de reuniones de trabajo o cursos de formación a frecuencia semanal, quincenal o mensual, dependiendo de la variación de la información por parte del ente gubernamental. En este orden de ideas, debe tener en cuenta que los cambios en los aspectos legales y reglamentarios son continuos, lo cual se debe a la propia dinámica comercial del mundo globalizado que se tiene actualmente. En tal sentido, se hace necesario un proceso de comunicación continuo, efectivo y prospectivo entre los directivos y los trabajadores de la empresa comercializadora de alimentos MAKRO.

En base a lo planteado hasta ahora, y con miras en condensar todos los aspectos relacionados con la calidad e inocuidad que deben tener los productos alimenticios que comercializa la empresa MAKRO, yendo de lo más general hacia lo más específico, en resumidas cuentas puede afirmarse que el propósito de crear procedimientos normativos que regulen las operaciones de comercialización de productos alimenticios llevadas a cabo por la empresa, en pro de garantizar la salubridad alimentaria aceptables para la buena salud de los consumidores, posee

un impacto positivo sobre la gestión legislativa pertinente en el rubro de manejo de alimentos, las cuales aplican abiertamente a empresas como MAKRO en el territorio peruano.

Como reflexión crítica, se infiere que la implantación de un sistema de gestión para la seguridad alimentaria, a través de un manual de procedimientos que permitan la salubridad de los productos alimenticios que son almacenados, manipulados y transportados durante operaciones de comercialización, permite que empresas tales como MAKRO puedan manejar apropiadamente los cambios notables que se han tenido en estos diez años más recientes, como consecuencia de la globalización internacional. Cabe destacar que, este fenómeno de la globalización va desde el incremento del volumen de establecimientos que trabajan al contacto directo con alimentos, hasta la gran variedad y cantidad de operarios que puede llegar a tenerse en los mismos.

Es por tal razón que, el Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos responde a la demanda permanente que los procesos de comercialización han comenzado a realizar, en cuanto al suministro de formación sobre las normativas como nuevas estrategias de producción, transporte, almacenamiento y manipulación de productos alimenticios por parte de los trabajadores, con el objetivo de aumentar las estrategias de supervisión por parte de este contingente de colaboradores, para poder garantizar productos de calidad e inocuos al consumidor final.

En síntesis, los resultados de contar con Sistemas de Control de alimentos han presentado altos niveles de efectividad; por lo cual, la implementación de los mismos ha sido vista como fundamental para empresas comercializadoras de productos alimenticios como MAKRO, llegando a formar parte necesaria e imprescindible en los procesos del negocio; con una orientación hacia una manufactura y comercialización que cuente con un mercado alimenticio transparente y de verdadera calidad.

1.4.1 Juicio sobre la realidad

De esta manera, el presente trabajo de suficiencia laboral permitió que se logran una serie de grandes aportes en la empresa retail Makro Supermayorista S.A.

En primer lugar, permitió el desarrollo de un procedimiento de revisión de artes de productos marca propia con sustento legal necesario para asegurar la protección total regulatoria de los artes aprobados, de manera que, ante la auditoria o visitas de las autoridades competentes en la materia, los riesgos de multa derivados de estos se reducen a nulo.

En segundo lugar, se logró desarrollar un formato y un plan de trabajo integral entres todas las áreas de oficina corporativa en torno a la toma de decisiones regulatorias del ámbito alimentario. Esto permitió que se tenga antecedentes con fundamentos legales ante las decisiones que se tomen ante situaciones de riesgo. Previo a la implementación de este plan de toma de decisiones, estas eran tomadas por un solo área sin considerar las normativas vigentes de alcance a dicho tema y además son tener en cuenta la transversalidad del tema en las demás áreas corporativas, siendo así que una decisión errónea puede afectar la operatividad de las demás áreas. Sin contar, además, que la toma de decisiones sin base legal – regulatoria deja una amplia abertura a posibles multas por sanciones que repercuten directamente en la competitividad de la compañía.

En tercer lugar, se diseñaron planes de monitoreo microbiológicos, de contaminantes químicos y pesticidas, que se encontraban estipulados dentro el plan HACCP, sin embargo, no se ejecutaba lo que generaba NO CONFORMIDADES en las auditorías externas que se realizaban en la compañía mediante empresas terceras. Con el diseño de los planes de monitoreo se logró abarcar a los grupos de alimentos críticos (por venta, demanda y naturaleza de producto) y elegir entre ellos a un sub grupo para la ejecución de análisis, según corresponda, de esta manera se logra tener un control sobre los proveedores ya que el resultado de estos análisis son representación de los procesos productivos de los productos de manera que es posible evidenciar, con ellos, alguna falla o desviación de los procesos.

Además de esto, al generarse un resultado fuera del rango permitido, este producto es retirado de góndolas a nivel de cadena y se le solicita al proveedor que realice la investigación y acciones correctivas del caso, estas últimas debe asegurar que desviaciones como las presentadas no volverán a ocurrir y es allí en donde recae la responsabilidad al analista evaluador de dichas acciones correctivas (Makro Supermayorista S.A.) que certifique que esto se cumpla. Como resultado final del monitoreo se tiene un control sistemático de la mano con el proveedor, asegurando así la calidad de sus productos en el tiempo, así como también se minimizan los

riesgos de reclamos por producto en mal estado o que causen daño al consumidor lo que posteriormente se refleja en buena publicidad para la empresa.

En cuarto lugar, se establecieron los proveedores y formato de inspección para productos importados en origen, esto contribuyó a reducir la mercadería no conforme en destino, ya sea por producto en mal estado, por mal apilado o atributos fisicoquímicos / microbiológicos. El costo beneficio de dicho proceso terminó beneficiando a la compañía y a hacer más rentable el proceso de importación. La estrategia central se fijó en establecer los puntos críticos a inspeccionar en base a los antecedentes encontrados en destino. Con esto los inspectores lograron generar formatos de inspección en donde se priorizan dichos aspectos y se evidencian con instrumentos tales como termómetros, brixómetro entre otros, así como también, con imágenes.

En quinto lugar, se mejoró la atención de reclamos en un 274%, con un aumento al 30% de respuesta a cliente en menos de 30 días de puesto el reclamo. De esta manera se solventó la falencia que se dejaba ante INDECOPI por no respuesta a reclamos de libros de reclamaciones, lo que derivaría en una multa por parte de esta entidad. Si bien es cierto, existe un portal de reclamos para la gestión del mismo, este procedimiento no se realizaba ya que no le otorgaba el valor legal que ameritaba, desconociendo así las repercusiones que podría traer.

Sin lugar a dudas la base para la implementación y ejecución de los aportes mencionados previamente fue el análisis previo de los puntos críticos y de falencias legales dentro de los procedimientos y actividades que realizaba la empresa. Los conocimientos en asuntos regulatorios adquiridos, en empresas retail y de consumo masivo, a lo largo del desarrollo profesional permitieron que el análisis tenga principalmente un criterio legal fuerte, para así asegurar la protección total de dichos procesos y tareas ante auditorías o visitas de las autoridades.

Los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional, además de estudios complementarios, permitieron que desde la posición de Analista de Calidad y Asuntos regulatorios se pueda determinar los puntos a implementar y reforzar, además de ejecutar estos mismos en procesos seguros y viables. Por otro lado, al tratarse de un proyecto multidisciplinario fue necesario habilidades como la capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios con enfoque en la orientación a resultados.

Desde el área de calidad y contando con el apoyo de la jefatura, a través de

la gerencia de Finanzas (Gerencia a la que pertenece el área de calidad) se pudo tener el apoyo e interacción conexas con las demás áreas de la compañía, principalmente: área comercial, comercio exterior, marcas propias, planeamiento y logística, operaciones y diseño. De manera que todas las áreas brindaron valiosos aportes para materializar el proyecto de implementación.

1.4.2 Necesidades que se atendieron

Las principales necesidades que se lograron atender fueron:

- a) Necesidad de cubrir las falencias regulatorias en los procesos y actividades de la compañía relacionadas con la gestión de alimentos, falencias que pueden desencadenar en repercusiones económicas para la empresa por multas. Esto se logró al realizar un análisis de todas las actividades y procedimientos, hallando los puntos críticos que debían ser implementados y reforzados. De manera que se lograron: implementar procedimientos de revisión de artes con base regulatoria, implementación de monitoreo microbiológico, contaminantes químicos y pesticidas, implementación de proceso de inspección en origen de productos importados, mejora del proceso de atención de reclamos, entre otros.
- b) Necesidad de educar corporativamente a la compañía en la importancia de la implementación de un sistema regulatorio orientado a dar soporte a las actividades de gestión alimentaria que se dan en el día a día. Esto se logró mediante la implementación de un formato de informe regulatorio y el establecimiento de un sistema de trabajo en conjunto para la toma de dichos acuerdos. Es importante precisar que el área de asuntos regulatorios es la estrategia principal en este proceso ya que es el área encargada de desarrollar el informe en base a todas las normativas legales que ameritan y poner en mesa todas las situaciones que se podrían desencadenar cuantificando así el costo/ beneficio de cada una de ellas para que se pueda tomar una decisión coherente y posterior a esto se tenga antecedentes ante situaciones similares.

1.4.3 Prestigio profesional que alcanzo por su desempeño

Inicialmente la posición ocupada era la de Analista de Calidad, luego del análisis in situ de los procesos y actividades, así como una visita a tienda para observar las etiquetas marcas propias, se presentó a la jefatura de calidad un diagnóstico del momento en donde se destacaban una serie de falencias y omisiones que dejaban desprotegida a la compañía ante cualquier tipo de auditoría visita hecha por los

inspectores correspondientes.

En base a esto, y reconociendo la necesidad de fortalecer el ámbito regulatorio en la compañía es que al puesto se le añade as funciones y la denominación de asuntos regulatorios. De manera que se cubrían las responsabilidades de control de proveedores, gestión de la calidad y asuntos regulatorios.

En base a esto, el desempeño del Analista de Calidad y Asuntos Regulatorios era reconocido en todas las áreas de oficina central, así como en las tiendas, ya que al ser soporte a todas las áreas, la interacción logro que el trabajo desempeñado sea bien visto, reconocido y felicitado.

En la propia área de trabajo, Calidad, el desempeño también era reconocido y esto se plasmaba en las varias oportunidades en donde se participaba de las reuniones mensuales de la gerencia de finanzas para la presentación de resultados y debido a la confianza, la jefatura brindaba la responsabilidad de la exposición al analista de calidad y asuntos regulatorios cuando este no se encontraba disponible.

El mayor logro alcanzado es el de insertar en la compañía una cultura regulatoria como base para ejecución y el desarrollo de las operaciones en general relacionadas a alimentos. Esto fue posible gracias a la interacción transversal que se tuvo con las distintas áreas involucradas. Y se vio reflejado en la serie de implementaciones y modificaciones de procesos que se realizaron.

1.4.4 Señalar los indicadores obtenidos

- c) Necesidad de cubrir las falencias regulatorias en los procesos y actividades de la compañía relacionadas con la gestión de alimentos:
- Elaboración y formulación de tablas nutricionales según normativa CODEX.
 - Desarrollo de formato de revisión de artes con sustento normativo
 - Desarrollo y ejecución del plan de monitoreo microbiológico, contaminantes químicos y pesticidas.
 - Mejora en un 237% la atención de reclamos de clientes.
 - Desarrollo de un procedimiento de inspección de contenedores en origen.
 - Desarrollo de procedimiento de evaluación sensorial para nuevos lanzamientos de productos marca propia.
- d) Necesidad de educar corporativamente a la compañía en la importancia de la implementación de un sistema regulatorio.

- Brindar soporte regulatorio activo a todas las áreas de oficina central y tiendas.
- Elaboración de informes regulatorios para toma de decisiones antes casos importantes o de riesgo.
- Evaluación regulatoria de proyectos de ley y/o normas emergentes que puedan incidir directa o indirectamente al negocio.
- Desarrollo de un sistema transversal de asuntos regulatorios.

1.4.5 Descripción de la experiencia

La presente experiencia profesional además de ser la más significativa fue también la más enriquecedora en términos de aprendizaje y desarrollo profesional que permitió plasmar los conocimientos previos adquiridos en el sector retail y adaptarlos a la realidad de la compañía en cuestión. Sumado a esto, la oportunidad de poner interactuar con las demás áreas de la compañía, hizo que fuera posible ampliar aún más los conocimientos relacionados al sector retail y las distintas aristas que lo componen.

Por otro lado, encontrar en un inicio a la compañía sin un área de asuntos regulatorios, genero la oportunidad de poder construir desde cero un sistema regulatorio integral que involucra a toda la empresa. El desarrollo de las dinámicas para la materialización de dicha implementación ha permitido ampliar los conocimientos y poner en práctica lo aprendido de acuerdo a la información con la que se disponía y contaba para trabajar.

La implementación el sistema regulatorio, no solo sirvió para desarrollar plantillas, formatos y monitoreos, sino, que sirvió principalmente para crear una cultura orientada al consenso en base a fundamentos legales para así evitar repercusiones económicas por multas y otras faltas.

En el proceso de la implementación del sistema regulatorio destinado a mejorar la salubridad alimentaria de la empresa en cuestión, se presentaron una serie de inconvenientes relacionados a la estructura orgánica corporativa que no permitía en cada área la adición de tareas relacionadas a asuntos regulatorios. Esto consistió en un desafío, que permitió el uso de habilidades de comunicación y la aplicación de los conocimientos previos en sector retail para poder desarrollar y culminar la implementación del sistema mencionado.

En líneas generales la experiencia laboral de implementar un sistema regulatorio destinado a mejorar el rubro de alimentos en lo que refiere a la

salubridad y excelencia de sus productos ofrecidos en la empresa, dio como resultado, el cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos y, además creo un sistema que se puede mantener en el tiempo siempre y cuando se hagan las revisiones necesarias a los procesos. Todo esto orientado a buscar la rentabilidad de la empresa protegiéndola de pérdidas económicas por faltas regulatorias, es decir buscando siempre generar utilidad y proteger el renombre de la compañía.

1.4.6 Descripción de las capacitaciones requeridas

Para el desarrollo de la gestión como Analista de Calidad y Asuntos Regulatorios y el trabajo de implementación realizado durante dicha gestión, fueron necesarios los conocimientos y formación profesional adquiridas a lo largo de la formación académica como del ejercicio profesional de la misma, tal y cómo se describe a continuación.

Durante la formación académica como Ingeniera en Industrias alimentarias se logró el desarrollo de la capacidad de investigación, diagnóstico, análisis y metodologías de inocuidad alimentarias que fueron relevantes para el impulso del trabajo de implementación. Ya que el objetivo es la mejora de la calidad y salubridad alimentaria en la empresa en mención,

Por otro lado, lo aprendido en los estudios de la especialización en sistemas de gestión de calidad e inocuidad, brindó la base regulatoria requerida para el diagnóstico situacional en tiempo real de la empresa y además permitió el desarrollo de estrategias para la mejora de los procesos.

Por último, la experiencia adquirida previamente en el sector retail, en donde ya se contaba con un sistema regulatorio establecido permitió plasmar ese sistema en Makro Supermayorista y adaptarlo a la realidad de la compañía para asegurar un sistema funcional en el tiempo. Adicional a esto, la experiencia como Asistente Senior de Asuntos Regulatorios en la empresa de consumo masivo Ajinomoto del Perú S.A. brindó las herramientas para el control y seguimiento a leyes / regulaciones emergentes o en revisión; así como también, el refuerzo y actualización de la normativa vigente lo que agilizó el proceso de enumeración de normativas y regulaciones a tener en cuenta para la ejecución de proceso regulatorio.

CAPÍTULO II. PROYECTO DE LA ESPECIALIDAD

2.1 Introducción

Las empresas que desarrollan sus operaciones en el sector retail, como entes jurídicos dedicados a la comercialización masiva de productos y servicios al consumidor final, poseen la obligación de dar fiel cumplimiento a todas las disposiciones jurídicas destinadas a proteger los derechos de los consumidores, dada su estrecha relación con los mismos durante el intercambio comercial. Circunstancia que se agudiza al tratarse de productos alimenticios, casos en los cuales, no solo deben operar con estricto apego a la ley, sino que, además deben realizar todas las acciones suficientes y necesarias tanto para satisfacer al cliente como para impedir afecciones a su salud.

En tal sentido, estas compañías y su personal deben obrar con extrema diligencia en las labores principales y colaterales del comercio de productos alimenticios, en la que no se nieguen esfuerzos ni recursos, destinados a promover y mantener la calidad, inocuidad y buen estado de los alimentos. Debido, que de tal aspecto depende a efectos de terceros, impedir riesgos de salud pública y a efecto propio, garantizar su permanencia operativa en el mercado económico.

Por tal motivo, el presente documento comprende una propuesta para optimizar los distintos procesos asociados con la cadena alimentaria con el objeto de optimizar la calidad e inocuidad de los productos alimenticios. En base a lo cual, en los capítulos sucesivos se describirán los distintos instrumentos normativos que rigen la materia dentro del territorio del Perú, así como otros instrumentos legislativos de carácter internacional, haciendo especial énfasis en las normas asociadas con el almacenamiento, manipulación y comercio de los alimentos. De igual manera, se precisarán los riesgos vinculados con tales productos, así como los tipos de contaminación a los que son susceptibles y las posibles vías que se produzca la misma.

Finalmente, se realizará un cotejo entre el aspecto legal y el fáctico, con el propósito de arribar a conclusiones y otorgar recomendaciones sobre la optimización de los procesos de la cadena alimentaria y la aplicación oportuna de los correctivos a los que haya lugar.

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo General

Implementar un sistema regulatorio destinado a mejorar la calidad e inocuidad de los alimentos en la empresa Makro Supermayorista S.A.

2.2.2 Objetivos Específicos

Determinar el impacto sobre la gestión de las normas y leyes vigentes en materia de manejo de alimentos.

Identificar los puntos que pueden ser mejorados en los procesos realizados actualmente en la organización.

Desarrollar un plan de aseguramiento de la calidad e inocuidad de los alimentos en una empresa de retail.

2.3 Alcance

La presente implementación de un sistema regulatorio destinado a buscar la excelencia y salubridad de los productos alimenticios posee su rango de aplicación en las distintas operaciones relacionadas con el almacenamiento, manipulación y comercio de alimentos, desempeñadas por la empresa comercializadora de Alimentos Makro Supermayorista S.A. Estas actividades serán analizadas desde la óptica de las disposiciones normativas nacionales e internacionales, así como de otros documentos administrativos inherentes en la materia. Con la finalidad de precisar los puntos de peligro durante el desarrollo de las referidas etapas de la cadena de suministro alimentario, que sean capaces de afectar la óptima calidad e inocuidad de los alimentos; y, por ende, representar un riesgo para el estado de salud de los consumidores, mediante la ingestión o manipulación de alimentos contaminados.

Dicho análisis pretende determinar las acciones u omisiones realizadas por los distintos componentes de la cadena alimentaria, las cuales implican la ejecución equivocada de los procesos y procedimientos inherentes a la citada cadena productiva. Para luego, establecer las conclusiones respectivas y aportar las medidas necesarias para subsanar tales prácticas erróneas u omisiones, así como emprender nuevas labores destinadas a optimizar los referidos procesos. Generando como efecto principal, la minimización de las situaciones de riesgos, avalando la calidad idónea y salubridad de los productos alimenticios, lo cual redundará en el respeto de los derechos a la salud y alimentación de los clientes. Y, como efecto colateral, potenciará las capacidades de competitividad económica de

la mencionada empresa, al ofertar productos con estándares de calidad más altos, aspecto que influye notoriamente en los índices de preferencia de los compradores.

2.4 Marco normativo que rige el manejo y comercio de alimentos

2.4.1 Análisis de las principales normas, reglamentos y leyes referidas con el manejo y comercio alimentario

Las disposiciones normativas que rigen la calidad y salubridad de los alimentos de consumo humano dentro de cada país se encuentran plasmadas en su legislación, en la cual no solo se desarrollan los principios rectores de la materia, así como los derechos y las obligaciones que poseen cada uno de los actores, de acuerdo a su rol dentro de la cadena alimenticia. Sino que, además, se establecen las competencias de las instancias gubernamentales responsables de monitorear y fiscalizar el cumplimiento de los distintos procesos requeridos, para evitar las situaciones contaminantes de estos alimentos.

Sin embargo, la regulación nacional está precedida por la estandarización a nivel internacional de ciertas reglas generales establecidas por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). Dicha entidad determinó un conjunto de principios y reglas con la intención de mantener el óptimo y saludable estado de los alimentos, que se conocen en la actualidad como *Codex Alimentarius*. Según sus principios generales (FAO, s.f.) determina que “El Codex Alimentarius tiene por finalidad salvaguardar la salud del consumidor en lo referente al consumo de alimentos comercializados a nivel internacional”.

Dichas normas y principios han servido de guía para que cada país, de acuerdo a su dinámica y recursos, desarrolle los lineamientos, procesos y medidas necesarias para cumplir con estos parámetros internacionales. Escenario que, a efectos del comercio exterior, también genera un ambiente de uniformidad de condiciones en las exigencias de calidad de los productos alimenticios comercializados, permitiendo un mejor desenvolvimiento de las relaciones económicas vinculadas con este rubro.

A tal efecto, y siguiendo los parámetros internacionales aludidos fueron plasmados en el ordenamiento jurídico del Perú todos los lineamientos reguladores de cada fase de la cadena alimentaria, con el propósito de otorgarle a los consumidores productos inocuos y de óptima calidad para su consumo. Siendo pertinente para el contenido de la presente propuesta, analizar las reglas relacionadas con el almacenamiento, manipulación y comercio de productos

alimenticios.

