

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA

LA MOLINA

FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS



**“INSPECCIONES INOPINADAS DE LAS CONDICIONES DE
CUMPLIMIENTO DE LAS BPM EN EL MANEJO DE ABARROTOS
EN TIENDAS DE SUPERMERCADOS”**

Presentado por:

VIVIANA MERCEDES ALVARADO FIGUEROA

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TITULO DE
INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

Lima - Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA

LA MOLINA

FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

**“INSPECCIONES INOPINADAS DE LAS CONDICIONES DE CUMPLIMIENTO
DE LAS BPM EN EL MANEJO DE ABARROTOS EN TIENDAS DE
SUPERMERCADOS”**

Presentado por:

VIVIANA MERCEDES ALVARADO FIGUEROA

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TITULO DE
INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

Sustentado y aprobado ante el siguiente jurado:

Mg.Sc. Fanny Ludeña Urquiza

PRESIDENTE

Mg.Sc. Gloria Pascual Chagman

MIEMBRO

Dr. Edwin Baldeón Chamorro

MIEMBRO

Dr. Marcial Silva Jaimes

ASESOR

Lima - Perú

2018

AGRADECIMIENTO

- Le agradezco a Dios por haber guiado mis pasos en cada momento de mi vida, por haberme brindado una familia maravillosa, unos amigos para toda la vida, porque me ha brindado experiencias maravillosas y únicas que me han hecho crecer como persona y me han dado felicidad.
- Le doy gracias a mis padres por su apoyo incondicional en cada una de las etapas de mi vida, por los valores que me inculcaron y por haberme dado una excelente educación en el transcurso de mi vida, asimismo por ser un ejemplo de lucha y perseverancia de las cosas que te propones y porque siempre confiaron en mí. Asimismo, a mis hermanas por su apoyo y comprensión constante.
- Un agradecimiento especial a mi hija, que es la persona más importante en mi vida, quien es la que me impulsa a mi desarrollo personal y profesional.
- Agradezco a mi asesor, el profesor Marcial Silva Jaimes, por ser un paradigma en nuestra profesión, por la orientación, paciencia, confianza y por los consejos, que me ha brindado durante mi formación estudiantil y, en la elaboración del presente trabajo de investigación, compartiendo sus conocimientos y experiencias.
- Asimismo, agradezco a todos los profesores y autoridades de mi alma mater, que se han esforzado en brindarnos una sólida formación académica para podernos desenvolver con éxito en nuestra vida profesional y laboral; quienes con su esfuerzo académico mantienen a nuestra universidad como una de las más importantes del país.
- Agradezco, muy especialmente, al Gerente del área de Aseguramiento de Calidad, que me brindó la oportunidad de pertenecer a una prestigiosa empresa, lo cual ha permitido desarrollarme humana y profesionalmente; además, por sus consejos, orientación, paciencia y confianza. Asimismo, un agradecimiento sincero al Gerente de Operaciones, que cada día por su capacidad y comprensión constante, nos compromete más con la empresa, ya que transmite a todos los trabajadores energía y ganas de mejorar siempre.
- Finalmente, un sincero agradecimiento a todas las personas con las que me he relacionado en mi ámbito laboral, por su apoyo constante en el desempeño de mi labor diaria.