En este orden de ideas, es importante mencionar el derecho que poseen los consumidores de obtener alimentos inocuos para su ingestión, cuya calidad es responsabilidad de los proveedores de los mismos. Quienes deberán garantizar la correspondencia entre las condiciones de calidad que se le atribuyen publicitariamente a dichos alimentos y la esencia de éstos; así como que sus etiquetas cuenten con los datos suficientes para otorgar la información necesaria al consumidor. Todo esto, de acuerdo a lo plasmado en los artículos 30 y siguientes de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicho, en otros términos, los proveedores deben ejecutar todas las acciones requeridas para mantener los alimentos libres de cualquier tipo de contaminación, entendiendo este concepto en los términos estrictos de materia alimentaria.

Por tal razón, una empresa de retail al momento de recibir los distintos productos alimenticios destinados al comercio, deberá verificar que los mismos hayan cumplido con todos los procesos inherentes a cada etapa desde el inicio de la cadena alimentaria, de acuerdo a sus particularidades, ya que de tal aspecto depende la comprobación de la calidad de los alimentos, así como su proyección de vida útil para ser consumidos por los usuarios.

Más aun, a los efectos de tal verificación y la consecución de la cadena alimentaria, es requisito esencial la capacitación de las personas que ejercerán labores asociadas a dicha cadena. Esta capacitación debe ser promovida y ejecutada por la compañía empleadora, la cual no debe solo limitarse a la formación inicial en la materia, sino que debe contar con actualizaciones continuas. Todo ello, con el propósito de coadyuvar al personal a conocer el desarrollo de la cadena alimentaria y evitar o controlar los distintos riesgos en el manejo de los alimentos, que puedan desencadenar consecuencias adversas en la salud de los clientes y de la compañía.

Habría que decir también, que la comprobación por parte de los trabajadores de la empresa retail al recibir los alimentos, debe constatar las condiciones de las etiquetas de los productos, el cual no debe comprender frases, dibujos o información que pueda inducir en error al consumidor. De igual manera, deberá contener el nombre del alimento, debiendo ser específico y no genérico; la lista de ingredientes con sus respectivas proporciones y en orden decreciente del peso inicial, salvo en los casos que el alimento sea de un único ingrediente. Si el producto contiene algún

ingrediente que cause hipersensibilidad deberá declararse como tal, a efecto de informar al consumidor; asimismo, deberán aparecer en la lista de ingredientes aquellos aditivos utilizados en cantidades notables, durante el proceso de preparación.

Adicionalmente, la etiqueta también contendrá el contenido neto del producto; nombre y dirección del fabricante, envasador, importador, distribuidor o vendedor del producto; país de origen del alimento, si éste fuera sometido a un segundo país en el cual se realizaron cambios sustanciales a su esencia, éste último se considerará como país de origen. Además, debe incluir el número del lote, el marcado de la fecha de caducidad del producto, indicaciones para su conservación, así como instrucciones de uso. Para los casos, en los que el producto haya sido expuesto a procesos de irradiación, deberá señalarse dicha circunstancia en el etiquetado. Tales aspectos debenser verificados, con el propósito de constatar la entidad y la calidad de los productos, previendo que los mismos por problemas de manipulación o exceso de tiempo en las entregas no se encuentren acordes a los estándares

de calidad idóneos que le otorgan los caracteres de salubre, y por ende, autorizado para su compra y consumo.

Por su parte, la Ley de Rotulado de Productos Industriales Manufacturados prevé en su artículo 3 que los marcados de los productos deberán ser expresados en idioma castellano y contendrán aparte de los aspectos ya descritos, la indicación del Registro Único del Contribuyente (RUC) del empresario, importador, envasador o proveedor encargado. De igual manera, las advertencias de riesgos o peligros inherentes a la naturaleza o empleo del producto y las indicaciones para el procedimiento eficaz en caso de emergencias de haber un diagnóstico adverso en la salud del cliente. También, este instrumento normativo estipula que la Comisión de Protección del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es la instancia encargada de fiscalizar y supervisar la adecuada rotulación de los productos manufacturados en el territorio peruano. Por su parte, en cuanto a los productos pesqueros y acuícolas, tales pautas de etiquetado se encuentran plasmadas en el artículo 150 de la Norma Sanitaria para las Actividades Pesqueras y Acuícolas.

Estas disposiciones normativas pretenden dar cumplimiento no solo a los procesos propios de las cadenas alimentarias, tratando de minimizar las situaciones de contaminación o descomposición de los alimentos. Sino que también busca dar

la información lo más certera posible al consumidor sobre el producto que obtendrá y evitar las acciones fraudulentas del comercio de productos de baja calidad o de carácter nocivo para la ingesta humana. Mediante la utilización de etiquetas engañosas, conducentes a inducir en error al usuario, para que éste adquiera el producto alimenticio con una expectativa errónea de calidad o esencia del alimento. Impidiendo así, los posibles daños al estado de salud de los compradores y el correspondiente quebrantamiento de sus derechos como consumidores.

A su vez, la legislación nacional ha incorporado otras funcionalidades al etiquetado como informar al consumidor cuando hay variaciones en la composición del producto y alteración de sus componentes que lo distan de su estado natural, cuando se trata de consumidores especialmente vulnerables. Como es el caso del Reglamento de la Ley N° 30021 Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes (2018), en la cual se describe una categorización de los alimentos.

Los alimentos naturales son aquellos que mantienen su estado natural, por lo tanto, no han sido sometidos a ningún proceso; los mínimamente procesados son aquellos que han sido tratados de tal manera que han sido sustraídos todo elemento no apto para la alimentación y sí para su conservación. Por otro lado, están los alimentos con procesamiento primario, son los que sí pasan por un proceso minucioso manual o mecánico que facilitan su envasado y traslado para su consumo y comercialización.

Esta clasificación de alimentos funciona como preámbulo al Manual Anual de Advertencias Publicitarias en el marco de lo establecido en la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes, en el que se establecen las pautas técnicas y formatos de colocación de las informaciones preventivas en los productos alimenticios procesados, donde se especifiquen los componentes extras que poseen y en caso de exceder las cantidades de sodio, azúcares o grasas saturadas predeterminadas para una alimentación saludable, deberán agregar en las mismas la frase “evitar su consumo excesivo”. También se refiere el uso de indicaciones preventivas en los etiquetados de las bebidas alcohólicas, en los cuales se debe insertar la advertencia “tomar bebidas alcohólicas en exceso es dañino”, en un espacio no menor del 10% del área total del empaque o envoltura correspondiente, siguiendo lo plasmado en el artículo 7 de la Ley N.º 28681 que regula la Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas.

Por otro lado, las empresas dedicadas al comercio de diversa variedad de productos alimenticios deben ajustar a la legislación en la materia sus instalaciones, equipos y medidas del personal para realizar las funciones de almacenamiento, manipulación y comercio de alimentos. Tales adecuaciones deberán comprender inclusive las condiciones particulares requeridas por ciertos tipos de alimentos, tales son, los rubros de los productos de diversos tipos de carne, pescado, vegetales y animales. En tal sentido, y dando cumplimiento a las disposiciones normativas correspondientes, la empresa tendrá que crear los procedimientos y ajuste de infraestructura en sus instalaciones a los que haya lugar.

A tal fin, se deberán desarrollar un sistema para seleccionar los alimentos y sus ingredientes con el propósito de retirar todo elemento que no posea las condiciones ideales para el consumo humano; separar, mediante procedimientos de control sanitario, los productos y alimentos que se consideren no aptos.

Con relación a las instalaciones dispuestas para el acopio de los productos alimenticios dentro del comercio, éstas deben contar con una distribución de ambientes apropiada para minimizar los riesgos de contaminación de los mismos. Contando con espacios suficientes para permitir el desplazamiento de los operadores y la ejecución de las distintas tareas asociada a cada tipo de alimento, cuya ubicación debe estar distanciada de los escenarios destinados a la colocación de desechos, así como de los espacios donde transcurran aguas servidas.

Es importante mencionar que, si se ha de utilizar tales espacios para almacenar distintos tipos de alimentos, los mismos deben estar separados entre sí y se debe garantizar el cumplimiento de las exigencias de conservación de cada tipo de producto. En los casos, donde la empresa almacene alimentos perecederos debe contar con cámaras de refrigeración o congelación, según los requerimientos de los alimentos, cuyas temperaturas serán acorde a las exigencias sanitarias.

Asimismo, estas instalaciones deben cumplir con los lineamientos internacionales y la normativa nacional en materia de higiene y saneamiento, motivo por el cual deben tener superficies y paredes lisas de material no permeable que facilite las labores de limpieza y desinfección, las cuales deben realizarse en la medida de lo posible en jornadas diarias en el caso de las primeras y con la frecuencia óptima de acuerdo a los requisitos de la empresa en el caso de las segundas.

Al respecto, el artículo 79 del Reglamento de Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas (república, 1988), describe las características de tales

instalaciones.

Los establecimientos deben de estar condicionados a guardar la higienetanto en las instalaciones internas, tales como sistema de tuberías y desagües; como en las externas en referencia a la iluminación, la ventilación; los ambientes en buen estado y limpios. Contar con un área de depósito y tratamiento de residuos sólidos.

Asimismo, deben ejecutarse jornadas frecuentes de limpieza, las cuales estarán íntimamente asociadas con un plan de control de plagas, donde se realicen actividades de desinfección de las instalaciones y se tomen las medidas pertinentes para minimizar los accesos a los animales. Tales como la utilización de rejillas para los sistemas de desagüe, eliminación higiénica de desechos, entre otros.

En otro orden de ideas, la normativa en la materia exige que el personal destinado a la manipulación de los alimentos cumpla con las exigencias higiénicas y sanitarias inherentes a tal labor, en cuanto a las actividades que realiza como a la higiene de su indumentaria. Por tal motivo, dicho personal acudirá a sus jornadas laborales completamente aseado, teniendo que usar una vestimenta específica para la realización de los trabajos de manipulación de alimentos, la cual será otorgada por la empresa empleadora, debiendo ser de color claro e incluirá gorro y calzado especial, no pudiendo ingresar a las áreas donde se encuentren los alimentos con la vestimenta utilizada para su desplazamiento en la vía pública.

Más aun, el personal destinado a la manipulación de alimentos no debe poseer ninguna enfermedad ocasionada por agentes patógenos, ni declarar sintomatología de esa naturaleza, aspecto que debe ser verificado en forma permanente por el empleador. También tendrá que desinfectarse ambas manos con agua y jabón minutos previos a su jornada laboral, igualmente al terminar con el uso de los servicios higiénicos o luego de tener contacto cualquier objeto o superficie sucia o contaminada; y en los casos de manipulación de materiales con capacidad de transmitir enfermedades, tendrá que lavar y desinfectar sus manos. Igualmente, deberá ser instruido correctamente y continuamente sobre el contacto con alimentos y bebidas de manera limpia y responsable, así como sobre la limpieza personal.

De la misma manera, dicho personal deberá cumplir con las exigencias particulares en la manipulación de ciertos tipos de alimentos, como es el caso de los productos derivados de la carne, frutas y hortalizas, productos congelados y pescados, que requieren niveles de temperatura y formas de exposición particulares. En relación a los primeros, su exposición se realiza en equipos de refrigeración,

requiere monitoreo constante y no se deben utilizar utensilios para su manipulación sin la debida limpieza. Respecto, a los segundos, frutas y hortalizas, su almacenamiento se realizará en cajas, canastas, sacos u otros envases que no permitan su contacto con el suelo, no pudiendo hacer el refrescamiento de las hortalizas con agua proveniente de acequias o de otra fuente donde no se garantice su potabilidad. En cuanto a los productos congelados crudos o precocidos, se deben presentar a la venta congelados y mantenerlos a una temperatura de -18°C .

El Decreto Supremo N.º 040-2001-PE (17 de diciembre de 2001) señala:

El estado vela por el tratamiento adecuado de los pescados, moluscos y especies marinas aptos para el consumo humano. Observa la refrigeración en grados que permitan mantener saludable los diversos productos marinos. Además, indica los cuidados que garanticen una higiénica entrega al público consumidor tanto en la modalidad de empaque como de despacho directo. Por último, la exhibición de la mercadería marina cuenta con parámetros de refrigeración y su respectivo mantenimiento. (p.34)

Por último, los distintos instrumentos normativos refieren un conjunto de penalidades que tipificarán evidencias de inobservancia de las normas relacionadas con la materia. En tal sentido, en el ámbito sanitario, el Reglamento de Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas en su artículo 123 prevé como sanciones la amonestación, multas comprendidas entre cinco y cien Unidades Impositivas Tributarias. También comprenden, retiro de licencia temporal del establecimiento, clausura definitiva del establecimiento y cancelación del Registro Sanitario. De la misma manera, en el área agropecuaria, se estipulan multas que oscilan entre 0.6 y 10 Unidades Impositivas Tributarias, cese de la autorización sanitaria y cancelación de la autorización sanitaria, según lo estipulado en el artículo 56 del Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria.

2.4.2 Importación

Con relación a las importaciones, se crearon regulaciones destinadas a mantener la salubridad y calidad de los productos alimenticios, en la cual no solo se mantuvo la permisología correspondiente. Sino que, además, se estableció como exigencia que los productos susceptibles de importación, eran aquellos que cumplieran con los requisitos de calidad estipulados en el país de origen. Asimismo, se solicitaron requisitos adicionales para la tramitación de los procesos en la materia.

En tal sentido, la Ley de Rotulado de Productos Industriales Manufacturados, establece en su artículo 4, que los importadores de uno o varios productos manufacturados fuera del territorio del Perú tendrán que presentar con la Declaración Única de Aduanas, una Declaración Jurada, donde se deje constancia que los productos importados tienen toda la información requerida por dicha ley en sus rotulados correspondientes. Indicando el inicio de una investigación penal para los responsables en los casos de informaciones falsas plasmadas en la citada declaración. Igualmente, se designa la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) como el ente encargado de supervisar y fiscalizar la rotulación idónea de los productos industrializados de manufactura extranjera.

Es así, como todas las disposiciones normativas descritas crean un ambiente de uniformidad en cuanto a los criterios de calidad de los productos alimenticios, permitiendo que las labores de comercio internacional posean mayor fluidez y credibilidad. Garantizando, además, que los alimentos de tráfico internacional sean salubres y aptos para el consumo, lo cual redundará en la conservación del estado de salud de los consumidores y en la protección de su derecho a la alimentación. Adicionalmente, dicha situación es consonante con el fundamento de la facilitación del comercio exterior, mediante el cual los Estados se comprometen a la exigencia de requisitos estrictamente necesarios en el desarrollo de las relaciones económicas, contribuyendo a agilizar y optimizar la dinámica del intercambio comercial.

2.4.3 Decreto 1062 Ley de Inocuidad de Alimentos

La Ley de Inocuidad de los Alimentos es un instrumento legislativo que data del año 2008, en el cual se estipulan las principales disposiciones normativas vinculadas con la materia, abarcando los principios rectores, los derechos de los ciudadanos en su rol de consumidores en el área alimentaria. Asimismo, incluye el régimen de vigilancia y control de la citada inocuidad, la designación de competencias de las autoridades administrativas correspondientes y el conjunto de sanciones aplicables en caso de infracciones. Cuyo objetivo es determinar el régimen jurídico aplicable sobre la insalubridad de los alimentos, con miras a proteger de manera íntegra la vida de los consumidores; garantizando así, los distintos derechos de los clientes.

En este sentido, dicha ley refiere como principios connotados: la alimentación apta para la salud, la preferencia del mercado, la aportación desde diversos factores de producción, la respuesta solidaria de la industria para con las necesidades de la sociedad, la honestidad basada en la ética, el apoyo en la investigación científica de

producción, la responsabilidad, la posibilidad de comercialización con el mercado mundial, la sencillez y la proyección en lo que a seguridad se refiere.

Recibiendo especial mención los principios de alimentación saludable y segura, decisiones basadas en evidencia científica y facilitación del comercio exterior. Por ello la legislación vigente (Decreto Legislativo 1062, 2008) sostiene:

Todas las autoridades que manejan estratégicamente las empresas alimenticias, los usuarios de estos y los socios estratégicos que participan en todo el proceso del comercio alimenticio deben actuar con responsabilidad y promover el derecho a una alimentación sana y segura, de acuerdo a lo establecido en los códigos de Higiene de Alimentos del *Codex Alimentarius*. (p. 2)

Habría que destacar, además, que esta ley (Decreto Legislativo 1062, 2008) precisa:

Lo que debe concebirse como alimento inocuo, entendiéndose como tal, aquel que garantice una alimentación saludable, dentro del estándar para su consumo, por lo tanto, no sea perjudicial al ser consumida, debe ser previamente licenciada por las autoridades del sector salud, considerando su elaboración e ingesta. Además, un alimento saludable que forme parte de un lote o a una remesa de la misma de la misma clase y descripción, se dará por óptimo producto de consumo en todo su contenido, referencia que puede alterarse al detectar unidades que no ofrezcan las garantías sanitarias exigidas. (p.4)

Tal concepto descriptivo permite tener un criterio legal preciso sobre la condición óptima de los alimentos, sobre el cual se desarrolla el régimen jurídico aplicable, evitándose de esta manera imprecisiones que puedan dar lugar a confusiones legislativas o aplicación erróneas de preceptos jurídicos. Por otro lado, este conjunto normativo estableció la potestad reglamentaria sancionadora.

Las infracciones y sanciones a las disposiciones de la presente Ley, su Reglamento y las disposiciones complementarias serán conocidas y aplicadas por la Autoridad de Salud de nivel nacional, la Autoridad Nacional en Sanidad Agraria, la Autoridad de Sanidad Pesquera a nivel nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales, dentro del ámbito de su competencia. Asimismo, le corresponde la ejecución coactiva de las obligaciones derivadas

de la presente Ley. Por vía reglamentaria se tipificarán las infracciones a las disposiciones de la presente Ley y se establecerán las correspondientes sanciones (Decreto Legislativo 1062, 2008, p.4).

Dicha norma remite a instrumentos legislativos reglamentarios todo el desarrollo del régimen sancionatorio en el presente aspecto, de acuerdo a las competencias correspondientes, determinadas por el tipo de producto alimenticio. De tal manera, que cada autoridad administrativa competente establecerá los supuestos de hecho que considere como infracciones, así como el procedimiento a seguir y las sanciones correspondientes.

No obstante, la mencionada ley refiere un conjunto de posibles sanciones, a saber, la imposición de multa como sanción principal, y como sanciones complementarias el rescindir todo tipo de actividad comercial que atente contra la legislación vigente. Del mismo modo, todo producto alimenticio que no cumpla con los requisitos ya expuestos serán requisados, siendo acreedores de las infracciones de ley y de la publicación de las sanciones correspondientes en los medios de comunicación escrita estatal a nivel nacional.

2.5 Principales riesgos asociados con los alimentos

2.5.1 Distintos tipos de riesgos relacionados con los alimentos

El desarrollo de las etapas de la cadena alimenticia encierra un conjunto de riesgos asociados a los agentes contaminantes, cuya incidencia se pretende minimizar mediante la aplicación idónea de las medidas para la manipulación de los alimentos, establecidas en los ordenamientos jurídicos nacionales como en las normas internacionales. Así como, ejecutando las indicaciones del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) y las Directrices para su aplicación. Del contenido de tales lineamientos, se observan tres tipos de riesgos, los físicos, los químicos y los biológicos.

El primero de éstos, alude al hecho de encontrar objetos ajenos a la composición o esencia del alimento, ya sean extraños o por partes no comestibles del mismo, los cuales pueden causar dolencias y lesiones; pudiendo ser producto de una acción contaminante o de mala praxis en muchas etapas del proceso alimenticio. El segundo de ellos, consiste en la presencia de sustancias químicas en los alimentos, las cuales pueden aparecer de forma natural o como resultado de la contaminación durante el proceso de elaboración; cuya cantidad elevada puede ocasionar casos severos de intoxicación y en dosis menores puede generar

padecimientos crónicos. Y, el tercero, refiere a la existencia en los alimentos de organismos nocivos de naturaleza microscópica, tal es el caso de microbios y entes tóxicos, encontrándose la mayoría de ellos en el ambiente natural donde se cultivan los alimentos, siendo destruidos o inactivados mediante el cocinado y otros son susceptibles a reducirse considerablemente gracias a una debida inspección del ejercicio su manejo y depósito (limpieza, temperatura y conservación).

Todavía cabe señalar, que de los organismos microbiológicos citados reciben mayor atención las bacterias, debido a su capacidad de reproducción, basada en la duplicación de su cantidad en un periodo de tiempo de 20 minutos, siendo altamente contaminante dentro de este rubro, ameritando la práctica exhaustiva y minuciosa de las medidas necesarias para evitar su producción y propagación.

2.5.2 Tipos y vías de contaminación de los alimentos

El manejo inadecuado de los procesos de la cadena alimentaria puede generar escenarios propicios para la contaminación de los alimentos, pudiendo tener como consecuencia la afectación en la salud de los consumidores. En tal sentido, de acuerdo a las circunstancias se pueden crear varios tipos de contaminación, a saber, la contaminación primaria, entendida como aquella que sucede en el proceso de producción primaria de los alimentos. La contaminación directa, cuando los agentes contaminantes llegan al alimento mediante la persona que los manipula. Tales tipos de contaminación ocurren en escenarios propios de la citada cadena y de manera directa; sin embargo, la interacción inadecuada entre los procesos o la manipulación inidónea de los alimentos o de los utensilios respectivos puede dar lugar a la contaminación cruzada.

La contaminación cruzada denota la latente amenaza de toxicidad en un alimento considerado apto para el consumo humano, los cuales al tener contacto con espacios o utensilios indebidamente aseados. Estas son frecuentes cuando personas encargadas de preparar los alimentos no se percatan de la combinación de un producto comestible crudo con uno cocinado, tal es el caso del picado o en el uso de los aparejos propios de su preparación (Organización de las Naciones Unidas, 2016).

Este tipo de contaminación suele materializarse generalmente en los vehículos de transporte o en los recipientes y utensilios, en los que se manipula un alimento contaminado y no se realizan los protocolos de limpieza y desinfección correspondientes, antes de utilizarlo con otro producto alimenticio. También suele

ocurrir, cuando se manipula de manera homogeneizada productos crudos y productos cocidos, sin ejecutar los protocolos debidos, de acuerdo a la naturaleza de cada uno de estos productos.

A su vez, durante todo el desenvolvimiento de la cadena alimentaria se visualizan dos posibles vías o medios de contaminación, por una parte, los vectores, entendidos como los animales que transportan microorganismos contaminantes. Resaltando tal situación, la importancia que las instalaciones y equipos destinados para los procesos de la mencionada cadena cuenten con un programa de control de plagas, el cual tendrá carácter de permanencia y se realizará en jornadas tan frecuentes como sean necesarias. Y, por otra parte, la basura, cuya evidente capacidad de generación de agentes contaminantes, tanto microbiológicos como plagas, representa la imposibilidad de que en los lugares de elaboración o almacenamiento de alimentos se mantengan presencia de desechos.

Por ello, es primordial dar cumplimiento a las directrices y lineamientos establecidos a favor de la salubridad alimenticia, utilizando como herramientas los factores que minan la proliferación de agentes tóxicos, como la acidez, la azúcar y la sal. Y, minimizando las posibilidades de multiplicidad de los mismos, como los nutrientes, el agua, la temperatura entre 5°C y 70°C, el oxígeno y el tiempo. Motivo por el cual, se considera como medidas de suma importancia, el no mantener los alimentos cocinados a temperatura ambiente más de dos (2) horas, no descongelar los alimentos a dicha temperatura, así como evitar su descongelación reiterada.

En definitiva, la salubridad de los alimentos que llegan a los clientes depende del extremo cuidado y apego que se tenga de los lineamientos establecidos en todos y cada uno de los procesos que componen la cadena alimentaria. Los cuales se encuentra estrechamente relacionados entre sí, generando que la inobservancia de las medidas en una de las etapas del proceso repercutirá en la siguiente, y de no tomarse los correctivos oportunos en ésta, se potenciarán exponencialmente los peligros creados hasta que se logre su abordaje y resolución, pudiendo convertirse tal inobservancia en un riesgo de salud pública.

2.6 Proceso para la evaluación y aprobación de artes

Los procesos necesarios para la evaluación y aprobación de alimentos en un comercio de retail pueden clasificarse en dos categorías; los que vigilan y aseguran el cumplimiento de normas jurídicas obligatorias y; los que se pautan para

estandarizar las actividades que garantizan la sanidad y calidad de los elementos. Tanto los preceptos legales-reglamentarios como las metodologías prácticas, no tienen otra finalidad que preservar la salud y los consumidores.

La constatación de cumplimiento de todos los requerimientos es tarea de las autoridades responsables de ejercer control. Los entes y órganos relacionados a la verificación y sanción actúan a partir de normas de competencia específicas que determinan su proceder.

Por esto, en primer término, se expone en qué leyes y reglamentos técnicos están contenidas las disposiciones sobre higiene y salubridad relacionadas a los alimentos, empezando por las más generales, para luego abordar las prerrogativas más precisas que afectan la dinámica de ejecución en la comercialización directa de un bien alimentario.

La relación que existe entre un vendedor de productos alimenticios al detal y la persona que los adquiere para su uso, se define terminológicamente como relación de consumo; y como tal, está sujeta a prerrogativas legales especiales.

En el contexto peruano, la protección de los derechos de los consumidores tiene jerarquía constitucional y existe un código de protección y defensa de los derechos del consumidor en el cual se establecen principios preventivos que operan a favor del sujeto vulnerable y expuesto a riesgos (el consumidor) y se establecen obligaciones de información, buena fe, transparencia, etc.

Lo cierto es que la mencionada norma es solo una base general que establece el grado de protección mínima, no impidiendo que instrumentos especializados exijan mayores requisitos y condiciones de seguridad sobre determinados grupos de alimentos.

En este sentido, las premisas básicas para cualquier operación comercial que involucre un hecho de consumo son; cumplir con expectativas razonables y evitar riesgos. Significa que es necesario atender a la confianza del consumidor, y también que se debe cumplir ante sus legítimas pretensiones. Esto se traduce en que el vendedor actúe de manera que se corresponda el pago recibido con la expectativa legítima sobre el bien o servicio ofrecido.

Consecuencialmente, cualquier vendedor debe verificar el cumplimiento de todos los estándares de calidad al momento de abastecerse de productos alimenticios por medio de sus proveedores.

De la misma forma, es imperativo prever y prevenir los riesgos relativos al

producto consumible; ya sea que dichos peligros propios o inherentes al producto (como su caducidad), ya sea que se presenten excepcionalmente o de forma sobrevenida (como la contaminación química).

Centrándose en la materia tratada, el mismo instrumento regula de forma general la relación de consumo cuyo objeto son alimentos; se establece que la inocuidad y la calidad están sujetas a pruebas en cada alimento, y que se debe informar explícitamente sobre modificaciones o sobre su nivel porcentual de grasas trans u otros elementos de riesgo para la salud.

A partir de lo anteriormente expuesto es coherente aseverar que existe ineludible responsabilidad legal del proveedor y del vendedor respecto a la seguridad alimentaria y por ello es obligatorio conocer con mayor detalle las regulaciones del sector específico.

Al tratarse de medidas legislativas que preservan el derecho a la salud, es dado observar la Ley General de Salud (No. 26842), que es el marco base para conocer los deberes, responsabilidades y restricciones referidos a las enfermedades o daños a la salud. Es importante considerar su capítulo V sobre alimentos y bebidas y el capítulo VI sobre sustancias y productos que amenazan el derecho a la salud. Las condiciones salubres mínimas en el ambiente laboral se encuentran en el capítulo VII.

Un análisis más preciso lleva al decreto-ley N°1064 de inocuidad de alimentos (así como a su decreto reglamentario N°004-2011-AG). En este punto es posible establecer que el principal órgano que cuida de la prevalencia y garantías de inocuidad y calidad es el Ministerio de Salud, toda vez que el producto de consumo alimenticio en cuestión esté sujeto al Registro Sanitario.

Sin embargo, la propia Ley N°1062 establece en sus primeros artículos que las regulaciones tienen alcance sobre todas las etapas del proceso productivo y comercial de comestibles, por lo que un importador o vendedor deberá tener presente que, cuando se trata de la fase de comercialización, elaboración y expendio, corresponde la vigilancia y control a las municipalidades.

Es relevante reconocer a efectos de prevenir sanciones o pérdidas económicas, cuál es la autoridad nacional o regional encargada de que se cumplan las obligaciones, en este sentido, el Decreto Supremo No. 007-98- SA que trata sobre la vigilancia y el control instituido sobre el comercio de alimentos.

Allí se establece que la autoridad de Salud Nacional (o la que esté delegada

por ésta) otorgará las certificaciones sanitarias, lo cual es sin duda la base para adecuarse a todo el régimen legal de los alimentos.

Para aprobar o descartar un alimento que está siendo inspeccionado a efectos de circulación en un mercado de consumidores, es indispensable verificar la fecha de caducidad e instrucciones de conservación (día y mes en que vence el producto, o mes y año en caso en que su duración sea mayor a 3 meses). Sin embargo, la norma técnica establece que no se requerirá esta indicación en los casos de frutas y hortalizas (que no hayan sido tratadas), bebidas alcohólicas (que tengan más de 10% de alcohol por volumen) o productos de panadería que se consumen hasta 24 horas siguientes a su fabricación (entre otros como sal, azúcar sólida, vinagre, etc.).

Toda la información propia del alimento (según estándares microbiológicos pertinentes), el rotulado que expresa país de originario y la fecha de caducidad, deberá ser respaldada por una declaración jurada en los términos del art. 4 de la ley N° 1062 sobre inocuidad alimentaria. Esta va en conjunto a la Declaración única de Aduanas.

El establecimiento de cuáles caracteres “organolépticos, composición química y condiciones microbiológicas” son las adecuadas dependerá de las normas técnicas que revelan los atributos esperados.

En particular tiene relevancia el Acuerdo Sobre Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (AMSF) el cual, se centra en estándares comunes sobre contaminantes bacterianos, pesticidas, inspección y etiquetado. Estos y otros estándares internacionales están relacionados al trabajo de la comisión conjunta OMC-FAO denominada “Codex Alimentarius” que se presenta como un espacio nuclear de producción, consenso, aplicación y recopilación de normas, directrices y recomendaciones técnicas sobre seguridad alimentaria.

Una consecuencia lógica de esto es que, al realizar importaciones o exportaciones, conviene que el país de origen o de destino tenga participación y seguimiento de las últimas actualizaciones internacionales en modelos de prevención de riesgos y en materia de inocuidad y calidad, y que con ello exista una garantía de que las prácticas de las autoridades competentes son análogas.

Reconociendo la vigencia de los anteriores elementos, se puede afirmar que el cuerpo normativo peruano sobre alimentos y su consumo es en gran medida una derivación de los estudios producidos mancomunadamente, y una consecuencia de las obligaciones multilaterales aceptadas frente a otros países.

Para enfrentar cualquier tipo de inspección habrá que tener certeza previa de que no existen, cuanto menos, amenazas materiales relacionados a los alimentos (trozos de plástico o vidrio, por ejemplo). Los peligros químicos, por otra parte, son más complejos; determinados niveles en los componentes pueden considerarse riesgosos (aunque sean naturales) y para ello tendrá que revisarse el respectivo criterio normativo y técnico referente al tipo de alimento.

Igualmente, lo mínimo es tener certeza previa de que los alimentos no han estado en contacto con sustancias tóxicas que puedan perjudicar a una persona que lo consuma. Especialmente delicada es la exposición a sustancias industriales como el mercurio o el plomo.

Sin embargo, el peligro más común y riesgoso es el biológico, es decir, situaciones en las que se presentan bacterias, parásitos o virus. Es necesario contar con expertos que verifiquen el ajuste a los criterios microbiológicos esperados, y también la inexistencia de anomalías que perturban la inocuidad.

Algunos patógenos altamente riesgosos que se pueden presentar y que generarían los costos más altos y las sanciones más severas son: *Staphylococcus aureus*, *Escherichia coli* 0157:H7, *Vibrio vulnificus*, *Clostridium perfringens*, *Clostridium botulinum*, *Bacillus cereus*, *Shigella*, virus de la Hepatitis A. Y parásitos como: *Taenia solium*, *Taenia saginata*, *Anisakis simplex* y gusanos relacionados, entre otros (FAO, 2017).

Es relevante que se verifique la inexistencia de vectores (moscas, cucarachas, etc.) cuando se adquiere un bien alimenticio para la venta, por lo que es importante que se hayan realizado programas previos de eliminación de plagas.

Es pertinente tener en cuenta que, mientras mayores riesgos traigan consigo el alimento a comercializar, más rigurosas serán las inspecciones por las entidades competentes.

Al recibir materias primas o productos debieren seguirse las siguientes consideraciones para realizar reconocimiento interno de la calidad; reconocer las características normales del elemento, sea olfativamente, visualmente, por vía del tacto o del gusto; revisar la temperatura en el momento de la recepción; evitar sobrecarga de los espacios de guardado (sobre todo si es indispensable el control de temperatura); separar alimentos crudos de cocidos y tapar cada uno de los recipientes contenedores.

2.7 Generación del formato para el desarrollo de Informes Regulatorios

Para realizar una inspección de origen, cuando se trata de un producto importado, es necesario un convenio específico con el país exportador. De no ser así, la administración pública nacional podría solicitar a las autoridades competentes del otro Estado, las certificaciones y el registro de procesos de control pertinente.

Por consiguiente, la FAO sostiene (OMS, 2007) que es potestad de los encargados de las importaciones de un país el solicitar y aceptar la autorización de exportación antes del embarque, documento expedido por el sistema oficial de certificación acorde con los requisitos de dicha transacción comercial.

La toxicidad de los alimentos depende en gran medida de factores específicos como la locación de la cual proviene el bien alimenticio, las herramientas que se utilizan durante el tratamiento del producto, el historial de cumplimiento previo del responsable de la calidad en la fase inspeccionada, etc. A pesar de lo anterior, es una tendencia mundial equiparar requisitos y niveles de riesgo tolerables entre productos nacionales e importados.

Las razones por las cuales un alimento puede ser retenido o descalificado por autoridades sanitarias o aduaneras son muchas; utilización de ingredientes no permitidos en el país; contaminación con metales, plaguicida, moho; por no cumplir con requisitos de etiquetado y rotulado; debido a problemas en los envases o presencia de plagas; entre otros.

Es evidente que en la actualidad un producto alimenticio pasará indefectiblemente por todo tipo de controles, ya que los Estados (de origen o receptores) cuentan con mejor y más precisa tecnología para la detección de problemas o identificación de riesgos frente a la sanidad. Este contexto representa para el empresario que exporta o importa un producto, un escenario predecible, y también un riesgo patente para el crecimiento de un proyecto comercial.

En la mayor de cantidad de países, a nivel mundial, el control sanitario se rige a través de un reglamento, tal como está legislado en el Perú, aspecto que se contempla en el comercio alimenticio.

Los casos en los cuales haya faltas casuales o problemas metodológicos en las prevenciones, generalmente derivan en sanciones como advertencias o multas, dinámica de corrección; no obstante, se intenta que se mejore la situación a futuro.

Debido a lo anterior, es esencial que el importador de un bien compruebe que su proveedor cuenta con certificado de exportación calificado (licencia), el cuales

otorgado por las autoridades comerciales del país de origen. Esto arroja a primera vista que el proveedor cumple con los estándares que en su propio país se espera que sean suficientes para que los productos sean admitidos en el país destino.

Otras indicaciones muy relevantes al momento de importar un producto alimenticio, es verificar que se muestre el nombre y dirección (Para efectos de responsabilidad y domicilio legal) tanto del fabricante, como del envasador y del importador, exportador e inclusive vendedor si es posible.

La forma práctica de implementar una guía para abarcar los estándares y cumplir con todos los puntos de la legislación, es apegarse a una estrategia de Análisis y Puntos Críticos de Control. Esto no es más que la planificación de procesos en cada etapa operativa para asegurar la inocuidad y prevenir riesgos de deterioro o contaminación.

Lo ideal es que un experto diseñe el Sistema de Análisis de Riesgos y de Puntos de Control Críticos, que además deberá ser aprobada previamente por el organismo competente (lo que configura un proceso de validación técnica). En Perú, el fabricante y el experto en sanidad que diseña el Sistema HACCP son responsables a nivel social por la salubridad de los alimentos que se comercializarán.

Para estructurarlo es recomendable apegarse al Codex Alimentarius y también, a diferentes recomendaciones de estandarización técnica que se plantean con un alcance global; una de ellas es la norma ISO 22 000: 2005.

Lo anterior tiene la misión de identificar, manejar y mitigar riesgos, así como sembrar los canales de comunicación adecuados para informar y atender cualquier problema, y para que dentro de la propia organización que comercializa alimentos, se distribuya coherentemente la responsabilidad de mantener la inocuidad en los espacios y durante las operaciones concernientes.

Esto involucra reconocer cuáles comportamientos deben esperarse de los proveedores, de los trabajadores y de los clientes, así como también determinar cuáles peligros se atienden en una u otra etapa. Según Gattorno (2010), al considerar que la viabilidad de los movimientos comerciales, los requerimientos del SGIA son considerados elementos procesales en constante movimiento.

Por ello, la capacitación y la sensibilización del personal atinente es un prerrequisito para la implementación de una guía, siendo recomendable definir un equipo o equipos específicos para vigilancia y aplicación de las directrices. La guía respectiva de gestión de salubridad alimenticia en la empresa retail debe

concentrarse en las condiciones de infraestructura, por una parte, y en las operaciones a realizar, por otra.

Sobre lo primero; al recibir y aprobar cualquier alimento, el lugar de almacenamiento debe contar con suministro de agua limpia, flujo correcto de aire (sea natural o mecánico), electricidad, espacios iluminados para distinguir las características visibles de los alimentos, y separación suficiente de espacios. La infraestructura debe de ser impenetrable y es necesario contar con suficientes drenajes y desagües.

Es primordial verificar la existencia de separación “circuitos limpios y sucios” y que las zonas de riesgo sean de fácil limpieza. Implica también la conducción adecuada de residuos de forma aislada para evitar contaminaciones. Cada espacio debe ser propenso a inspección para reconocer existencia de plagas.

Cualquier instrumento que se utilice para el manejo de los alimentos aprobados y recibidos debe ser lavable en todas sus partes (al igual que los recipientes destinados al almacenamiento). Las zonas de exposición de los alimentos deben ser inoxidable y atóxicas, y el fregadero debe estar suficientemente separado.

Al recibir alimentos que requieren ambientes de temperatura específicas (por ejemplo, pescado) debe ser posible monitorear dicha circunstancia desde su captación y transporte, hasta recepción y almacenaje, siendo indispensable entablar acuerdos con los proveedores para definir límites críticos y fijar obligaciones de comunicación y comprobación de tales condiciones.

Para atender a sectores alimenticios específicos habrá que considerar las recomendaciones expedidas por la autoridad pública competente en la materia, y también, aplicar los sistemas de control técnicos adaptados a las necesidades de cada grupo.

Están vigentes disposiciones reglamentarias obligatorias que son importante verificar, algunas tienen un sentido práctico e involucran diferentes agentes en toda la cadena de protección de calidad e inocuidad alimentaria.

De acuerdo al Decreto Supremo N°007-98-SA (Art.3) corresponde al Ministerio de Agricultura todo lo referente a la vigilancia sanitaria sobre el consumo de leche, carne, huevos y en general de toda especie animal o vegetal alimentaria.

El control de sanidad y calidad de los alimentos cárnicos se centrará en; que los animales de origen sean sanos y no presenten ninguna enfermedad; que se haya

cumplido la cuarentena exigida para determinados animales que debieron aislarse suficiente tiempo antes de entrar en la cadena de producción; no tienen residuos de productos químicos agrícolas o veterinarios (como antibióticos) o cualquier otro contaminante; el tipo de carne está correctamente clasificada, etc.

Así, se requiere la certificación de consumo humano que debe extender un veterinario responsable cuando se trata de carne para alimento humano. También que la alimentación de porcinos (con restos) que serán destinados a consumo humano debe controlarse; no pueden criarse en zonas de peligro infectocontagiosas y no pueden alimentarse con basura, además el proveedor debe tener el equipo necesario para que el alimento del animal sea sometido a tratamiento térmico por ebullición.

Por su parte, el control sobre alimentos como frutas y hortalizas asegura la limpieza del elemento biológico; que no tenga insectos o enfermedades; que su envase o medio de almacenaje sea el tecnológicamente adecuado para conservar sus propiedades; que el transporte no merme su calidad o le contamine; y por supuesto, que no haya rastros de productos químicos nocivos como los plaguicidas.

Deben tratarse exclusivamente con agua potable (disposiciones que se vigilan por el ministerio de Agricultura y las municipalidades). Se prohíbe especialmente utilizar productos químicos peligrosos, incluso para maduración forzada de frutos. El reglamento se remite a los estándares del Codex Alimentarius para estas consideraciones.

Las verduras y tubérculos son susceptibles a contaminarse, aun así, se hallan lavado en su lugar de origen: campo, huerto etc. Un caso a citar es el expendio en los mercados minoristas o populares.

Cuando se trata de sanidad de pescado o alimentos provenientes de agua, el Decreto Supremo N°007-98-SA les denomina "productos hidrobiológicos" (Art.4) y otorga competencia para la vigilancia de la recolección, transporte y manejo de cualquier forma sobre estos elementos, al ministerio de Pesquería.

No pueden recolectarse en zonas donde se viertan aguas servidas. Tanto el transporte, como el desembarque y el manejo de este tipo de alimentos exige que en cada instalación haya desinfección, agua limpia y guardado de los elementos en temperaturas cercanas a los 0° para su preservación.

Es posible que existan controles científicos especiales para determinar contaminación microbiológica o para verificar que no exista ningún grado de

descomposición de los elementos.

Los productos alimenticios industriales deben estar inscritos en el registro sanitario y la vigilancia de la comercialización, elaboración y expendio es competencia de las municipalidades. Cuando no exista una competencia definida a través de norma específica, corresponderá al Ministerio de Salud.

En cualquier caso, aparte de las regulaciones formales de etiquetado y rotulado (desarrolladas infra) al momento de importar un bien es conveniente que el producto presente el nombre del productor primario, cultivador y del exportador, así como su dirección y número de establecimiento registrado.

El fabricante o productor primario tiene que atender a las anteriores disposiciones según el sector del que se trate, pero también debe adaptar sus condiciones de trabajo (instalaciones de infraestructura y personal).

Al importar un bien y definir los riesgos a los que estuvo sometido, habría que reconocer que la contaminación a la que pudo estar sometido se presenta en diferentes estadios del proceso productivo; pudiendo ser de origen, directa o cruzada.

La de origen se refiere a la transmisión del problema de inocuidad o calidad al mismo momento de la obtención, la contaminación directa es la que sucede por mal manejo del producto, y la cruzada se presenta cuando el patógeno o elemento de riesgo del alimento contaminado se transmite a otros alimentos sanos por no haberse aislado o desechado a tiempo.

A continuación, se presenta el formato sugerido.