INDICE GENERAL

PRESENTACIÓN

ABSTRACT

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS.....	3
III.	REVISION DE LITERATURA.....	4
3.1	SUPERMERCADOS.....	4
3.2	BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.....	4
3.3	INSPECCIONES Y AUDITORÍAS.....	5
3.4	CHECK LIST.....	6
3.5	ALIMENTOS ABARROTOS.....	7
IV.	CUERPO DE TRABAJO.....	8
4.1	DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS Y SU VINCULACIÓN CON CAMPOS TEMÁTICOS DE LA CARRERA PROFESIONAL.....	8
4.2	DESCRIBIR ASPECTOS PROPIOS DE LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LO APRENDIDO DURANTE LOS CINCO AÑOS DE ESTUDIOS.....	8
4.3	CONTRIBUCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS QUE SE HAYAN PRESENTADO DURANTE SU ESTANCIA EN LA EMPRESA..	9
4.4	ANÁLISIS DE CONTRIBUCIÓN EN TÉRMINOS DE LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS DURANTE SU FORMACIÓN PROFESIONAL, CONSIDERANDO LA REVISIÓN DE LITERATURA ACTUALIZADA Y PERTINENTE.....	10
4.5	EXPLICAR EL NIVEL DE BENEFICIO OBTENIDO POR EL CENTRO LABORAL DE SU CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE LAS SITUACIONES PROBLEMÁTICAS.....	13
4.6	MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
4.6.1	LUGAR DE EJECUCIÓN.....	14
4.6.2	MATERIALES.....	14
4.7	METODOLOGÍA.....	15
4.7.1	RECOPIACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LAS DIEZ TIENDAS..	17

4.7.2	IDENTIFICACIÓN DE LAS TIENDAS MÁS CRÍTICAS.....	19
4.7.3	IDENTIFICACIÓN DE LAS ZONAS MÁS VULNERABLES DE LAS TIENDAS.	23
4.7.4	IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MÁS RIESGOSOS.....	27
4.7.5	IDENTIFICACIÓN DE LAS FALTAS GRAVES.....	36
4.7.6	IDENTIFICACIÓN DE LAS CATEGORÍAS MÁS SENSIBLES EN ABARROTES.....	39
4.7.7	USO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE MEJORAS Y TENDENCIA DE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS.....	44
4.8	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44
4.8.1	CALIFICACIONES OBTENIDAS POR LAS TIENDAS.....	44
4.8.2	CALIFICACIONES DE CADA ZONA DE LAS TIENDAS.....	46
4.8.3	CALIFICACIONES DE LOS ASPECTOS MÁS RIESGOSOS DE LAS TIENDAS.	48
4.8.4	NÚMERO DE FALTAS GRAVES ENCONTRADAS EN LAS TIENDAS.....	56
4.8.5	EVALUACIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE ABARROTES MÁS SENSIBLES....	59
4.8.6	USO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE MEJORAS Y TENDENCIA DE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS.....	77
V.	CONCLUSIONES.....	84
VI.	RECOMENDACIONES.....	86
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
VIII.	ANEXOS.....	91

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Detalles particulares de cada tienda.....	20
Cuadro 2: Criterios de calificación en <i>check list</i> de inspección de BPM.....	22
Cuadro 3: Escala de calificación total para las tiendas	22
Cuadro 4: Zonas evaluadas dentro de la tienda.....	23
Cuadro 5: Escala de calificación obtenida por zona.....	23
Cuadro 6: Ponderado para la evaluación según la zona dentro de la tienda.....	24
Cuadro 7: Listado de aspectos de evaluación de las BPM en la División de Abarrotes.....	27
Cuadro 8: Faltas graves consideradas en la División de Abarrotes.....	36
Cuadro 9: Notas de inspecciones mensuales de la División de Abarrotes de las tiendas Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14).....	45
Cuadro 10: Número de faltas graves por categoría de la División de Abarrotes.....	60
Cuadro 11: Número de faltas graves de cada tienda Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) por categoría.....	67
Cuadro 12: Número de productos vencidos de cada tienda Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) por categoría (n=12).....	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Secuencia de actividades que se realizaron en el presente trabajo.....	16
Figura 2: Secuencia de la inspección inopinada mensual en una tienda.....	17
Figura 3: Organigrama de la Tienda.....	21
Figura 4: Zona de Recepción de Mercadería (RM).....	24
Figura 5: Zona de Almacén de Abarrotes.....	25
Figura 6: Zona de Piso de venta/ góndola.....	25
Figura 7: Zona de Aduanas.....	26
Figura 8: Zona de Cajas.....	26
Figura 9: Incumplimiento de zonificación.....	28
Figura 10: Incumplimiento de manejo de zona de desmedro y devolución.....	28
Figura 11: Incumplimiento de conocimiento/ entrevista.....	29
Figura 12: Incumplimiento de higiene de personal.....	29
Figura 13: Incumplimiento de limpieza.....	30
Figura 14: Incumplimiento de manejo adecuado de implementos de limpieza.....	30
Figura 15: Incumplimiento del manejo de control del FF	31
Figura 16: Incumplimiento de orden y estiba	31
Figura 17: Incumplimiento de manejo de normas	32
Figura 18: Incumplimiento de llenado de registros	32
Figura 19: Incumplimiento de rotación/ tiempo de retiro.....	33
Figura 20: Incumplimiento de integridad/empaque.....	33
Figura 21: Incumplimiento de manejo de <i>sticker</i> de color.....	34
Figura 22: Error de fechado	34
Figura 23: Producto vencido	35
Figura 24: Producto deteriorado	35
Figura 25: Incumplimiento de manejo de plagas.....	36
Figura 26: Leche vencida.....	37
Figura 27: Macarrón vencido.....	37
Figura 28: Caja de <i>tetrapack</i> chancada.....	37
Figura 29: Lata de leche abollada.....	37

Figura 30: Galleta con fecha de vencimiento ilegible.....	38
Figura 31: Harina sin fecha de vencimiento.....	38
Figura 32: Pan con presencia de hongo.....	38
Figura 33: Huevo rajado con hongo.....	38
Figura 34: Categoría bebidas y <i>snacks</i>	39
Figura 35: Categoría panificación industrial, galletas, confites.....	39
Figura 36: Categoría Sal, condimentos, vinagres y salsas.....	40
Figura 37: Categoría conservas.....	40
Figura 38: Categoría arroz, pastas y menestras.....	41
Figura 39: Categoría cereales y avenas.....	41
Figura 40: Categoría mascotas.....	41
Figura 41: Categoría azúcar y repostería.....	42
Figura 42: Categoría desayuno, mermeladas, cafés e Infusiones.....	42
Figura 43: Categoría leches.....	43
Figura 44: Categoría huevos.....	43
Figura 45: Categoría aceite.....	43
Figura 46: Categoría congelados.....	44
Figura 47: Evolución de notas de los doce meses de las tiendas Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) (n=12).....	45
Figura 48: Evolución anual de notas de Abarrotes de la tienda con mayor (V06) y menor calificación (V01) (n=12).....	46
Figura 49: Evolución de las notas de las tres zonas disgregadas por cada tienda Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) (n=12).....	47
Figura 50: Evolución de las tres zonas evaluadas durante todo el año (n=12).....	48
Figura 51: Número de aspectos encontrados en la zona de recepción de mercadería (RM)....	50
Figura 52: Número de aspectos encontrados en la zona de almacén	52
Figura 53: Números de aspectos encontrados en la zona de piso de venta.....	54
Figura 54: Números de aspectos encontrados en la zona de aduanas.....	55
Figura 55: Números de aspectos encontrados en la zona de cajas.....	55