Nombre y dirección legal del Importador:	Información de registros sanitarios:
--	--------------------------------------

Nombre y dirección legal de responsable de exportación:	Historial de adquisición de bienes de esta fuente:
Lugar de origen del elemento:	Lugar de exportación del elemento:

Clasificación del tipo alimentario:

Características o tipo de envasado y presentación:
Información obligatoria de etiquetado y rotulado:
Cumplimiento de obligación de publicidad por riesgos:
Fecha de caducidad:

Humedad y Temperatura promedio
Durante la transportación del consumible
Durante la recepción del consumible:
En lugar de almacenamiento:

Conformidad con los criterios microbiológicos de la resolución N°071 MINSA-DIGESA-V.01:
Declaración de inocuidad respecto a contaminantes químicos no aptos para consumo humano (informes respectivos):
Declaración de certificación veterinaria de consumo humano:

2.8 Sistema para realizar inspecciones en el sitio de origen

De acuerdo al Decreto Supremo N.º 007-98-SA (25 de setiembre de 1998), el Estado es el rector responsable de supervisar, mediante el Ministerio de salud, las condiciones en las cuales se expanden los alimentos y bebidas para su consumo. Para esto otorga una licencia de comercialización contenida en un Registro Sanitario.

Para conocer si un producto alimenticio envasado se encuentra en estado óptimo para consumo, el primer paso es verificar que el empaque contenga toda la información que permite conocer las características y la composición del producto. En Perú existe una norma técnica que determina la metodología adecuada de presentación y aplicación de esos elementos informativos.

La base esencial de estas exigencias es evitar el error o engaño en las relaciones de consumo, así como también comunicar eficazmente la naturaleza y estado físico del alimento. En consecuencia, todo producto empaquetado debe señalar el nombre específico del factor alimenticio (que no siempre es igual a la marca con la cual se comercializa).

Cualquier empaquetado debe informar sobre su contenido neto (que se expresa según el Sistema Métrico Internacional en Perú). Esto significa que los sólidos se presentan según su peso en gramos o miligramos y los líquidos según su

volumen (considerando también el peso escurrido).

También debe mostrar la lista de ingredientes (salvo que sea un único ingrediente) y ello se plasma en relación al peso de cada elemento compositivo al momento de la fabricación (de mayor a menor proporciones m/m). Es especialmente relevante que se declare la existencia de ingredientes propensos a generar hipersensibilidad, como lo son; el gluten; huevo; pescado; crustáceos; maní o soja; leche; nueces arbóreas; y sulfito (igualmente los productos derivados de ellos).

Algunos ingredientes pueden declararse con denominación genérica, como las hierbas aromáticas y especias (que no superen el 2% del peso). Sin embargo, otras como las “grasas refinadas vegetales o animales” pueden declararse también genéricamente toda vez que no sean grasa de cerdo, de bovino o manteca. Los aditivos, por su parte, deben estar precedidos por el efecto buscado con el mismo, lo cual se refiere a términos como “Colorante” “antiespumante”, “estabilizador” “espesante” etc.

Habrá que considerar también si la cantidad de sodio, azúcares, grasas trans o grasas saturadas exceden los límites proporcionales recomendados, caso en el cual (según decreto supremo N°012-2018-SA y N°017-2017-SA) deberá advertirse mediante publicidad obligatoria que recomiende evitar consumo excesivo.

El producto empaquetado debe tener marcado en tinta indeleble la anterior información y la identificación del lote y la fábrica donde se produjo. La norma establece que Perú deberá indicarse el número de registro sanitario.

A nivel técnico-científico una inspección de productos alimenticios se basará en la resolución N°071 MINSA-DIGESA-V.01 en la cual se fundamentan los aspectos referentes a organismos microscópicos nocivos sobre salubridad y calidad sanitaria. Es precisamente en esta regla técnica donde se definen cuantitativamente los niveles de riesgo.

Allí se establece cuál es la aptitud microbiológica óptima para consumo, cómo son los planes de muestreo, cuántas unidades se requieren, los métodos de ensayo, etc. Es relevante que esta resolución define los alimentos en 19 categorías según su naturaleza.

Los siguientes lineamientos pueden servir para obtener información práctica con la cual se respaldará el cumplimiento de las diversas normas legales peruanas, no siendo excluyente pues la determinación de estos elementos es eficaz para atender a los requisitos fácticos que establecen las legislaciones de otros países.

En referencia a las mercaderías de naturaleza animal; se verifica que no hayan sido previamente tratados con medicación u otros. Cuando se trata de productos de origen vegetal; se verifica que estén limpios de plaguicidas, pesticidas u otros.

Se determina si los animales han sido criados o los vegetales obtenidos en zonas seguras, no expuestas a contaminación del agua o de la tierra (suficientemente alejadas de zonas de riesgo, como vertederos).

Se indaga igualmente si el trato de los animales o el manejo de los vegetales se ha realizado bajo preceptos de higiene, evitando durante los procesos primarios de obtención y manipulación, la contaminación por exposiciones inadecuadas a enfermedad o inmundicia.

Esto implica también la verificación de que todo el personal laboral se ciñe a lo reglamentado en función a la limpieza personal y con los registros sanitarios de manipulación exigidos en el país de origen.

En cada una de las estructuras espaciales existen instalaciones adecuadas para el aseo personal. Esto incluye baños higiénicos con suficientes inodoros, lavamanos y duchas, abundancia de agua fría y caliente, espejos y diseño adecuado para evitar contaminación cruzada (debidamente indicado el espacio).

En todas las áreas de trabajo es posible conocer la medición de humedad y temperatura, asimismo están diseñadas para que haya flujo de aire y ventilación suficiente. Se reconoce que los productos infectados o aparentemente deficientes son separados previamente y dispuestos en espacios separados.

Se garantiza que todas las etapas de transporte se realizan de acuerdo a los estándares adecuados, a las temperaturas correctas, a través de mecanismos limpios y herméticos que impiden la contaminación o deterioro de los alimentos.

El punto anterior aplica igualmente para todas las actividades de almacenamiento masivo o de menor escala. Además, se asegura que el tiempo de almacenamiento anterior a la comercialización es el mínimo posible.

Llevar registro de los proveedores que ya han sido evaluados según los puntos anteriores, permite hacer actualizaciones y chequear nuevas circunstancias que conlleven a una nueva calificación de seguridad.

Cuando la inspección es sobre un sector alimentario concreto, habrá que tomar en cuenta el cumplimiento de procedimientos específicos en el sitio de origen.

Cuando se trata de carne, por ejemplo, habrá que considerar si se cuenta con:

Figura 1

Ambientes requeridos



Nota. Las zonas que permiten un proceso saneado de los productos comestibles. Adaptado de “Manual para manipuladores de alimentos”, por Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS), 2016. <https://www.fao.org/3/i5896s/i5896s.pdf>

Los alimentos de alto riesgo son los cárnicos, pescados, mariscos y crudos. También los alimentos que se recalientan, los lácteos, los que contienen huevo, los cereales y legumbres cocidos, las futas a temperatura ambiente, los aderezos y otros.

En cambio, los de bajo riesgo son los cereales secos, los enlatados (pues es más probable que ya hayan sido inspeccionados antes y se tenga certeza de su inocuidad, aunque esto no los excluye de cualquier posible examen); con ácido natural o preservados con azúcar. La manteca, margarina o aceites y las nueces arbóreas también representan bajo riesgo.

La calidad de un alimento propicio para el consumo requiere ciertos parámetros: las etapas de la cadena alimentaria deben contar con una profilaxis total, además, se deben mantener el sabor, la textura, el olor y el color que evidencien sus propiedades en estado saludable. Además, debe de estar libre de todo agente tóxico y de sustancias químicas ajenas a su estructura o que no estén legalmente aceptadas. (FAO, 2017)

En definitiva, el análisis de las circunstancias que determinan la inocuidad o los riesgos de contaminantes están centradas, por una parte, en actividades físicas y espacios físicos (lo que incluye la higiene y la limpieza) y por otra, en los elementos que afectan o pueden afectar directamente el material alimenticio (su temperatura, contaminantes adquiridos por contacto, su maduración en caso de frutos o vegetales,

la relación espacial con otros alimentos, etc.).

A continuación, se presenta el formato con los principales puntos a ser tomados en cuenta al momento de realizar una inspección a cualquier producto que se pretenda importar.

Factor	Si/No	Otro/información adicional.
1.Servicio regular de corriente eléctrica.		
2.Suficiencia de agua no contaminada.		
3.Drenajes y desagües.		

4.Suficiencia de agua potable:		
5.Puntos óptimos de aseo personal.		
6.Se encuentra correctamente separado el circuito de aseo personal del espacio de manipulación de consumibles.		
7.Los residuos son conducidos a las zonas de deshecho de manera aislada y con criterios de higiene.		
8.Existe flujo de aire por ventilación natural o eléctrica.		
9.Hay suficiente iluminación para distinguir sensorialmente las características de los consumibles.		
10.Son las paredes y suelos impermeables.		
11.Existen zonas de peligro infectocontagiosa en los alrededores del recinto.		
12.Se observa algún tipo de elemento exógeno contaminante como insectos, plagas, animales o vegetación.		
13.El Sistema espacial de trabajo está diseñado de manera que los trabajadores no expongan los consumibles a contaminación cruzada.		
14.Las zonas de exposición de alimentos (como las mesas de manipulación) son atóxicas, inoxidables y de un material que preserva la inocuidad.		
15.Los recipientes de almacenamiento son descontaminados e higienizados.		
16.Los instrumentos que están en contacto con los consumibles son		

desmontables lavables y se mantienen limpios.		
17.La temperatura es adecuada a los requisitos específicos		
18.La humedad es adecuada a los requisitos específicos.		
19.Existen medidores funcionales de los anteriores valores.		

2.9 Sistema para el apoyo en la toma de decisiones

Existe una relación innegable entre los problemas de la calidad e inocuidad (incluyendo las sanciones que podrían generar) y la toma efectiva de decisiones como oposición a las pérdidas económicas que conlleva el desapego a los estándares. Es cierto que la decisión de implementar programas de seguridad alimentaria, o de comunicación efectiva de riesgos, se toman secuencialmente, y por ello es relevante la fase del proceso productivo en que se quiere implementar.

Para realizar un análisis de beneficio/riesgo puede partir de las tendencias del mercado, siendo una premisa la libre elección del consumir sobre los productos o alimentos que ha de adquirir. Por consiguiente, todo productor o comercializador intentará satisfacer las expectativas razonables del consumidor promedio.

Teniendo como enfoque las consecuencias pragmáticas de la deficiencia de calidad o inocuidad, es claro que la pérdida de reputación, como confianza depositada por parte de los consumidores en la entidad de negocio, es un riesgo importante para el desarrollo del modelo.

Desde una perspectiva regulatoria, los riesgos son el incumplimiento de normas obligatorias, lo que a su vez trae consigo el costo de sanciones e indemnizaciones (pudiendo incluso verse afectada la autorización o registro para comercializar alimentos). Por lo que el control administrativo de toda la actividad deberá centrarse también en los requerimientos específicos de la legislación.

No significa esto que la toma de decisiones sobre el control operativo que exige el comercio de alimentos deba centrarse en aspectos puramente formales o en la cuantificación de la inversión requerida; por el contrario, la garantía de salubridad redundará en la satisfacción de las expectativas comunes, a pesar de que

no sea previsible un retorno determinado.

Las medidas operativas deben ser certeras y aproximadas a la realidad, orientando directrices prácticas y funcionales. Por ejemplo, la aplicación de un factor de reducción exponencial de riesgo (como lo es un Sistema HACCP) es precisamente el mecanismo que permite abordar escenarios de riesgo difícilmente cuantificables (de grandes magnitudes).

No obstante, es posible reducir costes alcanzando fines iguales, principalmente tomando decisiones preventivas; llevar control del estado de salud de los empleados (así como tener un programa de atención médico- salarial para esos casos) funciona para atender a tiempo el riesgo de contaminación cruzada. De la misma forma que contar con instalaciones óptimas y con abundante agua es prerequisite para la higiene, y sin duda una necesidad de cara a inspecciones de infraestructura.

Claro que, para tomar decisiones que involucran a toda la organización que está siendo objeto de control de sanidad e inocuidad alimentaria, es menester contar con vías de comunicación adecuadas. Definir liderazgos y responsabilidades es un factor crucial para focalizar el esfuerzo dedicado. Esto no es tarea fácil, y sin duda requerirá una planificación organizacional estratégica que defina las políticas, los roles y las tareas, ya sea en comercios pequeños, medianos o grandes.

El equipo designado para tomar decisiones operativas y administrativas relacionadas a la seguridad, calidad, higiene e inocuidad alimentaria se enfrenta a multiplicidad de escenarios de riesgo, algunos más complejos que otros, por lo que deben estar preparados para afrontar dinámicas diversas.

No es igual atender un problema de higiene del personal, que decidir sobre la modificación de equipos obsoletos. Los costos pueden variar enormemente; una lista de prioridades es importante para comenzar con la implementación de una dinámica preventiva de riesgos. Las decisiones deben tomarse sobre aspectos muy concretos (FAO, 2008) como lo son:

El diseño de instalaciones y equipos (apropiado para su limpieza y desinfección); el posicionamiento adecuado y calibración de termómetros y cronómetros); la programación rutinaria de actividades de limpieza; la inspección programada de control sanitario de los colaboradores y por supuesto; la capacitación del personal. Lo anterior son aspectos a poner

atención hasta tanto se desarrolle un sistema completo y constante de prevención de amenazas y de los centros especializados de Control. (p.9)

Eso quiere decir que el encargado de la infraestructura deberá estar capacitado para decidir los cambios urgentes atinentes al posicionamiento de equipos y la circulación de personas y alimentos; el encargado de los instrumentos deberá tomar en cuenta el rango de valores óptimos dependiendo de los alimentos a comercializarse; el responsable de mantenimiento deberá programar actividades de limpieza específicamente para resguardar la inocuidad de los productos, etc.

El establecimiento donde se comercializarán alimentos debe estar registrado, y para efectos de ese registro es probable que se realicen inspecciones previas. El método de inspección puede variar según el tipo de

establecimiento; de cría, matadero, producción, envasado, elaboración posterior, cultivo, depuración, acuicultura, etc.

Un análisis crítico arroja que las inspecciones se realizan desde una perspectiva de factores de riesgo por lo que se concentrarán y harán mayor énfasis en los grupos alimenticios o productos que pudieren traer graves consecuencias para los humanos.

Sin embargo, en la medida en que el establecimiento cuenta con sistema HACCP probado y funcional, pasa la autoridad a realizar auditoría en vez de inspección.

2.10 Principales factores asociados con la inocuidad de alimentos

2.10.1 Capacitar a los trabajadores en relación con la inocuidad de los alimentos

Resulta sumamente perentorio controlar la salubridad de los alimentos que se distribuyen, tanto los que resulten de la exportación como la de importación y esto podría decirse obedece a razones de salud, pues a través de los alimentos pueden transmitirse diversas enfermedades que pueden ir de las más simples hasta las más complejas. En este sentido expone Navarrete que las empresas alimenticias que comercializan de manera local o internacional los cuales deben cumplir con requerimientos exigidos además por la Ley inclusive por los mismos clientes y ha sido la importancia que han adquirido estas normativas debido a la que la exigencias que se han venido planteando en esta última década ha sido de forjar un mercado donde las empresas produzcan y comercialicen alimentos inocuos al menos en su mayoría, cumpliendo con los requisitos mínimos de estándar de calidad y que se

aseguren las prácticas de higiene sobre los mismos.

En este sentido, resulta fundamental que cada vez sean más las regulaciones que existan en las leyes locales y extranjeras, de tal manera que, pueda existir un mayor control y seguridad sobre los alimentos que se consuman a diario evitando así la propagación de enfermedades. Por esta razón, los esfuerzos por lograr que las industrias alimenticias en su mayoría se sumen a acoplarse a adaptar las regulaciones, normativas y reglas que busquen proteger la calidad de los alimentos que se distribuyen.

Los principales objetivos del aseguramiento de la inocuidad devienen en que mantenga la salubridad de los alimentos que son comercializados y de esta manera se eviten la propagación de enfermedades, ya que, existen alimentos que por su naturaleza deben cumplir con tratamientos especializados. También que, las industrias en el sector alimenticio sean más responsables en cuanto a los procesos de fabricación y procesamiento de los alimentos.

Las principales ventajas de cuidar la inocuidad según refiere el autor antes citado deriva principalmente se garantiza y se aproxima a una “apreciación” de amenazas a la salud y la confianza alimentaria, y de esta manera, podían aplicar medidas adecuadas para controlar y solventar cualquier tipo de inconveniente y en caso de que resulte necesario, notificar a ambas partes.

La importancia de la salubridad alimentaria deviene en todo lo relativo a la fabricación y producción de alimentos, ya que se debe evitar en la medida de lo posible, problemas tales como, que no se tomen las medidas de higiene adecuadas provocando la proliferación de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETAs).

2.10.2 Control de procedimientos y producción

2.10.2.1 Manejo de materia prima. Para asegurar la calidad de los alimentos no sólo hace falta el cuidado propiamente en los alimentos, sino que también se deben cuidar los espacios en donde son manejados estos. En este sentido refiere Gattorno que las instalaciones deben estar construidas de manera tal que, se permita su limpieza y mantenimiento, y en cuanto a esto, deben existir programas de limpieza y desinfección para ellas. Se requiere de igual forma que los alimentos estén resguardados lo mejor posible de la contaminación y que, por ende, se minimice el detrimento de los mismos. Las instalaciones deben estar construidas y capacitadas de acuerdo con la clasificación de los alimentos que se acopian y estar aisladas y ser

seguras para protegerlos de cualquier otro tipo de sustancias.

Para certificar y asegurarse la calidad de los alimentos, no sólo basta con su adecuada manipulación y mantenimiento, sino que también es necesario que las instalaciones donde estos son manipulados sean lo más higiénicas posibles. Si el alimento es bien conservado pero el espacio donde este se manipula no lo es, pues evidentemente el alimento será objeto de contaminación lo que afectaría la calidad del mismo. Aunado a lo anterior, se requiere que las instalaciones se adapten a la actividad específica que allí se desarrollará porque permitirá contar con los elementos fundamentales para la manufacturación de los distintos productos.

Los alimentos a elaborar deben estar necesariamente separados por grupos genéricos y además clasificados por categorías de productos, lo que permitiría dar informe sobre las posibles amenazas de toxicidad los alimentos. Lo señalado por Díaz (2009) encuentra una justificación sumamente importante, ya que, en caso de infecciones, por ejemplo, al contar con esta separación pudiese localizarse la fuente y la ingesta del alimento, determinando su tipo y además el proveedor, evitando posibles brotes que pueden llegar a ser sumamente complejos. Los riesgos que se asumen cuando no se cumplen con las medidas de higiene adecuadas resultan en afectaciones complejas para la empresa involucradas llegando inclusive hasta problemas en instancias judiciales.

Así refiere también Gattorno (2010):

Pesar que se ha dado al mercado diversas alternativas en pro de la salud que combaten enfermedades crónicas tales como la diabetes. Obesidad etc. Ello no ha sido un óbice para detener la ingesta de alimentos tóxicos. A pesar que la distribución de los mismos ha mejorado sus estándares siguen surgiendo enfermedades provocadas por consumo de alimentos insalubres.

Los alimentos orgánicos son la mejor opción al momento de alimentarse, deben conformar en su mayoría la dieta de cualquier persona. Pero el mayor obstáculo que se tiene cuando se trata de alimentación orgánica deviene en que estos resultan aún más costosos con motivo a que la organicidad no representa siempre la opción más económica de comercializar debido a los altos costos que supone conservar alimentos sin usar cualquier componente químico que los preserve. A pesar de lo anterior, esto no debería representar una excusa para descuidar nuestra alimentación lo que nos lleva a ser críticos y analíticos en cuanto a los productos que se consumen a diario y concientizarnos al respecto.

JRC dentro de su manual de buenas prácticas indica que debería hacerse una selección lo suficientemente minuciosa de las materias primas, esta selección deberá cumplir con criterios óptimos para la venta y el consumo. El envasado del producto, etiquetado y embalaje del mismo también resulta un factor importante en cuanto al manejo de las materias primas. La correcta higiene y esterilización de los ambientes donde son manipulados los alimentos. Así como, la emisión del comprobante del peso respectivo o del servido de las muestras.

Por ejemplo, se señala así con relación al envasado, etiquetado y embalaje del producto que este a simple no pareciera revestir un grado de importancia tal, pero en la realidad sí resulta un factor relevante en cuanto al manejo de las materias primas, en específico el envasado para que se evite cualquier factor externo que puede afectar la calidad del producto, por ende, su inocuidad. Sin duda alguna, todo lo involucrado con los alimentos debe proceder con extremo cuidado y sobre todo cuando su producción es masiva, porque cualquier error en su manipulación puede traer consecuencias gravísimas para el público consumidor.

2.10.2.2 Procedimientos de producción. Navarrete comenta que lograr un nivel óptimo en la producción de los productos y la excelencia en los servicios se requiere de la supervisión y trabajadores calificados, ya que, esto afecta directamente en el proceso de fabricación. Además, también se requiere de un control de calidad y especificaciones de carácter técnico, y estas se afirman a través de pruebas funcionales, cumpliendo con dichas especificaciones.

En cualquier proceso productivo o de comercialización de alimentos, en específico se requiere de especial atención en absolutamente todas las cosas y personas involucradas. Esto es así porque cuando se trata de alimentos y su cuidado, no resulta fácil debido a lo expuestos que están a la contaminación. Por esta razón, las normativas en cuanto a la higiene resultan sumamente importantes de cumplir, puesto que, asegurará la inocuidad de los alimentos.

Por esta razón la ONU se encargó de la preparación de un manual con las prácticas necesarias y fundamentales cuando se trata de los procesos productivos de alimentos. En este sentido señala de primero las condiciones del personal que manipula los alimentos. Deberá certificarse que estas personas estén libres de cualquier enfermedad respiratoria, estomacal, úlceras entre otras. Por supuesto, la limpieza en la persona también resulta clave, antes de manipular los alimentos deberá lavarse las manos adecuadamente y repetirlo cada vez que se ejecutan acciones

donde se pudiese haber contaminado las manos. Las duchas antes de iniciar la jornada laboral y mantener las uñas recortadas y limpias y el pelo lavado y recogido evitará cualquier tipo de riesgo de contaminación de los alimentos.

También refiere la ONU que, la vestimenta está expuesta a microbios, por lo cual, antes de manipular alimentos deberá poseer una vestimenta apropiada que en la mayoría de los casos está compuesta por: gorras, guantes, delantales y un calzado exclusivo y preferiblemente que sean de color blanco, para así poder evaluar el estado de limpieza de estos.

Otro aspecto relevante que señala la ONU deviene en el almacenamiento de alimentos, ya que, esto no resulta un proceso genérico, sino que dependerá del tiempo durante el cual será conservado el alimento hasta el día de su uso. En este sentido, se recuerda que existen varios tipos de almacenamiento, entre los cuales se encuentra: refrigeración o congelación que deberá ser fresco, seco, ventilado, limpio, separado de paredes, techo y suelo por un mínimo de 15 centímetros. Se deberá utilizar siempre estantes o tarimas para el apoyo de las materias primas. Estas medidas van orientadas a evitar cualquier tipo de contaminación como consecuencia de roedores e insectos. También se refieren a la rotación de las materias primas, donde se aplica el principio de “Lo primero que entra es lo primero que sale”, para esto se deberá clasificar a los alimentos con fecha de caducidad más cercana y colocarlos en diversos espacios para diferenciarlos de aquellos productos con fecha de vencimiento más lejana.

La manipulación de los alimentos de elaborados también es clave en estos procesos según también señala la ONU, porque los elementos crudos necesariamente deberán estar separados de los ya elaborados, los recipientes o envases con alimentos deberán cerrarse correctamente. Deberán guardarse la carne cruda, aves, pescados o huevos de una forma tal que, al derramar algún líquido no contaminen a los alimentos cocidos. La temperatura para una condición adecuada será de 70 °C cuando se trate de cocción (inocuidad y sanidad del alimento) y la refrigeración adecuada será de 5 °C retrasando la proliferación de agente nocivos. El almacenamiento de productos químicos que se utilizan para la limpieza y desinfección de los equipos y utensilios de trabajo, deberán guardarse en un lugar específico para eso separado por completo del área de alimentos, también deberá mantenerse ordenado y limpio estando los productos con su debidas etiquetase identificación para

evitar confusión con alimentos. De no cuidarse de las anteriores recomendaciones puede ser riesgo para una grave intoxicación.

También el proceso de manufactura y control de las acciones posteriores al almacenamiento son esenciales, porque puede ocurrir que exista un mal proceso de descongelación y, por ende, se sufra algún tipo de contaminación microbiana. Dentro de los métodos más seguros para descongelar es la aplicación de agua potable fría, a través de la cocción a temperatura adecuada e inclusive el horno microondas se considera una de las mejores herramientas. En cuanto al enfriamiento rápido de los alimentos, son recomendables los recipientes de acero de 10 a 15 cm de altura y así evitar el uso de plástico.

2.11 Métodos para el control y revisión de alimentos

2.11.1 Importancia de contar con un sistema para el control y revisión de alimentos

Según JRC (2012), “el sistema de gestión está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidades, manual de calidad y seguridad alimentaria”. Con relación con lo expuesto por JRC, resulta necesario dejar en claro la importancia de que toda empresa cuente con un Manual de calidad donde se establezca de manera detallada los sistemas de control y revisión de alimentos. A través de los Manuales se establecen los procedimientos a seguir para asegurarse del funcionamiento correcto de los procesos involucrados, de tal manera que, se pueda lograr buena calidad en los productos.

A pesar de la importancia de estos manuales en virtud de que contienen todas las especificaciones para los sistemas para el control y revisión de alimentos, en la práctica la realidad es otra. La creación de estos Manuales supone para ciertas empresas costos muy altos, por lo cual, prescinden de la idea de tenerlos o en muchos casos hasta se desconoce la existencia de estos. Pero es necesario dejar en claro, que los Manuales no son simples pasos para seguir, sino que también contienen posibles soluciones contra las fallas o riesgos que se presenten durante el proceso de producción o productivo.

También JRC refiere que (JRC S.A., 2012):

El Sistema de Gestión contribuye con la gestión de salvaguardar la salubridad de los alimentos mediante el APPCC, el Documento de Autocontrol, el APPCC, los Planes Generales de Higiene y sus registros asociados, que son

requerimientos de la Autoridad Sanitaria vigente.

De las palabras de JRC, se infiere rápidamente la relevancia de contar con un Sistema de Control y Revisión de Alimentos, pero estos sistemas no están definidos por simples palabras, sino que, también deben tener respaldo en documentación que sirva de registro de todo lo asociado con la higiene asegurando el cumplimiento de los lineamientos legales pertinentes según resulte para cada Empresa en concreto. Estos sistemas de control y su documentación no están exentos de ser modificados, de hecho, todo lo contrario, en miras de obtener mejor calidad de productos deben ser corregidos todos los procesos en donde existan defectos que impidan obtenerla calidad esperada.

En sentido JRC también expone que (JRC, S.A.2012):

El Sistema de Autocontrol y la realización del Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, contribuye a una combinación de Medidas de Control que al ejecutarse logran la eliminación de amenazas a la salubridad los productos aptos para los procesos productivos de alta gama.

Los Sistemas de Control resultan extremadamente fundamentales para lograr medir los efectos de los posibles riesgos o los peligros que resulten del proceso, por lo cual, se deben contar con estas medidas de control. Cuando se tengan un respaldo efectivo que permita actuar de manera rápida e inmediata, medirá también la gestión interna la empresa, por ejemplo. Debido a lo esgrimido anteriormente, es fundamental que todos los empleados estén familiarizados con los Manuales y Sistemas de Control, porque son ellos quienes deben contar con las herramientas adecuadas y suficientes para atender cualquier tipo de inconveniente.

La ONU también refiere que, cuando se instauran mecanismos de inspección de la calidad de alimentos, por lo menos en cuanto a la exportación se refiere principalmente a una competencia en mercados internacionales de forma productiva y rentable con otros países que también produzcan estos mismos bienes, poder afianzar una reputación como proveedor y comercializador de productos de altos estándares de calidad. Otra de las ventajas sería que las posibilidades que retengan o rechazan la mercancía es sumamente bajo, así impide pérdida de dinero además de impedir las actividades desleales de otros proveedores o exportadores.

2.11.2 Principales funciones del sistema de control y revisión de alimentos

Las principales funciones del sistema de control y revisión de alimentos

revisten básicamente en hacer a la empresa más productiva y que los alimentos que esta se encarga de elaborar o tratar sean de la mejor calidad, para esto deben seguir una serie de pasos que resultan claves y elementales para lograr resultados efectivos y esperados. No se puede pretender llegar a estos objetivos sin contar con sistemas de controles y de revisión de alimentos, pues esto será el principal garante en la fabricación de los alimentos.

Según lo señala JRC (2012):

Dentro de las principales funciones sería fomentar una definición de política de Seguridad Alimentaria y Medio Ambiente, además de los objetivos que forman las bases de dicha política. También se encuentra promover la comunicación y la sensibilización de toda la organización ateniendo a los requisitos contemplados en las distintas normativas legales vigentes, cumpliendo con lo establecido por las autoridades competentes, al igual que los requisitos internos y los de los clientes relacionados con la inocuidad de los alimentos. Además, resulta fundamental definir de manera clara la estructura organizativa, así como las responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones entre las distintas unidades organizativas y las personas implicadas en actividades referentes al Sistema de Gestión.

Como se mencionó al principio se pudiese creer con las principales funciones de los Sistema de Control se concentran básicamente en hacer de los alimentos que se producen en esta empresa los más sanos y limpios posibles, siendo esto una realidad no lo es todo. Lo anterior, se debe a que los sistemas de control dentro de sus funciones tal y como le refiere JRC, el fortalecimiento de la estructura organizativa también es sumamente importante porque sin esto los procesos no se pudiesen desarrollar de manera eficiente.

JRC también menciona que, dentro las principales funciones de los Sistemas de Control se encuentran poder reunir los Resultados de la verificación de todos los procesos, que resultan de las distintas auditorías tanto internas, como la de clientes e inspecciones, para así poder evaluar y determinar posibles fallas y como solucionarlas. Para esto se requiere de una adecuada preparación de todos los miembros que formen parte de los distintos procesos y constantemente informar a los encargados de mayor jerarquía en cuanto a la efectividad y adaptación del Sistema de Gestión Alimentaria.

La comunicación es un factor clave en lo que respecta a los Sistemas de

Gestión, para asegurarse que los objetivos establecidos sean cumplidos, alcanzando resultados reales y además positivas en la Compañía de la cual se trate. Resulta necesario que, todos los factores involucrados en el Sistema de Gestión trabajen en conjunto y sigan los mismos lineamientos de manera tal que, no existan contradicciones en cuanto a las labores que estos realizan porque de ser así podría afectar considerablemente el resultado final de todos estos procesos. Aquí sale de nuevo a relucir la importancia de que cualquier empresa cuente con Manuales donde se contemplen todas estas normativas, lineamientos, indicaciones y forma de actuar para prevenir que exista cruce de órdenes e indicaciones.

Expone la ONU (1991) que:

SCICE contribuye a que la imagen de un proveedor sea garantía de un buen servicio comercial a gran escala garantizando la salubridad de sus productos alimenticios consumidos en el mercado internacional. Ello facilita el ingreso a nuevos destinatarios y el incremento de pedidos de estos. (p.12)

Como señala el informe de la ONU demuestra que, las principales funciones de este Sistema de Control vienen siendo definidas con base a los siguientes aspectos: al tener un producto de calidad se afianza a la idea de que el país resulta un proveedor seguro para la distribución de productos alimenticios y que además cumpla con los estándares de calidad. Por ende, se ven afianzadas las instituciones regulatorias de un determinado país logrando así que, el comercio internacional tenga menos restricciones favoreciendo la libre distribución de los alimentos, márgenes de ganancia más elevados. De esta forma, también se alcanzaría mayor demanda de mercancía y “acceso” a nuevos mercados.

La ONU (1991) refiere de igual forma que: un SCISE logra fomentar una mentalidad positiva frente a la responsabilidad en el comercio alimenticio, lo cual se observa en el incremento de utilidades en las ventas tanto internas como en la exportación.

Dentro las principales funciones de estos Sistemas de Control de calidad resultan y que luego se traduce en una ventaja es el fortalecimiento de la industria alimentaria. Y es aquí donde muchos autores mencionan que estos temas por este mismo hecho adquieren connotación política. Por supuesto, las funciones también van enmarcadas de acuerdo a las legislaciones internacionales incluso las internacionales, cuando se trata de productos que no sólo serán comercializados de manera local, sino que, incluye cadenas de comercialización internacionales donde y, de acuerdo

a lo manifestado en el presente trabajo, en los últimos años han sido más las garantías ofrecidas en este sentido pero todavía sigue siendo un camino de difícil transitar para alcanzar resultados reales y que se pueda garantizar de manera real y efectiva que la mayoría de los alimentos que lleguen al hogar de cualquier persona atraviesen por sistemas de control que garanticen su higiene, y que los riesgos de enfermedades como las ETAs sean sumamente bajas. Refiere la ONU (1991), los países que cuentan con un SCICE han llegado a considerarlos de tal manera, que gracias a los beneficios obtenidos, se han opuesto a prescindir de sus servicios.

Los resultados de contar con Sistemas de Control de alimentos han sido tan efectivos que su implementación ha sido vista como fundamental en cualquier empresa, llegando a formar parte necesaria e imprescindible en el proceso, así lo refiere la ONU, en la estrategia de la comercialización de exportaciones. En la medida que todos los países acojan estas prácticas, haciéndolas formar parte de sus legislaciones, siendo normas en cierta medida coercitivas y orientadas, por supuesto, en que la producción, fabricación de productos de alimentos o no sea garantía a nivel mundial. De esta manera, se pudiese contar con un mercado alimenticio transparente y de verdadera calidad.

2.11.3 Principales tipos de sistemas de control y revisión de alimentos

Figura 2

Sistemas de control y revisión de alimentos



Nota. Los principales prerrequisitos y planes de análisis de control comerciales de alimentos. Adaptado de “Guía práctica dirigida a productores emprendedores”, por Ministerio de Agricultura y Riego, 2013. <https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2014/11/Guia-Inocuidad.pdf>

Para el caso de los sistemas de control e inspección de calidad de exportaciones, según la ONU (1991), se cuenta con dos principales sistemas, a saber: reglamentarios y voluntarios. El sistema reglamentario es de hecho el más común, tiene como base la legislación, es decir, encuentran fundamento en las leyes, reglamentos y otros instrumentos jurídicos de obligatorio cumplimiento. Los sistemas voluntarios al no estar regulados resultan estar diseminados y además son pocos, por la misma falta de coercibilidad a diferencia de los controles reglamentarios, su eficacia depende totalmente de que la industria regule este tema.

Evidentemente cuando los controles son a través de las propias legislaciones donde se establecen inclusive penas o multas debido a malas prácticas, ofrece de alguna manera mayor seguridad jurídica para el sector comercial y por supuesto para los consumidores. Sin embargo, a pesar de las distintas normativas no garantiza que la totalidad de la producción de las empresas de un determinado país o región cumpla con los requisitos al pie de la letra en cuanto a sistemas de control. Es decir, ni la propia legislación por ser coercitiva asegura que los alimentos cumplan con lo mínimo en cuanto a inocuidad se trata.

Si los propios controles reglamentarios no ofrecen una seguridad real, los sistemas voluntarios resultan aún menos seguros, de allí a que estos estén dispersos y sean pocos, porque no muestran en la realidad verdaderos beneficios, por el

contrario, siguen siendo sumamente inseguros. Al respecto también se pronuncia la ONU (1991) cuando señala que:

Se ha convertido en un requerimiento, por parte de los países importadores, la certificación que les asegure la calidad del producto alimenticio y así pactar con confianza. Esta solicitud no solo recae a los organizadores industriales, sino también a los países exportadores. En consecuencia, los sistemas voluntarios disminuyen cuantitativamente.

Las relaciones contractuales en este sentido son sumamente complejas por la cantidad de elementos que abarcan aunado a los riesgos que se asumen, que por cierto pueden traer graves consecuencias. Por esta razón se debe apostar y ser parte del movimiento de que las regulaciones y normativas vengan de cuerpos que tengan la posibilidad de hacer ejecutar las Leyes, y eso solo se podría a través de órganos del Estado que sean vigilantes y garantes de condiciones mínimas en las manufacturas que tengan base alimenticia y productos. Con lo anterior, se busca que cualquier producto que llegue al mercado esté en las mejores condiciones posibles asegurándose la salud del consumidor de cualquiera de estos productos, es decir, que no suponga un riesgo excesivamente alto.

2.12 Generación de un sistema para el control de la calidad de los alimentos

2.12.1 Elementos prioritarios en la revisión y control de calidad de los alimentos

Tal y como ha sido referido con anterioridad todo lo relacionado con el control y la inspección de alimentos suponen gastos excesivamente onerosos e inclusive pueden ser considerados como pérdidas de dinero. En este sentido la ONU comenta que, cuando se decide establecer un Sistema de control de calidad es fundamental que se tome con bases firmes, de hecho, basarse en una sólida convicción política y por supuesto, una competencia sana con otros países exportadores en los mercados internacionales. En razón de lo anterior, es clave que la calidad de los alimentos que se exporten cumple con un mínimo de requisitos entre ellos, la inocuidad del alimento y que no representen una amenaza para salud del consumidor para ello es sumamente importante ceñirse a la normativa vigente.

Se deja interpretar de lo anterior que en gran medida el posicionamiento de un proveedor en un mercado se deberá en gran parte de la calidad de los alimentos

con los cuales comercializa. Pero, sumado a lo anterior también se necesita que se adapte de manera satisfactoria a la normativa legal vigente, en la cual, desenvuelve sus actividades, pues, así se está garantizando que se cumplan con los requisitos más básicos con relación a la inocuidad de los alimentos. Pero resulta importante también señalar que, esto también dependerá en gran medida del avance de la normativa que se tenga en los países donde se desenvuelva comercialmente, ya que, no todas las legislaciones son lo suficiente desarrolladas en cuanto a estos temas se refiere.

Resulta imperante señalar lo establecido por la ONU (1991): Para que un país sea confiable en el comercio exportador debe de contar con una política consciente en el rol responsable que significa comercial con alimentos. De no ser así, el descrédito mellará su imagen comercial ante los importadores.

Nuevamente aquí se hace evidente que este tema se llega a tornar político y esto sólo puede representar la importancia de los Sistemas de Control, porque en la medida de cómo funcionen las empresas en un país representan también de forma general cómo funciona el sistema industrial en un lugar específico. Lo anterior repercute de manera amplia en la economía de un país, pues esto determina en cierta medida las inversiones en un país lo que por supuesto afecta notablemente la calidad de vida de aquél.

La ONU apunta a que los elementos imprescindibles en sistema de control e inspección de calidad de los alimentos de exportación devienen fundamentalmente en los siguientes aspectos: A) Una base legislativa sólida, donde exista leyes y reglamentos. Esto lo que permitiría es que exista un control significativo por parte del Estado, motivado a regular la exportación de los alimentos y que esto se ajusten a lo señalado en estas normativas, bien sean leyes, reglamentos o decretos que cumplan con los requisitos de etiquetados de acuerdo con lo que se estipule en la normativa. También que los elementos cumplan con prácticas que garanticen la salubridad en la preparación, manipulación, elaboración, embalado, almacenamiento y transporte en condiciones higiénicas y satisfactorias. B) Servicio de control eficaces, lo correcto sería que estas mismas legislaciones contemplen la creación de un organismo encargado de vigilar que todas las empresas cumplan cabalmente lo estipulado en la normativa legal y así evitar una aplicación deficiente de la ley y que, por ende, esta se vuelva ineficaz independientemente de su vigencia. Es decir, el cumplimiento de la ley y su vigencia y eficacia va a depender en gran medida del

trabajo que realice este servicio. C) Métodos eficaces de inspección, no es un secreto que todo lo que involucra a las inspecciones resulta de un proceso sumamente costoso y este aumentará en la medida de la intensidad de la inspección, es decir, mientras más exhaustiva sea la inspección los costos de la inspección aumenta. Aunado a lo anterior, es la frecuencia de estas inspecciones y además que están presentes en todas las fases de la preparación y manipulación de los alimentos resultando aún más costosas que el producto final.

Por esta razón, deberá escogerse el método que resulte más conveniente, efectivo y económico de inspección. D) Servicios de apoyo técnico adecuados, para medir la inocuidad de los alimentos se requiere esencialmente de un personal altamente especializado y cualificado en la seguridad de los alimentos que sean capaces de evaluar aquellos elementos como lo son los “factores invisibles”, así como los microorganismos, residuos, toxinas, nucleidos y aditivos, por lo que se requiere de examen de laboratorio con equipos técnicos. Si no se cuenta con estos, resultaría más difícil adaptarse a los requerimientos de certificación de los países importadores del rubro alimenticio. E) Procedimientos administrativos adecuados y bien definidos, si lo que se busca con los Sistemas de Control es asegurar la rentabilidad de la empresa o de la industria además de la calidad de los alimentos, se requiere necesariamente de una actividad administrativa que analice todo lo relativo a la inspección y cooperación. F) Un sistema formal de marcado y certificación, todos los alimentos deberán contar o cumplir con que su exportación haya sido realizada de acuerdo con lineamientos normativos.

Debido a lo anterior, se deben hacer los siguientes comentarios que resultan bastantes importantes en cuanto al tema se refiere. Así se tiene que, con relación a la legislación como fue esgrimido en párrafos anteriores se requiere de un ordenamiento jurídico lo suficientemente avanzado que sea capaz de regular de manera eficaz lo mayor posible a la industria alimenticia, pero lo que ocurre en la práctica es un tanto diferente. Lo anterior encuentra fundamento en lo que ocurre a nivel latinoamericano donde se tiene que la legislación en principio no está lo suficientemente detallada al respecto o si lo estuviese no se garantiza su cumplimiento. Como se sabe la sociedad sufre procesos de transformación a diario lo que provoca que muchas leyes con el paso del tiempo se vuelvan obsoletas y esto se debe en gran medida debido al alto desarrollo de la tecnología y todas las consecuencias que ella conlleva, uno de estos ejemplos resulta la comida

genéticamente modificada que ha sido objeto de muchos comentarios, buenos y malos. Con esto también se involucra al segundo punto, referido a un servicio de inspección competente, se requiere necesariamente de un control externo que se asegure que las empresas se ajusten al marco legal vigente, pero estos servicios de inspección no llegan a cubrir la totalidad del proceso, o la misma corrupción hace que en muchos casos este punto sea excluido del proceso para evitar gastos innecesarios.

Con relación a los métodos de inspección, al resultar sumamente costosas las empresas en muchos casos tienden a prescindir de los mismos, porque así la rentabilidad en el mercado es sumamente difícil de mantener, porque los gastos de estos procesos de inspección son trasladados al precio o valor del producto. Esto lo que hace en muchos casos, es el que producto se convierta en un elemento excesivamente oneroso, y que, si no se trata de una empresa consolidada puede resultar en que en la venta de los productos no sean las suficientes. Aunado a esto se añade los costos de los servicios de apoyo técnico adecuados, que sin duda alguna resultan sumamente importantes, porque estos evaluarán de manera más química y biológica la factibilidad y viabilidad del producto, por lo que, no sólo se requiere de material cualificado, sino que también de equipos técnicos para evaluar al alimento y que se garantiza en cierta medida que el producto no suponga un riesgo elevado al consumidor.