Figura 56: Número de faltas graves de las tiendas Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) durante todo el año (n=12).....	56
Figura 57: Número de faltas graves encontradas por zona de la tienda.....	57
Figura 58: Número de faltas graves de las tiendas Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) por tipo de origen (n=12).....	58
Figura 59: Número de faltas graves según el mes del año (n=12).....	59
Figura 60: Falta grave más recurrente por categoría: producto vencido.....	61
Figura 61: Segunda falta grave más recurrente por categoría: empaque dañado.....	62
Figura 62: Tercera falta grave más recurrente por categoría: error de fechado.....	63
Figura 63: 4ta Falta grave más recurrente por categoría: producto deteriorado.....	64
Figura 64: Porcentaje de faltas graves encontrada por categoría.....	66
Figura 65: Número de faltas graves para las tres categorías más críticas de Abarrotes de las tiendas Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14).....	68
Figura 66: Comparación entre la tienda con mayor y menor cantidad de faltas graves por categoría.....	69
Figura 67: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Gabriel (V01) durante doce meses	71
Figura 68: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Rafael (V02) durante doce meses.....	71
Figura 69: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Ariel (V03) durante doce meses.....	72
Figura 70: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Miguel (V04) durante doce meses.....	73
Figura 71: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Uriel (V06) durante doce meses.....	73
Figura 72: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Jofiel (V07) durante doce meses.....	74

Figura 73: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Haniel (V08) durante doce meses.....	75
Figura 74: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Raziel (V09) durante doce meses.....	75
Figura 75: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Barachiel (V11) durante doce meses.....	76
Figura 76: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Chamuel (V14) durante doce meses.....	77
Figura 77: Evolución de las notas en la División de Abarrotes en los últimos cuatro años.....	78
Figura 78: Evolución del promedio del número de faltas graves en los últimos cuatro años.....	79
Figura 79: Evolución del promedio del número de productos vencidos en los últimos cuatro años.....	80
Figura 80: Modelo de correo para el retiro de un producto con incumplimiento en el etiquetado.....	81
Figura 81: Modelo de correo con la información de la visita de una Autoridad Sanitaria.....	82

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	91
ANEXO 2: CONSOLIDADO DE NOTAS POR ZONA DE LA TIENDA.....	94
ANEXO 3: CONSOLIDADO DE NOTAS POR ZONA DE LA TIENDA SEGÚN EL MES DEL AÑO.....	95
ANEXO 4: NÚMERO DE FALTAS GRAVES TOTALES DE LAS DIEZ TIENDAS EVALUADAS CLASIFICADAS POR ZONAS.....	95
ANEXO 5: NÚMERO DE FALTAS GRAVES DE LAS DIEZ TIENDAS EVALUADAS.....	96
ANEXO 6: NÚMERO DE FALTAS GRAVES TOTALES DE LAS DIEZ TIENDAS EVALUADAS EN DOCE MESES.....	97
ANEXO 7: NÚMERO DE FALTAS GRAVES EVALUADAS POR TIPO DE PROCEDENCIA.....	98
ANEXO 8: CALENDARIO DE COLORES DE ALMACÉN.....	99
ANEXO 9: NORMA DE VIDA UTIL.....	100
ANEXO 10: INSTRUCTIVO DE INSPECCIÓN ABARROTES.....	102
ANEXO 11: NORMA CONTROL TIEMPOS DE RETIRO.....	111
ANEXO 12: NORMA DE FF.....	112
ANEXO 13: PAUTAS DE CONDICIONES DE ENTREGA EN RM.....	114
ANEXO 14: FORMATO - CONTROL FF.....	116
ANEXO 15: FORMATO-CONTROL RM.....	117
ANEXO 16: FORMATO-CONTROL TIEMPOS DE RETIRO.....	118
ANEXO 17: FORMATO BPM ABARROTES – TIENDA.....	119