Los procedimientos administrativos también deben ser garantizados, ya que, estos vigilarán de manera general todos los elementos señalados, inclusive pudiese decirse que puede crearse dentro de la misma organización su propio servicio de inspección, de manera que, se asegure cumplir con la normativa y en general, que los procesos se desarrollen dentro de un marco específico; al respecto se pudiese señalar que, cuando la Empresa cuenta con un Manual de Aseguramiento de Calidad necesario en todas las Compañías, estos procedimientos administrativos serán garantes que lo establecidos en estos manuales será acatado en su totalidad.

Por último, con relación al sistema formal de marcado y certificación que va ligado con el primer punto referido a la legislación sólida, pues es allí donde se contemplan cuáles son los requisitos en cuanto al marcado, embalaje y etiquetamiento de los productos, de tal manera que, se garantice una venta segura de los alimentos, logrando que este cumpla con todos los elementos para que sea exportado sin que se tenga algún tipo de traba o impedimento en el proceso.

2.12.2 Aspectos legales y reglamentarios relacionados con los procedimientos de revisión y control de calidad de alimentos presentes en la metodología desarrollada

Desde los últimos años, se ha buscado que los alimentos que se consuman sean dentro de lo posible lo menos modificados posibles, pues para nadie es un secreto que la manera en que muchas empresas han tratado de hacer más rentable su empresa ha sido a través de la modificación de los alimentos y aunque esto a no pareciera nada muy grave, con el crecimiento exponencial de la tecnología, los alimentos en cierta medida han perdido su naturalidad pues durante el proceso de conservación se utilizan procesos químicos, tales como fertilizantes y conservantes y los estudios sobre estos no han sido los más alentadores. De lo anterior, se sabe que si no son usados en la medida adecuada pueden producir daños perjudiciales a la salud.

Con motivo a lo referido con anterioridad, se han producido campañas de concientización al respecto, buscando que los alimentos sean los más naturales posibles para lograr que la salud de los consumidores no sea afectada por el uso excesivo de químicos. Por esta razón, en muchos países se ha tratado de implementar regulaciones sumamente minuciosas al respecto que regulen la cantidad, calidad y además el tipo de fertilizante, por ejemplo, que se está usando o la cantidad o proporción en la que se usa un determinado componente. Pero, como ha sido esbozado con anterioridad estas regulaciones no existen así en todos los países, por lo que sigue siendo un tema controvertido.

Lo anterior se resume en gran medida en lo expuesto por la ONU (1991) que señala de manera tajante al respecto cuando menciona:

Para que un país exportador de alimentos pueda garantizar salubridad en la distribución y administración de sus productos debe contar con una normativa oficial certificada. Esta debe de ser inflexible, práctica y fiable, de manera que incrementa una actitud responsable dentro del ámbito social, lo cual redundará en la confianza y beneficio del consumidor final.

Es un reto a nivel mundial todo lo que supone garantizar verdaderos alimentos en todas las industrias alimenticias tal y como se ha esgrimido anteriormente, se debe en gran medida a la competitividad de los mercados todo esto en la búsqueda de una producción más rentable. Pero, lo anterior resulta aún más difícil cuando la

tecnología avanza y la legislación no lo regula de manera rápida, lo que provoca en muchos casos incertidumbre e inseguridad por parte de los consumidores. Es fundamental que, los consumidores hagan parte de conocer y concientizarse en cuanto a lo que se consume y compra, pues, de consumidores exigentes se puede garantizar un poco más que los alimentos que se producen sean los óptimos e inocuos posibles.

Muchas enfermedades tales como la diabetes, obesidad, cáncer, entre otras; han sido ampliamente estudiadas en cuanto a la posibilidad de ciertos componentes de los alimentos que se ingieren a diario sean causantes de estas patologías. Por ello, muchos estudios se han abocado fervorosamente en establecer sus nexos y no sólo eso, sino lograr encontrar una solución rápida a los efectos que producen ciertas comidas en el organismo del ser humano. Por eso, en los últimos tiempos se ha buscado que la alimentación del humano provenga en altos porcentajes de alimentos naturales lo menos procesados posible.

Al respecto expone ONU (1991) que:

Cuando un país cuenta con una legislación que controla y garantiza las exportaciones saludables de alimentos contribuye con su economía y garantiza su objetivo comercial. Por otro lado, dicha actividad llevada con la normativa respectiva reafirma la imagen de bienestar social y bonanza económica.

Con relación a la legislación peruana se encuentran las siguientes normas que, a través de sus sanciones, tales como las multas, buscan hacer aún más coercitivas las normas, logrando que las empresas se aboquen en la medida lo posible en el uso de procesos más eficientes, ecológicos e higiénicos en la fabricación, producción, manipulación y comercialización de los alimentos.

Con relación a la norma técnica peruana NTP 209.039 2009 que regula a los alimentos envasados y su etiquetado se encuentran las siguientes regulaciones: en principio, ofrece una serie de definiciones claves que permiten establecer de mejor manera su objeto y campo de aplicación, dentro de estas definiciones se encuentran: declaración de propiedades, fecha de producción o fabricación, fecha de envasado, alimento, fecha límite de utilización, aditivo, etiqueta o rótulo, lote, entre otros. También señala los requisitos de etiquetado, donde se debe señalar la nominación del producto, componentes, elementos auxiliares en su elaboración, referencia de

origen, dirección comercial, enumeración de lote, fecha de caducidad, registro de salud, indicaciones de uso, etc. el nombre del alimento, sus ingredientes, coadyuvantes en la elaboración y transferencia de aditivos alimentarios, contenido neto y peso escurrido, nombre y dirección, país de origen, identificación del lote, marcado de fecha e instrucciones para la conservación, registro sanitario, instrucciones para el uso, etc. También dentro de los requisitos adicionales se debería señalar: declaración cuantitativa de los ingredientes, alimentos irradiados y algunas exenciones de los requisitos de etiquetado obligatorio y etiquetado facultativo.

En cuanto a la Ley No. 28681 que contempla el expendio, consumo y propagada de bebidas alcohólicas contempla dentro de sus disposiciones que, para el expendio de bebidas alcohólicas se deberá contar con autorización de los organismos municipales correspondientes. También deberán exhibir carteles donde se manifiesta a prohibición de bebidas alcohólicas a menores de edad, al igual que queda prohibida comercializas bebida adulteradas o contaminadas. Las sanciones previstas para la contravención de las disposiciones que esta señala serán comprendidas en el Reglamento de la correspondiente Ley.

Y con relación a la aplicación de sanciones, el artículo 123 refiere propiamente sanciones en las cuales se encuentran: amonestaciones, multas entre mediay cien Unidades Impositivas Tributarias (UIT), cierre temporal o definitivo del establecimiento e inclusive, la cancelación del Registro Sanitario.

Figura 3

Ley N°29571

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (LEY N°29571)		
Proveedor infractor	Medidas reparadoras y complementarias (Art. 100 del Código)	Medidas cautelares (Art. 109 del Código)
Sanciones las dispuestas en el Código Civil, cuando el proveedor ocasione detrimentos como consecuencia de productos defectuosos, inclusive pudiendo tener responsabilidad penal.	Infracciones leves, multas hasta 150 UIT. Multas graves de hasta 450 UIT.	Decomiso, depósito, inmovilización de los productos, etiquetas, envases y bienes materia de la denuncia, cierre temporal, impedimento de acceso al país de los productos involucrados en ilícitos.

Nota: Legislación en función del proveedor infractor y las sanciones respectivas por el mal estado de los productos alimentarios. Adaptado de “Código de protección y defensa del consumidor”, Ley N° 29571, por Indecopi, 2010. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>

Con respecto a la norma general para el etiquetado de los alimentos preenvasados del CODEX STAN 1-1985, contempla regulaciones muy similares a la norma técnica peruana NTP 209.039 2009, y el punto de relación entre ambas deviene en que estas normas al ser “técnicas” no contemplan sanciones en sí.

Según el Decreto Supremo N.º 012-2018-SA (16 de junio de 2018), en miras de regular y establecer parámetros para que exista concientización de los alimentos que se consume, se tiene que en Perú se aprueba el Manual de Advertencias Publicitarias en el marco de lo establecido en la Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes (Ley N° 30021, 2017), y su Reglamento, todo enmarcado en garantizar la buena alimentación que favorezca el óptimo desarrollo de los niños en lo que a su crecimiento y salud refiere. (D.S. N° 017-2017-SA).

El Decreto Supremo No. 004-2011- AG señala dentro de sus sanciones, que el incumplimiento de medidas cautelares o medidas complementarias pondrán imponerse multas coercitivas de hasta cinco (05) UIT, incumplimiento de medidas sanitarias de seguridad con multas de 2.1 UIT hasta 10 UIT. Cuando no se implemente Plan Interno de Rastreabilidad multas de 0.6 UIT hasta 2 UIT, cuando no se cumplan con las condiciones de higiene adecuadas de los transportes de alimento multas de

2.1 UIT hasta 10 UIT. Así entre otro tipo desanciones.

Con relación a la Ley No. 28405 Ley de Rotulado de productos industriales manufacturados, contempla que, en caso de incumplimiento del rotulado, no podrán ser nacionalizados.

Contempla la norma metroológica peruana NMP 001-2019 los requisitos relativos al etiquetado de preenvases, donde se señalan algunas definiciones tales como: preenvase engañoso, cantidad nominal, material de envasado, cara de visualización principal, entre otras. También se refiere a la declaración de la responsabilidad de un preenvase, declaraciones de cantidad. De forma importante, también señala las prácticas engañosas en cuanto a nivel de llenado, diseño y presentación del material de envase, duplicación de la información y cantidades adicionales o gratuitas.

Figura 4

Modificaciones legislativas

DECRETO SUPREMO N° 004-2014-SA MODIFICACIÓN ARTÍCULOS DEL REGLAMENTO SOBRE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
ART 58 Control de calidad sanitaria e inocuidad Implementar los principios del Codex alimentarius y HACCP	ART 88 Solicitud de certificación Lista de documentos requeridos	ART 91 Servicios de laboratorio y de organismo de inspección Acreditaciones (ILAC o de IAAC)

Nota. El D.S. N° 004-2014-2014 modifica algunos artículos del R.S.V.C.S.A.B.
Adaptado de Decreto Supremo N° 004-2014-SA, por Ministerio de Salud, 2014.

En busca de la calidad de alimentos que producen y/o comercializan se aprueba el Plan Anual de Monitoreo de Residuos Químicos y Otros Contaminantes en Alimentos Agropecuarios Primarios y Piensos, para el período abril 2015 a marzo 2016 según RESOLUCIÓN DIRECTORAL No 0050-2015-MINAGRI-SENASA-DIAIA, donde se evidencia la importancia del tratamiento que le otorga a los residuos químicos que pueden ser altamente contaminantes y perjudicar la inocuidad de los alimentos. (R.D. No 0050-2015-MINAGRI-SENASA- DIAIA , 1975).

Lo último que se tiene por evaluar en la presente investigación en cuanto a normativa, se encuentra Resolución Ministerial No. 591-2008/ MINSa de fecha 27 de agosto del 2008 que contiene Norma sanitaria que establece los criterios

microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano, siendo estas disposiciones una de las más técnicas con relación a las antes tratadas, pues contempla indicativos biológicos y químicos de la composición de los alimentos usados.

Como se deja ver de las leyes y reglamentos antes señalados es que, las sanciones pueden ir desde multas que no representan cantidades de dinero cuantiosas, pero estas no son la única forma de condenar el incumplimiento de alguna de las disposiciones señaladas. Por el contrario, resultan en algunos casos sanciones que pueden llegar con el cierre definitivo del local donde se haya cometido la infracción. Esto se debe en gran medida por razones de seguridad para los usuarios. Es necesario que todos los locales se adapten a la normativa para la comercialización de productos y eviten estas sanciones que pueden llegar a ser extremas.

2.13 Programa para determinar el manejo de pesticidas y metales pesados

Todo proceso productivo, en especial los encargados de producir frutas como verduras destinados para el consumo humano, por sus características particulares de obtener mayor cantidad y menor calidad alimenticia para el consumidor final, implementan en algunas oportunidades productos químicos, los cuales, por sobrepasar los niveles de utilización permitidos son dañinos para el ser humano, ocasionado que éstos sobrepasen los márgenes legales permitidos y, en su cadena productiva, como por ejemplo, la siembra sobrepasa los niveles de utilización.

Por lo que se refiere al caso específico del manejo de pesticida y metales pesados, fundamentado en la presente propuesta es transcendental que, la empresa MAKRO, conozca e implemente adecuadamente al momento de adquirir como comercializar los productos señalados, por parte de los productores y, personal fiscalizador de alcance de la empresa, como la práctica a la hora de ofrecerlo a los demandantes en sus instalaciones.

En relación a lo antes planteado, la Resolución Ministerial N.º 1060-2016/MINSA (30 de diciembre de 2016) añade:

En el país la institución gubernamental pública encargada de dictar las normativas legales en el área de estudio lo representa el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el nivel Regional corresponde a los Gobiernos Regionales y en el nivel local a los Gobiernos Locales, la cual, será la encargada de indicar los límites máximos de residuos (LMR).

En este sentido y fundamentado jurídicamente en la Normativa legal vigente, todos éstos alimentos son sometidos a supervisión de salubridad, con el objetivo de a fin de certificar su consumo en beneficio de la salubridad de las personas en el que, su cumplimiento debe ser tomado en cuenta en los procesos de comercialización de las distintas organizaciones comerciales, caso de estudio MAKRO, la cual, obligatoriamente deberá cumplir en cada uno de los procedimientos metodológicos que permita garantizar el acatamiento del propósito gubernamental establecido por la regulación señalada anteriormente. De no cumplirse la misma, se estaría violentando el derecho a gozar de una salud apropiada por parte del consumidor, al consumir alimentos contaminados que estarían violentando el derecho a la salud y quizás a la vida.

Desde este contexto, se percibe proteger la salud de la población disponiendo los límites máximos de residuos LMR, de plaguicidas de uso agrícola que, por su naturaleza, irreparablemente son manipulados en los procesos de siembra tanto de frutas como hortalizas, los cuales deben de ser necesariamente regularizados para poder certificar una alimentación apta para el consumo humano. De violentarse los rangos establecidos, es forzosa la intervención de las autoridades gubernamentales, quienes, en representación del Estado, deberán de sancionar jurídicamente los responsables directos del incumplimiento de la normativa legal.

Asimismo, el SENASA como responsable de la Sanidad Agraria del país y coordinado con la normativa de los LMR, presenta una relación holística e integradora con la terminología de los (Codex Alimentarius), las cuales, dictan estándares no sólo a nivel nacional, además internacionalmente dirigido al área de calidad, seguridad, implementación, manipulación, que busca salvaguardar íntegramente la salud de los consumidores de productos agrícolas, los cuales son necesarios de consumir, pero deben de estar producidos con el estricto cumplimiento de todas las normativas necesarias que permitan lograr alcanzar el propósito para las cuales fueron diseñadas. La protección de la alimentación del consumidor, en el que MAKRO como comercializadora de los mismos debe de cumplir estrictamente para evitar posibles prohibiciones de uso comercial, motivado al desconocimiento o modificación de los LMR permitidos actualmente.

Llegando a este punto, los LMR percibe fiscalizar los límites máximo de residuos de plaguicidas los cuales por su medida internacional de medición son expresados en mg/kg o ppm los cuales después de diversos estudios científicos por

parte del Ministerio de Agricultura con Autoridad Oficial en materia de Sanidad Agraria, Calidad de Insumo, Producción Orgánica e Inocuidad agroalimentaria, será la institución que determina los límites permitidos en cada uno de los alimentos destinados para el consumo humano. Hecha la salvedad, los plaguicidas agrícolas son implementados por parte de los productores para controlar plagas, elementos nocivos de origen vegetal o animal que cause perjuicios negativos en su propio proceso productivo, elaboración, acopio, traslado o mercadeo de productos agrícolas o alimentos, los cuales necesariamente deben utilizar para poder combatir cada uno de los elementos señalados. Es demandante que se efectúe su utilización correctamente, al no realizarlo se estaría colocando en riesgo la propia salud del consumidor final, el cuál será el perjudicado de la mala praxis realizada.

En este mismo orden de ideas, los límites máximos de residuo de plaguicidas de uso agrícola en especial en hortalizas y frutas son clasificados por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA en grupos, dependiendo de sus cualidades particulares y, quizás de su propio proceso productivo que determinará la magnitud de estos elementos químicos en su producción. Es necesario que los organismos gubernamentales encargados, estén actualizando continuamente los valores numéricos indicados, motivado que los procesos productivos como consecuencia de las nuevas herramientas tecnológicas como de factores naturales como el clima, temperatura, calidad de suelo; disponibilidad de recursos como agua, entre otros, demanda que estos estén a la par de dichos cambios.

Por lo tanto y, fundamentado en la Norma Técnica de Salud (NTS), se describe la clasificación con su respectivo alimento o matriz vegetal fundamentado por el LMR permitido en cada uno de ellos, donde se pueda evidenciar cuáles son los límites máximos que tanto el productor como el comerciante debe de conocer y, aplicar para poder garantizar productos de calidad, libre de agentes contaminantes para el cuerpo humano de los compradores.

Dicho lo anterior, es significativo destacar que los LMR se calculan teniendo en cuenta el consumo promedio de un alimento, en el caso de estudio hortalizas y frutas, como el límite máximo de residuos establecidos en los estudios previamente realizados por los organismos competentes en la materia, caso de estudio SENASA. Por lo tanto, se multiplica el estimado en Kg de consumo del alimento/día por LMR de plaguicida permitido, para ese alimento en especial. De esta materia se estará obteniendo un estándar que se deberá tener en cuenta, cuando se estén

comercializando los productos y, si el mismo cumple con la ppm permitidos normativamente para el momento de la realización comercial entre los productores y los comerciantes.

Hecha esta salvedad, se formaliza que según la matriz vegetal en estudio las cuales según su clasificación será aceituna de masa, ají amarillo fresco, ajo bulbo fresco, alcachofa fresca, alfalfa fresca, arveja fresca, arroz descascarillado, cacao en grano, café en grano, cebolla bulbo fresco, espárrago tallos/ brotes/ temas verde/blanco, frijol grano seco, haba con vaina fresca, holantao fresco, lechuga cabeza fresca, maíz grano fresco, pallar grano seco, papá tubérculo fresco, pepinillo fresco, quinua grano seco, soya grano seco, paprika, pimiento, tomate fresco, plátano, vainita fresca, yuca tubérculo fresco, zapallo fresco, las cuales para su producción utilizan una gran variedad de principios activo inevitables para la producción de cada uno de los vegetales indicados anteriormente.

Sin embargo, según los límites máximo de residuos (LMR), establecidos por el órgano competente SENASA serán medidos en ppm, los cuales permitirá tener un patrón de medición permitido en cada uno de los vegetales producidos por parte de los productores primarios en relación a la implementación de la gran variedad de principios activos (químicos) que los mismo utilizan en sus procesos productivos, los cuales sí, en el supuesto de sobrepasar el esquema autorizado, estará arriesgando la salubridad de las personas demandantes de cada uno de los vegetales y, las empresas comercializadoras caso de análisis MAKRO no deberá aceptar y menos comercializar los mismos, lo cual sí se realiza estará violentando de forma directa la normativa nacional que percibe el cuidado de la salud de los clientes.

En particular, por tratarse de sustancias químicas dañinas para el organismo humano en general, las pautas autorizadas son mínimas en relación a la medida de ppm en el que los valores determinarán un grado de concentración de tolerancia por cantidad millón de unidades. Por lo tanto, los LMR (ppm) estarán en un rango de 0.01 a 50, dependiendo del vegetal que se esté produciendo como comercializando, en el que se estará implementando el rango permitido en el mismo producto, garantizando un producto saludable para el consumo humano.

En este mismo orden de ideas, se encuentran las frutas de acuerdo a la clasificación presentada por el SENASA, el arándano, fresa, granada, limón, limón sutil, manzana, mandarina, mango, melocotón/durazno, melón, Naranjadulce, palta, piña, sandía, uva, zapallo, los cuales por su proceso productivo y, la utilización de

sustancias químicas permitidas adquiriera LMR (ppm) en el rango de 0.01 a 100, en comparación con los vegetales los rangos son superiores a los permitidos en algunas frutas en específico, sin embargo no se debe olvidar que todas las sustancias químicas son dañinas para el ser humano, lo que quizás en rendimiento para el productor puede ser provechoso en cantidad obtenida, en calidad de alimentación para el consumidor se transforma en enfermedades y alteración del organismo por consumir sustancias dañinas para este.

2.14 Requisitos regulatorios mínimos para establecer relaciones comerciales asociadas con el manejo de alimentos

El siguiente aspecto trata de los requisitos regulatorios básicos que debe cumplir un proveedor, fundamentado en la normativa nacional y a su vez los estándares de la empresa que permita que las empresas como MAKRO, pueda ejecutar en la práctica sus actividades fundamentadas en la regulación legal, a nivel nacional como internacional, las cuales son exigidas por la propia actividad de manipulación de alimentos. En este sentido, persistentemente las autoridades responsables como lo es Ministerio de agricultura de Perú, por medio del SENASA, analizan permanentemente las convenciones que se debe de aplicar en el manejo de suministros, no solamente desde su producción primaria, además a lo largo de la cadena de comercialización, las cuales son necesarias de acoger para poder garantizar productos a los consumidores libre de agentes contaminantes.

Así mismo, como la información a manejar es amplia y muestra como fuentes no registradas entre sí, cabe indicar que la presencia supuesta de mayor normativa en ciertos casos no determina una perspectiva burocrática o de obstáculo, sino de poder contar con mayor data de calidad que permita conservar en el tiempo productos agrícolas: verduras y frutas de calidad no solo de imagen externa, también de imagen interna libre de agentes contaminantes para el consumidor.