PRESENTACIÓN

En los últimos tiempos, uno de los rubros que ha crecido significativamente en el mercado nacional, son los supermercados; específicamente a lo que se refieren a productos alimenticios, ya que por el volumen, variedad y/o presentación, resulta complicado un manejo uniforme y controlado en cada una de las tiendas, razón por la cual, existe un área que se encarga de asegurar la inocuidad de los alimentos, la misma que se denomina Área de Aseguramiento de la Calidad, donde me desempeño, actualmente, como Supervisora de Calidad, con una experiencia laboral de más de nueve años. Para ofrecer alimentos abarrotes inocuos, es necesario controlar ciertos aspectos que podrían afectar directamente al producto, desde que es recepcionado, almacenado y luego exhibido para ser adquirido por los clientes; por eso, es importante, que se verifiquen ciertas condiciones y/o variables externas que pueden impactar directamente en la cadena de suministro dentro de la tienda, como pueden ser: el lugar de almacenamiento y/o exhibición, rotación, estiba, rotulado, etc.; que son manejados diariamente por el personal operativo de la tienda y que son verificados aleatoriamente por el personal de calidad. En las tiendas se cuentan con normas, procedimientos, lineamientos, instructivos, cartillas, etc., para asegurar el correcto manejo de los alimentos, pero algunas veces se presentan desviaciones que pueden poner en riesgo al producto, por lo que es necesario identificar los aspectos más críticos y recurrentes, que se traducen como incumplimientos dentro de los controles y/o verificaciones que se realizan; razón por la cual, para elaborar este trabajo de investigación, se ha analizado y tabulado la información obtenida en las inspecciones inopinadas de diez tiendas durante doce meses, para poder identificar oportunidades de mejora, que nos permita minimizar o eliminar los riesgos en el manejo de alimentos abarrotes dentro de las tiendas.

Palabras clave: abarrotes, exhibición, inspecciones, almacenamiento, supermercado, mejora.

ABSTRACT

In recent times, one of the items that has grown significantly in the domestic market, are supermarkets; specifically to what refers to food products, because the volume, variety and / or presentation, it is complicated a uniform and controlled management in each of the stores, which is why there is an area that is responsible for ensuring the food safety, which is called the Quality Assurance Area, where I currently work as a quality Supervisor, with more than nine years of work experience. To offer safe groceries, it is necessary to control certain aspects that could directly affect the product, since it is received, stored and then exhibited to be purchased by customers; therefore, it is important that certain conditions and / or external variables are verified that can directly impact the supply chain within the store, such as: the place of storage and / or exhibition, rotation, stowage, labeling, etc. ; They are handled daily by the store's operational staff and are randomly verified by the quality staff. In the stores there are rules, procedures, guidelines, instructions, booklets, etc., to ensure the proper handling of food, but sometimes there are deviations that can put the product at risk, so it is necessary to identify the aspects more critical and recurrent, which translates as non-compliance within the controls and / or verifications that are carried out; For this reason, to elaborate this research work, we have analyzed and tabulated the information obtained in the unannounced inspections of ten stores during twelve months, in order to identify opportunities for improvement, which allows us to minimize or eliminate risks in the management of groceries inside the stores.

Keywords: groceries, exhibition, inspections, storage, supermarket, improvement.

I. INTRODUCCIÓN

Ortiz y Peralta (2014) indican que el mercado actual es uno de los escenarios más exigentes en cuanto a satisfacción de necesidades se trata. Las nuevas tecnologías, la innovación y la competitividad hacen que los clientes busquen productos completos, es decir con buena calidad, higiene y a precio estándar. Las empresas, por ende, se valen de estrategias y planes de acción que les permitan abarcar un mayor segmento de mercado, desarrollando planes de estudio y analizando el comportamiento de los consumidores buscando determinar y conocer sus necesidades, preferencias y capacidades económicas para atraer clientes y fidelizarlos.

Es por eso, que las personas están buscando nuevas opciones para satisfacer sus necesidades, y optan por opciones más saludables, productos diferenciados, nuevas tendencias y que tengan una alta calidad; y todas estas características se encuentran en los supermercados, ya que ellos están a la vanguardia de lo que el consumidor quiere o necesita, ya que es, la única manera que el cliente se identifique con su establecimiento o marca y, lo prefiera para realizar sus compras.