Por lo tanto, es necesario la implementación de controles de vigilancia en toda la dinámica comercial, es decir, desde el primer nivel de la manufactura, producción en los campos hasta la comercialización del producto final en el establecimiento comercial, consumidor final. En este sentido, el Estado Peruano, es el responsable directo de mantener actualizados todos los controles de tipo interno como externo que se estén realizando para el momento de los acuerdos comerciales, pero, el personal humano de cada empresa caso de estudio MAKRO, también debe de

conocer y manejarla adecuadamente al momento de manipular la mercancía, las instalaciones de los depósitos del establecimiento. De igual modo, si el personal no conoce la normativa y, no la maneja correctamente en la práctica, es equivalente a peligro de pérdida, no sólo desde el punto de vista contable cuantitativamente, conjuntamente cualitativamente para los compradores de los productos, quienes estarán adquiriendo bienes contaminados. Este primer paso se denomina paso formativo teórico legal.

Del mismo modo, la producción, transporte, almacenamiento y manipulación de alimentos, debe de contar con manuales de manipulación precisos donde todo el personal involucrado en cada una de estas etapas, obligatoriamente deben de conocer y practicar. Por lo tanto y, fundamentado primeramente en la normativa nacional vigente como fuente epistémica como primer paso que necesariamente todo proveedor a nivel local, nacional e internacional debe de conocer, analizar y comprender. En este sentido, desde la Constitución Nacional, donde se establece el derecho a la alimentación a consumir productos aptos para el consumo humano, coordinado con el Ministerio de Agricultura por medio del SENASA, que a su vez, será la fuente directa de la información, donde el departamento administrativo u organizacional de MAKRO le corresponderá estar informado permanentemente e instruir a todo su personal involucrado, el proceso de manipulación de alimentos y los indicadores a cumplir cada uno en específico, por medio de reuniones de trabajo o cursos de formación semanal, quincenal o mensual, dependiendo de la variación de la información por parte del ente gubernamental. Se recuerda que los cambios son continuos, motivado a la propia dinámica comercial del mundo globalizado en la actualidad. Es necesario un proceso de comunicación continuo, efectivo y prospectivo entre los directivos y los trabajadores de la empresa.

Además, la población a nivel local, nacional e internacional está creciendo a ritmo exponencial, lo que representa una oportunidad económica para el establecimiento y ampliación de cadenas de comercialización de alimentos, motivado que es una necesidad humana natural el consumo de alimentos pero, también es demandante los procesos permanentemente de formación en las normativas como nuevas estrategias de producción, traslado, acopiamiento y manipulación de alimentos por parte de los trabajadores en aumentar las medidas de vigilancia y control de este grupo de trabajadores, para poder garantizar productos de calidad al consumidor final.

Avanzando en el razonamiento, el siguiente aspecto primordial que debe de cumplir no sólo el trabajador, también el proveedor que primeramente debe de conocer y manejar los límites permitidos de productos químicos en la producción de los bienes, fundamentado en las leyes nacionales y los estándares de la empresa en referencia a lo textual y reglamentario, señalado en el primer paso, también desde el punto de vista práctico. Por lo tanto, se ostenta el paso número dos denominado “Capacitación Práctica de cadena de alimentación”, la cual naturalmente estará presente en cualquier verdura o fruta que se debe producir o comercializar. Por ello, la figura del proveedor debe tener actualizado toda la normativa legal exigida para poder permanecer el tiempo como potencial proveedor de productos agrícolas a la comercializadora, dentro de los requisitos exigidos y, que los trabajadores de MAKRO deberán solicitar el registro sanitario, el cual tendrá una vigencia de (5) años contados a partir de la fecha de su otorgamiento. Este primer documento es la autorización formal que el Estado Peruano otorga al productor primario para su fabricación, importación y comercialización de alimentos o bebidas, el cuál es el otro tipo de certificado que se otorga para su mercadeo.

En este sentido, el proveedor que presente esta certificación, otorgada por DIGESA, no deberá producir desconfianza para el trabajador que lo solicite, motivado que, según su composición interna, el mismo garantiza que el producto comercializado apruebe el fiel cumplimiento de toda la normativa exigida nacional como, por ejemplo, los niveles de sustancia química utilizados en la producción de verduras o frutas los cuales deben de estar implementados en los rangos de LMR (ppm) indicados para el producto en específico.

En ese mismo orden de ideas, el Certificado de Manipulación de Alimentos, será otro requisito que tanto el proveedor como los propios trabajadores de la organización, caso de estudio MAKRO deberá tener actualizados en todo momento. Este documento es el que certifica al portador como apto para el manejo de alimentos. En consecuencia, en el proceso de comercialización de las dos partes, se maniobrarán naturalmente los diferentes tipos de verduras como frutas, los cuales, por tratarse de productos de consumo humano, obligatoriamente se deben de cumplir con todas las medidas de seguridad necesaria, una de ellas es el Certificado de Manipulación de Alimentos, el cuál por tratarse de un lugar laborable de alimentos deben tramitarse.

En este sentido, los trabajadores deben prepararse previamente en conocer

por lo menos las normas básicas de manipulación de alimentos y bebidas, antes de presentar la solicitud formalmente. En Perú, este requisito se puede obtener de diferentes formas, las cuales se encuentra la que solicita directamente en la oficina del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, el cual se logra luego de aprobar el curso que dicta periódicamente para certificarse como manipulador de alimentos.

En este mismo contexto, se puede escribir en cualquier institución privada previamente autorizada por el organismo público competente, que propicie el acatamiento de los requerimientos y de las competencias que deberá reunir los solicitantes en dicha organización y finalmente por medio de la ejecución del curso completamente online por medio de una plataforma virtual. Como se puede evidenciar el Estado Peruano, presenta variedad para el otorgamiento del certificado, por lo que la oficina de recurso humano de MAKRO deberá solicitar a cada uno de los trabajadores que se encuentre en el departamento o depósito de alimentos en general y, a todos sus proveedores del área alimentaria. Del mismo modo, la presentación del alimento al momento de llegar al almacén debe de reunir patrones necesarios de exigencia no sólo a nivel nacional sino estar adaptados a nivel internacional, para visualizar posibles acuerdos de intercambio internacional de la empresa. En este sentido, esta normativa detalla cada una de las cualidades que deben cumplirlos mismos. En primer lugar, el envasado, el cual se realiza en condiciones salubres que garanticen la imposibilidad de contaminar el contenido, los materiales utilizados en el interior deben de ser totalmente nuevos, debidamente lavados, impresos o etiquetado con tintas y pegamento no tóxico.

Figura 5

El embalaje



Nota. Las características del embalaje dentro del comercio de alimentos a nivel empresarial. Elaboración propia.

En este mismo orden de ideas, la verificación del Marcado y Etiquetado, es un proceso de verificación esencial en el que se debe de especificar detalladamente cumpliendo toda la normativa exigida y sanitaria, así como, las características puntuales del lote del producto que se está recibiendo, como, por ejemplo, fecha de lote de producción, ubicación de la unidad productiva, certificados alimentarios exigidos, entre otros. Además, el Transporte empleado desde la unidad productiva hasta la sede del depósito de la comercializadora es otro elemento a considerar a la hora de recibir la misma. Es decir, dependiendo del producto alimentario fruta u hortaliza se tomará en cuenta los factores ambientales como: temperatura, humedad relativa, composición atmosférica y almacenamiento en frío si es necesario emplearlo por las particulares del producto.

Finalmente, el Registro de Marca, es un dispositivo que los trabajadores de MAKRO deben de identificar en cada producto, el cual será la identificación visual por medio del símbolo, palabra, diseño o una combinación de los anteriores que permite distinguir los productos de una persona o establecimiento de otros en el mercado. Todos los elementos indicados anteriormente permitirán un procedimiento metódico, el cual los trabajadores de la organización podrán guiar sus operaciones,

generando un flujo de trabajo estándar y armónico entre ellos. Se recomienda que la práctica y la actualización permanente es necesaria que se le brinde al más valioso activo productivo de cualquier tipo organización sus Trabajadores.

2.15 Metodología para la revisión y control de calidad de alimentos

Es importante señalar que la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), en apoyo con otras organizaciones internacionales y de los gobiernos de algunos países, han dirigido esfuerzos en cuanto a la elaboración de sistemas apropiados de supervisar el buen estado de los alimentos, para ello propone se legisle y se norme leyes que apoyen este ideal con la finalidad de asegurar la satisfacción de las personas consumidoras del producto (ONU, 2008).

En tal sentido, se corresponden como métodos o factores de riesgo a considerar por el profesional de inspecciones de alimentos (inspector), aquellos relacionados con la vigilancia o inspección, los programas que vigilan la salubridad de los alimentos en el mercado, los elementos medioambientales, el historial del productor, el manipulador de alimentos (ONU, 2016) quienes son todas aquellas personas que como su nombre lo indica manipula directamente alimentos, equipos, utensilios, superficies, y todo aquellos elementos que entran en contacto con los mismos.

Asimismo, otro factor de riesgo, se encuentra en el estudio sobre la frecuencia de incumplimiento por parte de los establecimientos de producción primaria o de manufacturación alimentaria que incumplen con las regulaciones previamente formalizadas, siendo éstos de gran interés para tomar en cuenta en las inspecciones, en función del ámbito de aplicación de la política alimentaria nacional y así poder establecer aspectos importantes para el riesgo de enfermedades.

Por otra parte, es necesario impulsar el enfoque de la inspección en el que el inspector se convierta en un socio del productor o elaborador de alimentos, puesto que la experiencia de esta relación en muchos países ha demostrado que son de gran éxito y sobre todo de mejoras en los sistemas de gestión de la calidad e inocuidad referida a la existencia y control de peligros, de acuerdo al Manual de manipuladores de alimentos (ONU, 2016).

Donde este representa “un agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que pueda causar un efecto

adverso para la salud”, los cuales se encuentran directamente relacionados a los productos destinados para el consumo humano. (p.10)

Hay que mencionar además que la metodología empleada a través del método de inspección se corresponde a la inspección fundamental en el riesgo de enfermedades de transmisión alimentaria (ETA) las cuales son de tipo infecto-contaminante que se introducen al organismo provocado por agentes biológicos, químicos o físicos encontrados en los alimentos, propiciados principalmente en empresas de producción básica y en los establecimientos que manufacturan alimentos.

Por ello, el riesgo de ETA de establecimientos de la producción primaria se vincula al sector de granjeros (campo), personas y empresas que manipulan productos como hortalizas y frutas, quienes son responsables de las enfermedades que estos pudieran ocasionar, los cuales generalmente se consumen crudos y una preparación adecuada, llegando a los clientes sin haber estado sujeto a ningún tipo de elaboración previa, constituyendo un riesgo y peligro potencial de contaminación y enfermedades que presentan estos tipos de productos alimentarios. Dada esta situación se plantea:

Los alimentos de traslado directo del campo a la cocina conservan su estado natural, pero la seguridad que sean aptos para el consumo dependerá del control de salubridad en el destino final, el establecimiento. Todo proveedor comercial que tiene contacto directo con las materias primas está comprometido con mantener las normas de seguridad que garanticen la debida higiene, principalmente en el proceso de producción. (FAO, 2008)

En este mismo orden de ideas se propicia, la relación que se determina entre el inspector de alimentos y las empresas (establecimientos).

2.15.1 Lineamientos y normas para realizar la revisión y control de calidad de alimentos

Desde este contexto, es necesario señalar las reglamentaciones, normas y lineamientos que el método de inspección fundamentada en el riesgo ETA a través de la metodología de establecimientos de producción primaria y la de los establecimientos que elaboran alimentos, se deben llevar a cabalidad en función de cumplir los procedimientos, el debido conocimiento, la observancia oportuna y eficaz del inspector, así como la garantía de la confidencialidad de la inspección, el cual permita la ejecución de regímenes eficaces de control de calidad de alimentos.

En cuanto a este aspecto, primeramente, por medio de la legislación alimentaria de cada país, las inspecciones se realizan desde un marco de ley y reglamentos, donde se exponen de forma general las facultades y poderes del inspector de alimentos, quien sin lugar a dudas debe conocer, aplicar y tener conciencia del alcance de su autoridad. Por lo que, se propone (FAO, 2008) “utilizar un sistema de inspección basada en el riesgo y hace énfasis en los procesos más que en los productos”.

En segundo lugar, se propone aplicar que el experto de las inspecciones fundamentadas en el riesgo debe poseer amplios conocimientos del marco legal, salubridad de alimentos, práctica de higiene y aseo personal, técnicas de inspección, toma de muestras y métodos de pruebas, además de los conocimientos, es importante que el inspector cuente con experiencia en esta área, capacitación actualizada recurrentemente, gozar de un buen estado de salud y no padecer de ningún tipo de enfermedad infecciosa, ser un eficaz comunicador e informador a los establecimientos con principios y valores éticos.

Desde este ámbito, también la revisión y control de calidad de alimentos incluyen en algunas legislaciones, lineamientos y normas establecidos durante la cadena alimentaria, donde los productos son destinados a diversos procesos de elaboración y/o preparación que, sin lugar a dudas son expuestos a riesgo de contaminación. Por tal razón, es en toda la cadena que se debe

tener precaución, medidas de seguridad e higiene, para prevenir que los alimentos no propaguen Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).

Por ello, se propone buenas prácticas de higiene y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) o Buenas Prácticas de Fabricación (BPF), como normas de control de calidad de alimentos, fundamentado en el correcto manejo salubre en el proceso de elaboración de los mismos, por tal motivo, la limpieza en los alimentos corresponden a las condiciones y medidas necesarias para asegurar la manipulación límpida de los alimentos, así como sus peligros, en todas las etapas del sistema alimenticio, con el propósito de disminuir el riesgo de contraer ETA.

En relación con lo antes expuesto, los procedimientos dados en el tratamiento de los alimentos: se corresponden en primer lugar, en fase del ingreso de las materias primas, seguidamente a la etapa de elaboración y/o preparación y consumo. Por lo tanto, la etapa de recepción de materias primas, en esta se deben asegurar un lugar específico y apropiado para almacenar los alimentos, la verificación de las características y especificidades que pertenecen a la clasificación del producto, y la temperatura de llegada de los alimentos. Todo ello, en base a la conservación, congelación o refrigeración que le amerite utilizar, seguidamente todos los alimentos almacenados deben estar bien sellados, además las entregas se deben efectuar en horas de menor fluidez, todo esto con la finalidad de realizar una adecuada inspección.

En segundo lugar, se encuentra el almacenamiento de los alimentos (ONU, 2016):

El acopio alimentario está sujeto a la naturaleza del producto que se va a guardar, por ello, es importante considerar los siguientes aspectos: la rotación de las materias primas, el almacenamiento de alimentos elaborados, el de productos químicos, y el de productos que no requieran refrigeración o congelación. En relación con la rotación de las materias primas, debe realizarse sobre el principio PEPS que significa lo primero que entra es lo primero que sale, a través del registro de fecha en el que fue recibido o elaborado el producto, es decir, se almacena el alimento en función de la fecha de caducidad del mismo.

Por tal motivo, en caso de almacenar alimentos elaborados en un congelador con excedente de productos probablemente no tempere adecuadamente correspondiente para conservarlos, por ejemplo, se recomienda que la condición

adecuada es la de más de 70°C puesto que garantiza un producto salubre. Asimismo, un alimento con altas posibilidades de toxicidad es el queso propicia en una temperatura promedio entre los 60°C y 5°C, del mismo modo, la refrigeración adecuada es aquella que se establece por debajo de los 5°C dado que, posterga la proliferación de agentes bacterianos.

Por su parte el almacenamiento de productos químicos, se subyacen a aquellos productos utilizados para la limpieza, desinfección de equipos y utensilios de trabajo, por lo que indiscutiblemente este sector debe estar totalmente separado del lugar de almacenamiento de alimentos y nunca se debe utilizar envases vacíos de productos químicos por embalaje para otros productos alimenticios, porque esto puede ocasionar contaminación de enfermedades alimentarias y graves daños a la salud. Finalmente, el almacenamiento de productos que no necesiten refrigeración o congelación, debe ser un lugar fresco, limpio, ventilado, seco, separado de paredes, techo y suelo, por una distancia mínima aproximadamente de 15 centímetros, puesto que esta medida puede ayudar a evitar la presencia de animales e insectos.

2.16 Sistema para la atención de reclamos

Los establecimientos de producción primaria, los establecimientos que manufacturan alimentos y empresas retail deben afrontar indiscutiblemente la excelencia de sus productos, los procesos, actividades y servicios a brindar, dirigiendo todos sus esfuerzos a la atención oportuna y eficaz de sus clientes y por ende de los consumidores. En virtud de lo cual, se hace necesario atender los diferentes tipos de reclamos que se generen en este ámbito, con el propósito de optar por procedimientos estandarizados y eficientes en función de poder mejorar el proceso de atención de reclamos, donde es necesario identificar la solución y respuestas óptimas de los problemas asociados principalmente a las enfermedades transmitidas por alimentos contaminados. Puesto que, posiblemente este tipo de quejas propician sin lugar a dudas a sanciones, indemnizaciones, hasta cierre de establecimientos dado los riesgos de ETA durante la manipulación de alimentos.

En tal sentido, es importante proponer un sistema para la atención de reclamos, por ello, en primer lugar se plantea planificar un proyecto de repotenciar el sistema de quejas y reclamos, con el propósito de corregir la alguna deficiencia en el mismo, el servicio y la atención al cliente, todo ello, por medio de la norma ISO (Organización Internacional de Normalización) 10002 correspondiente a la complacencia del consumidor y gestión de reclamaciones, el cual se encarga

específicamente del control de calidad, en función de convertir la molestia de los consumidores en complacencia. Puesto que, un sistema de quejas de los clientes es un requerimiento indispensable para cualquier empresa.

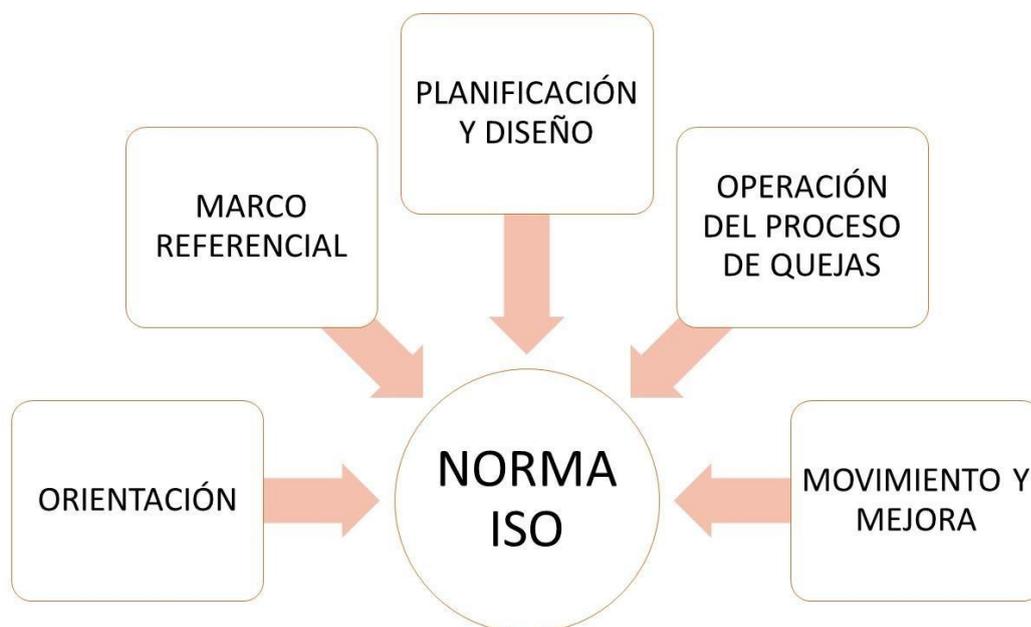
En segundo lugar, involucrar nuevos procedimientos para la atención al cliente por medio de la implementación de generación de reclamos vía web o vía móvil, ambas propuestas son llevadas a cabo para que el consumidor, donde se encuentre, pueda formular su queja, en un tiempo oportuno, acortando procedimientos y suministrando la posibilidad de encausar en una sola acción la atención al cliente, en el que se pueda disminuir la presencia del cliente al establecimiento, en función de la satisfacción de atención al mismo y reducir así en la medida de lo posible los problemas asociados al mal manejo de prácticas de higiene, de manufactura o fabricación.

Desde este contexto, en cuanto al perfeccionamiento del sistema encargado de recibir las quejas y reclamos a través del modelo ISO 10002 aplicado a la empresa MAKRO, se parte de acuerdo al enfoque de calidad del servicio orientada hacia el cliente, donde este debe ser un elemento fundamental para captar la insatisfacción de los clientes, sus razones y sobre todo poder devolver la confianza e identificación del comprador. Por lo que, a través de esta norma se detectan los procesos, controles administrativos que ayudarán a gestionar las quejas y exigencias de los clientes de modo asertivo y eficaz, en la medida de poder garantizar la satisfacción de la mayoría de clientes con el servicio que ofrece, en términos de competitividad, oportunidad y prestigio.

En este mismo orden de ideas, los lineamientos que plantean la norma ISO 10002 para mejorar la gestión de quejas y reclamos se fundamenta en los siguientes aspectos:

Figura 6

Lineamientos norma ISO



Nota. Lineamientos ISO en referencia a potenciar el sistema de quejas y reclamos. Adaptado de “Gestión de calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. ISO10002:2004”, por International Organization for Standardization, 2004. <https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>

Por lo que, es importante señalar que para el desarrollo de estos cinco aspectos se conceptualiza, donde los Principios de Orientación, permite ayudar a las empresas captar desde dónde y cómo el cliente debe quejarse.

Figura 7

Principios primordiales para una buena gestión de quejas

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	
VISIBILIDAD	La información de cómo y dónde reclamar debe ser conocida por el cliente, el personal y las partes involucradas.
ACCESIBILIDAD	El proceso de tratamiento de las quejas debe ser sencillamente accesible para todos lo que realizan un reclamo.
RESPUESTA DILIGENTE	Las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo el tratamiento y progreso de su queja.
OBJETIVIDAD	Cada queja debe ser tratada de forma equitativa e imparcial.
COSTO	El acceso al proceso y tratamiento de la queja debe ser gratuito.
CONFIDENCIALIDAD	No se debe divulgar ningún tipo de información sin el consentimiento del quien reclama.
ENFOQUE AL CLIENTE	Se debe adoptar una postura de receptividad, retroalimentación y compromiso.
RESPONSABILIDAD Y MEJORA CONTINUA	Debe ser un objetivo permanente de la organización.

Nota. Principios primordiales para mejorar el servicio de gestión de quejas y reclamos. Adaptado de “Gestión de calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. ISO10002:2004”, por International Organization for Standardization, 2004. <https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>

Del mismo modo, en cuanto al marco de referencia para el tratamiento de quejas, la norma resalta la responsabilidad de la organización en el proceso de tratamiento de las quejas donde se promueva las políticas asociadas a los objetivos organizacionales de la empresa, de forma explícita, tomando en cuenta los requisitos legal y reglamentario pertinente, los puntos de vista de los compradores y del colaborador, así como la responsabilidad y autoridad, desde la alta gerencia hasta el nivel bajo. Por tanto, con este marco conceptual la organización debe conocer el tratamiento para las quejas y poder obtener a partir de allí denuncias efectivas para el manejo de las mismas. Además, es importante que la alta gerencia se asegure (ISO, 2004) “que el proceso de tratamiento de las quejas se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con la política de tratamiento de las quejas de la organización”.

En relación con la Planificación y Diseño, las organizaciones deben establecer los lineamientos para planificar y diseñar determinados procesos de manera eficaz y eficiente, con el propósito de inspeccionar e investigar la satisfacción del cliente y similarmente propiciar mejoras de manera continua a los productos y/o servicios ofrecidos, por lo que, se deben proyectar objetivos bien definidos, actividades y recursos.

CONCLUSIONES

A partir del desarrollo del presente informe de suficiencia profesional puede concluirse que, la implementación de un sistema regulatorio destinado a mejorar la calidad e inocuidad de los alimentos en la empresa retail MAKRO, aumenta los niveles de excelencia de los productos alimenticios que esta empresa comercializa, ya que el sistema regulatorio de supervisión es efectivo en relación al procesamiento del mismo. Cabe destacar que, el término retail se refiere a la venta al detalle o comercio minorista, y se entiende como un consorcio económico que agrupa a empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios uniformes a grandes cantidades de usuarios. En otras palabras, el consorcio corresponde al rubro industrial que provee productos al mercado de compradores.

Aunado a lo descrito anteriormente, también puede concluirse que el desarrollo e implantación de un Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos en la empresa comercializadora MAKRO, genera un impacto positivo sobre la gestión de normas y leyes vigentes en materia de manejo de alimentos; al mismo tiempo, este manual es capaz de identificar aquellos puntos que pueden ser mejorados en los procesos que se realicen en la empresa mencionada, en materia de calidad e inocuidad alimentaria. Del mismo modo, el Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos permite el desarrollo de un plan de aseguramiento de la calidad e inocuidad de los alimentos con un enfoque en la comercialización de productos alimenticios en el sector retail.

Planteado desde otra perspectiva, se hace propicio traer a colación que el Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos en cuestión, se basa en Las Buenas Prácticas aplicadas al sector de comercialización retail, las cuales se emplean dentro de un contexto de métodos de logística integrada y como parte del enfoque de cadena alimentaria para asegurar la calidad e inocuidad de los productos alimenticios, lo cual hace posible concluir que las mismas contribuyen positivamente a la empresa MAKRO en relación a: incrementar la calidad de las operaciones de los proveedores externos, la garantía de contar con el buen estado de los alimentos, la seguridad del usuario, la preservación de los recursos naturales, la distribución humanitaria y monetaria de los sistemas de comercialización de productos alimenticios.

Lo anterior resalta la importancia de ejecutar proyectos basados en la cooperación técnica, que se encuentren orientados a la aplicación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento en el sector económico retail, dentro de un enfoque

integrado y multidisciplinario para la comercialización de productos alimenticios, lo cual represente un eje transversal hacia la integración vertical y horizontal de ciertos aspectos tales como los mercados, el cuidado del medio ambiente, el interés a los aspectos sociales, la salubridad sanitaria entre otros.

Es claro que hoy más que nunca, la tendencia es hacia unas operaciones de comercialización que sean sostenibles, y a su vez, que las mismas permitan atender mercados diferenciados y dinámicos. En este sentido, la unión cooperativa entre el sector público y el privado, a nivel macro, es decir, mundial y nacional es prioritaria de manera que productores y exportadores se vean beneficiados con las condiciones propicias de distribuir sus mercaderías, así se originaría una sana oferta que tendrá al usuario como principal ganador.

Como aporte de conocimiento, se concluye que la inocuidad y calidad de los alimentos son bases primordiales que contribuyen a una sana salud pública en todas las naciones, por lo tanto, una actividad sanitaria relevante compartida entre los usuarios, proveedores y gobernantes; así mismo, a todo ciudadano se le atribuye el derecho al consumo de un alimento saludable y en estado óptimo de higiene. Para esto, no basta con maximizar la distribución de los mismos; es prioritario que su colocación, venta, y consumo se lleve a cabo en condiciones salubres garantizadas, para que los productos finales sean nocivos y de calidad, a preservar la salud de los usuarios en general. Del mismo modo, la inocuidad alimentaria se manifiesta a nivel biológico, físico y químico mediante enfermedades crónicas o agudas. Por lo tanto, todo cuidado en su industrialización y distribución es éticamente obligatorio. Lo descrito anteriormente representa uno de los escenarios que pueden resultar tras el desarrollo e implantación de un sistema para garantizar la seguridad nutricional y alimenticia de los productos comercializados por la empresa MAKRO, por medio de la puesta en práctica del Manual de Inocuidad y Calidad de Alimentos propuesto en este trabajo de investigación.

Por otra parte, la industria alimentaria en Perú es primordial para el incremento del bienestar económico, y al mismo tiempo, representa una oportunidad muy alentadora la inversión no estatal, debido al gran número y diversidad de productos alimenticios y la oferta operativa profesional y técnica que actualmente existe en la nación. En este sentido, las empresas retail encuentran retos cotidianos tales como innovar productos alimenticios funcionales, así como ejecuciones que garanticen la calidad, inocuidad y confiabilidad alimentaria, desde el almacenaje, comercialización

y repartimiento, anexando de esta manera a las demás empresas sean de nivel micro o macro que integran este consorcio comercial en el país, como lo es MAKRO. Resaltando de esta manera el compromiso asumido por retail con el acatamiento de la normativa nacional y la importancia del cumplimiento de normas nacionales e internacionales de calidad y salubridad en el sector económico retail, indicando que no solo se centra en potenciar el buen funcionamiento de factores de logística y condiciones laborales óptimas, además, en la disminución de daños ambientales, el manejo profesional de productos alimenticios y la responsabilidad social corporativa, la cual es cada vez más demandada por gobiernos y clientes.

Además, el cumplimiento de estándares internacionales y la adopción de sistemas de calidad, deben ser apreciados al día de hoy como agentes de innovadores dentro de toda empresa y factores indispensables en el desarrollo de negocios locales o a nivel exterior. Es decir, el diseño e implantación de un Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en un Manual de Calidad e Inocuidad Alimentaria proporciona un marco de trabajo para la empresa comercializadora de productos alimenticios MAKRO, en el cual se constata la preocupación de la empresa por prestar un servicio cuidadoso en lo referente a la salubridad de sus productos alimenticios creando un clima de confianza y seguridad entre sus clientes locales como externos.

Dentro de los contenidos del Manual de Calidad e Inocuidad Alimentaria desarrollado e implantado en la empresa MAKRO, se exponen las siguientes: replicable, flexible, de fácil entendimiento, esquemático, basado en la situación actual de las empresas retail, enfocado en la excelencia de constante crecimiento, orientado a los usuarios locales y externos, y enfocado en la salubridad alimentaria. Haciendo énfasis una vez más, que la fórmula del éxito para la aplicación del manual mencionado recae en la disposición y compromiso que pueda tener la Gerencia, para impulsar el esfuerzo integral que demanda la operatividad correspondiente, y así esta pueda llegar a ejecutar las operaciones correspondientes con convicción y con la cultura organizacional que se establecerá con el desarrollo e implantación de dicho manual.

Por lo anteriormente expuesto, el Manual de Calidad e Inocuidad de Alimentos motiva que las empresas se preocupen en implementar sus instalaciones de tal manera que su diseño y equipamiento contribuya a satisfacer la demanda de los usuarios. Además, las probabilidades de contaminación en sus productos

alimenticios se reducirían gracias a la moderna logística y al seguimiento de las normas de sanidad vigentes. Lo cual se deberá a la preparación y eficiencia de sus colaboradores, todo este proceso tendrá como meta final el suministro de un producto nutritivo, sano y de plena garantía.

Las etapas presentadas a lo largo del Manual de Calidad e Inocuidad de Alimentos, hacen una referencia significativa a las Buenas Prácticas de Almacenaje, las cuales representan las herramientas básicas en las que se respaldan las industrias alimentarias, logrando así, salvaguardar la salud de sus clientes ofreciendo productos sanos y aptos para su consumo. Implica el cuidado esmerado de la higiene y la responsable manipulación, tanto en su tratamiento como en su expendio, así mismo, el adecuado uso de los espacios que debe tener la empresa comercializadora MAKRO, y al mismo tiempo abarcan también los aspectos referidos al seguimiento documentario de las acciones que conllevan al acatamiento de los requerimientos tanto técnicos como legales y reglamentarios aplicables. En este contexto, las Buenas Prácticas de Almacenaje corresponden a una serie de condiciones del

Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), manteniendo este último, la calidad e inocuidad de los productos alimenticios.

Lo descrito anteriormente hace un especial énfasis en que el punto de partida de todo sistema de gestión que busque garantizar la seguridad alimentaria, debe corresponder a la mejora de las condiciones en las que se manejan los diversos productos alimenticios. En síntesis, puede concluirse que el Manual de Calidad e Inocuidad de Alimentos para la empresa retail MAKRO, corresponde a una herramienta que le permite mejorar los aspectos de cumplimiento hacia los diferentes aspectos legales y reglamentarios establecidos en cuanto a sus instalaciones, infraestructura, equipos y herramientas, operaciones de logística, productos alimenticios, transporte y comercialización de los mismos; cuya creación suele realizarse tomando en cuenta la importancia que tiene la seguridad alimentaria para los diferentes tipos de consumidores.

Por otro lado, impartir continuamente capacitación al personal en temas de calidad, inocuidad y seguridad alimentaria, tanto a nivel administrativo, logístico y al personal que se encuentra formando parte de la empresa comercializadora de alimentos MAKRO, presenta una gran acogida, puesto que se genera una participación de manera positiva en cuanto a las medidas correctivas que deben

tomarse para el mejoramiento de la empresa, asegurando la inocuidad y calidad de los productos alimenticios luego de realizadas las prácticas necesarias para la comercialización de los mismos.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se muestran a continuación, se encuentran orientadas por las conclusiones descritas anteriormente; en adición a ello, las siguientes se consideran completamente implicadas y relacionadas con el proceso desarrollado del presente proyecto de investigación, abordando aspectos tales como la toma de decisiones relevantes, justificación de los objetivos no logrados que ameriten un nuevo planteamiento de solución, sugerencias para continuar investigando o profundizar en la línea de investigación asociada, entre otros. En función del planteamiento anterior, se inicia indicando que no es suficiente contar con una normatividad especializada, impulsada por los organismos competentes contempladas en diversos niveles de ejecución a cargo de las empresas nacionales, todavía se evidencian problemas serios en lo referente al manejo salubre y calidad alimentaria. Por lo tanto, es necesario replantear la normatividad vigente de manera asegurar su viabilidad, operatividad e implementación.

Principalmente, se debe tener el compromiso de la Alta Dirección de la empresa comercializadora de alimentos MAKRO, para implementar un sistema de gestión que garantice la seguridad alimentaria en el interior de la comunidad empresarial, dado que, es necesario contar con disponibilidad de recursos, tanto humanos como económicos. Considerando que un que la dinámica empresarial se enfoca en el logro de objetivos, los cuales no son únicamente gastos, sino al mediano o largo plazo una inversión. Se recomienda que aunado a la implementación del Manual de Calidad e Inocuidad de Alimentos propuesto, se instaure un esquema evaluativo y de desarrollo de proveedores externos, lo cual permitirá garantizar que los procesos entre la logística y la comercialización de productos alimenticios al destinatario final estén controlados.

Sin duda, a través de una innovación más amplia de las herramientas que brinda el Manual de Calidad e Inocuidad de Alimentos propuesto, tales como una auditoría de segunda parte, la mejora continua en la calidad e inocuidad, y el seguimiento en las distintas fases de la cadena alimentaria en cuanto a su comercialización, este manual permitirá al sector retail alcanzar excelentes estándares de calidad e inocuidad, y posesionarse como uno de los más empoderados en la economía nacional. Así, los esfuerzos deben enfocarse en desarrollar entre los usuarios una cultura de excelencia, y exponer al sector retail todas las ventajas que se pueden conseguir al operar bajo la cultura mencionada.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6ª ed.). Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Congreso de la República del Perú. (2014). Ley 28405 de 2004. Ley de Rotulado de Productos Industriales Manufacturados.
<https://www.tobaccocontrollaws.org/files/live/Peru/Peru%20-%20Law%20No.%2028405%20-%20national.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2006). Ley 28681 de 2006. Ley que Regula la Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas.
<https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/28681-mar-3-2006.pdf>
- Decreto Supremo 007-98-SA. (1998, 25 de setiembre). Aprueban el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas.
http://www.digesa.minsa.gob.pe/Codex/D.S.007_98_SA.pdf
- Decreto Supremo N° 040-2001-PE. (2001, 17 de diciembre). Aprueban Norma Sanitaria para las Actividades Pesqueras y Acuícolas. Normas Legales, 214031. Diario Oficial El Peruano.
https://www.sanipes.gob.pe/normativas/12_DECRETOSUPREMO040-2001-PE.pdf
- Decreto Legislativo 1062. (2008, 28 de junio). Decreto Legislativo que aprueba la Ley Inocuidad de los Alimentos. Normas Legales, 375002. Diario Oficial El Peruano.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01062.pdf>
- Decreto Supremo 004-2011-AG. (2011, 26 de abril). Por el cual se aprueba el Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria. 26 de abril de 2011.
https://www.senasa.gob.pe/senasa/wp-content/uploads/ier/SECCION_NOR_AGRO/DS%20004%202011%20AG%20Reglamento%20de%20Inocuidad%20Agroalimentaria.pdf
- Decreto Supremo 004-2014-SA. (2014, 29 de marzo). Modifican e incorporan algunos artículos del Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/200357/197087_DS004_2014_SA.pdf?v=1594241882

Decreto Supremo 012-2018-SA. (2018, 16 de junio). Aprueban el Manual de Advertencias Publicitarias en el marco de lo establecido en la Ley N.º 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º. 017-2017-SA. Normas Legales, 58. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1660606-1>

Díaz, B. (2009). *Metodología para implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria según las ISO 22 000 en la rama hotelera*. [Tesis de maestría, Universidad Central “Marta Abreu Las Villas”]. <https://dspace.uclv.edu.cu/server/api/core/bitstreams/e0cf3eed-f7b5-440d-81db-8dcee5b804c3/content>

Gattorno, A. (2010). *Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos del Hotel Islazul Santa Clara Libre*. [Tesis de maestría, Universidad Central Marta Abreu]. <https://dspace.uclv.edu.cu/server/api/core/bitstreams/f1bd5bc3-0457-474f-b3cd-a75b5b2b1efe/content>

Guerrero, S., & Trujillo, F. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet-Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/71/1/TL_GuerreroRosilloShirley_TrujilloPereaFatima.pdf

INDECOPI. (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 2951. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>

Instituto Nacional de Calidad. (2019). Norma Metrológica Peruana 001 de 2019. Por la cual se establecen los Requisitos para el Etiquetado de Pre envases. https://members.wto.org/crnattachments/2020/TBT/PER/20_0435_01_s.pdf

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2019, 30 de diciembre). Norma Técnica Peruana 209.038 de 2009. Alimentos Envasados.

http://www.sanipes.gob.pe/documentos/5_NTP209.038-2009AlimentosEnvasados-Etiquetado.pdf

JRC, S.A. (2012). Manual del Sistema de Gestión y Seguridad Alimentaria.
<https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/30173/fichero/Tomo2%252FManual del Sistema de Gestion.pdf>

Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>

López, G., & Vegara, J. (2013). El análisis coste-beneficio y la toma de decisiones. *Presupuesto y Gasto Público*, 69, 107-115.
https://www.upf.edu/documents/2911971/2939989/glc_vegara_pgp69_2012.pdf/b7d4269d-d186-4313-98d5-7dc5e097183f

Ministerio de Agricultura y Riego. (2005, 18 de mayo). Resolución Directoral 0050 de 2015. Por la cual se aprueba el Plan de Anual de Monitoreo de Residuos Químicos y otros Contaminantes en Alimentos Agropecuarios y Piensos, para el período abril 2015 a marzo 2016. <https://sinia.minam.gob.pe/normas/aprueba-plan-anual-monitoreo-residuos-quimicos-otros-contaminantes>

Ministerio de Agricultura y Riego. (2013). Guía práctica dirigida a productores emprendedores. Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria.
<https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2014/11/Guia-Inocuidad.pdf>

Ministerio de Salud. (2008, 27 de agosto). Resolución 591 de 2008. Por la cual se aprueba la Norma Sanitaria que establece los Criterios Microbiológicos de Calidad Sanitaria e Inocuidad para los Alimentos y Bebidas de Consumo Humano.
<https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2015/07/CRITERIOS-MICROBIOLOGICOS-RM-591-2008-MINSA.pdf>

Ministerio de Salud. (2016, 30 de diciembre). Resolución Ministerial No 1006-2016/MINIS. Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria.

Norma Sanitaria que Establece los Límites Máximos de Residuos (LMR) de Plaguicida de uso Agrícola en Alimentos de Consumo Humano. Normas Legas, 610573. Diario Oficial El Peruano. <https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2014/11/RM-1006-2016-MINSA-con-NTS-128-MINSA-2016-DIGESA-LMR-Plaguicidas.pdf>

Navarrete, E. (2013). *Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura basado en la norma RTCA 67.01.33.06 que asegure la inocuidad alimentaria en los productos para la empresa Burkeagro S.A. en el período comprendido de febrero a junio del 2013*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UNANM.19043/Details>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (1991). Manual de control de calidad de los alimentos. Alimentos para la exportación. <http://www.fao.org/3/a-t0396s.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2002). Sistemas de calidad e inocuidad de los alimentos. Manual de capacitación sobre higiene de los alimentos y sobre el Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (APPCC). [https://www.fao.org/documents/card/en?details=f8e50d77-9f59-5a77-925a-](https://www.fao.org/documents/card/en?details=f8e50d77-9f59-5a77-925a-366584ccf6c7)

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura & Organización Mundial de la Salud. (2007). Sistemas de Inspección y Certificación de Importaciones y Exportaciones de Alimentos. *Estudios FAO alimentación y nutrición*, 89, 1-83. <https://www.fao.org/documents/card/es?details=5db48bc6-0411-5bdf-bc68-366584ccf6c7>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2008). Manual de Inspección de los Alimentos Basados en el Riesgo. *Estudios FAO Alimentación y Nutrición*, 1-83. <https://www.fao.org/documents/card/es?details=e571c4d8-bc0a-5c7a-ba72-a4258a3bbece>

- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2013). Normativa de Acceso a Mercados en Países Importadores Netos de Alimentos para Productos Agroalimentarios Seleccionados Originarios de Exportadores Potenciales de América Latina y el Caribe. https://www.fao.org/fileadmin/user_upload/rlc/eventos/232958/normativa.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2017). *Manual para Manipuladores de Alimentos*. <http://www.fao.org/documents/card/es/c/c0660aa9-7544-4dac-a879-a8fe8c49fb5e/>
- Organización Internacional de Estandarización [ISO]. (2004). Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de una buena gestión y/o tratamiento de quejas en las organizaciones. (ISO 10002-2004). <https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
- Organización Internacional de Estandarización [ISO]. (2005). Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos- Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria. (Traducción certificada, IDT). (ISO 22000-2005). <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:22000:ed-2:v2:es>
- Oficina Nacional de Normalización [NC]. (2006). Nutrición e higiene de los alimentos. Términos y definiciones. (NC 471). <https://especialidades.sld.cu/higienepidemiologia/2018/03/05/normas-cubanas-publicadas-sustituidas-y-corregidas-durante-enero-de-2018/>
- Organismo Nacional de Sanidad Pesquera. (2016, 23 de junio). Resolución 057 de 2016. Por el cual se aprueba el Manual Indicadores Sanitarios y de Inocuidad para los Productos Pesqueros y Acuícolas para Mercado Nacional y de Exportación. http://www.sanipes.gob.pe/normativas/15_R_DE_N_057_2016_A1.pdf
- Quevedo, R. (2018). *Propuesta de mejora de procesos de atención de reclamos comerciales en la empresa Electronorte s.a. para la disminución de costos de atención*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1762/TL_%20QuvedoCastilloRichard.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6^a ed.). Editorial Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Vergara, L. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en el canal de ventanilla en una agencia bancaria*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621717/VERGARAL_A.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Zavala, M. (2011). *El concepto de calidad en los alimentos I*. Ministerio de Agricultura, Dirección General de Competitividad Agraria. https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/direccionesyoficinas/dgca/concepto_calidad_alimentosI.pdf