El sector supermercado, constituye un importante eslabón del sistema productivo, ya que es el canal de distribución de una gran cantidad de bienes. Este sector muestra una expansión en las últimas décadas, lo cual se refleja en el aumento de la capacidad de compra del consumidor, del desarrollo de distintos formatos para los diferentes niveles socioeconómicos de la población y de la incorporación de servicios, que no se ofrecían tradicionalmente en estos establecimientos; como es el caso, de una mayor oferta de créditos por parte de los detallistas, aceptación de nuevas formas de pago, ampliación de horarios y entrega de productos a domicilio.

En relación con los factores, que se identifican en la literatura, como determinantes de la satisfacción en este sector de actividad, se tienen: los precios competitivos, la calidad y variedad de la mercancía, la ubicación conveniente del establecimiento, los servicios

requeridos para facilitar el proceso de compra y la asistencia de los empleados (Sweeney y Soutar, 2001).

Asimismo, a pesar que se toman todas las precauciones y, se implementan diversos controles, en toda la cadena de suministros, para proteger los alimentos (desde su fabricación hasta la adquisición por el consumidor), es necesario evaluar los diversos aspectos y/o variables, que pueden afectar a los alimentos abarrotes, cuando ya se encuentran en el supermercado. Sin embargo, éstos controles no abarcan la totalidad de los productos, solamente se considera un muestreo representativo, que son realizados por personal de calidad dentro de sus revisiones periódicas.

A pesar que, se capacita, periódicamente, al personal encargado de realizar las operaciones diarias dentro del supermercado y, donde se tiene especial énfasis, en el manejo adecuado de los alimentos, se presentan algunas desviaciones, que pueden poner en riesgo la integridad y el buen estado de los alimentos abarrotes que se comercializan; es por eso, que a través de las inspecciones mensuales inopinadas de buenas prácticas de manipulación, se busca reflejar el estatus de la División de Alimentos Abarrotes; ya que es necesario contar con información relevante, para poder plantear acciones de mejora y, así, poder minimizar o evitar los hallazgos más críticos y/o más recurrentes, que al final podrían perjudican directamente la imagen de la empresa. Asimismo, la información que se obtiene, es menester comunicarla, oportunamente, al Área de Operaciones, para que se puedan establecer acciones conjuntas, que al final, garanticen que los productos que se expenden en todas las tiendas, sean inocuos y cumplan con la normativa vigente.

Asimismo, el cliente y/o consumidor, tiene acceso a mayor información de la calidad de los productos; por lo tanto, exige cada vez más y, todo lo que no le agrada o no le parece adecuado, lo comparte a través de las redes sociales. Razón por la cual, los supermercados, debido al avance tecnológico en las comunicaciones, se encuentran más expuestos a las opiniones positivas o negativas por parte de los consumidores. Por lo que, es necesario, minimizar todos los factores que atentan contra la calidad de los alimentos, reduciendo de esta manera la cantidad de reclamos y/o quejas y, esto se va a mejorar la imagen de la empresa, lo que se vería reflejado en una mayor confianza de los clientes al comprar sus alimentos.

II. OBJETIVOS

Los objetivos del presente trabajo de investigación, son los siguientes:

- Evaluar el cumplimiento de las BPM de la División de Abarrotes, a través del uso de los datos de los registros de las inspecciones mensuales inopinadas.
- Determinar los incumplimientos más recurrentes a los controles, que se efectúan en las diferentes zonas de la División de Abarrotes.
- Identificar las categorías de alimentos, más sensibles y de mayor riesgo en la División de Abarrotes.
- Determinar las faltas graves más recurrentes, que se presentan en la División de Abarrotes.

III. REVISION DE LITERATURA

3.1 SUPERMERCADOS

Costa y Chica (2013) indican que los supermercados son Autoservicios grandes con múltiples góndolas, variedad de productos, ofrecen ofertas tentativas para el consumidor y cuenta con pasillos amplios y limpios por donde se recorre el establecimiento. Los consumidores se interesan por lo que compran, con las marcas preferidas, comparan calidad, cantidad y precio, le gusta sentirse bien atendidos e importante en el supermercado.

Supermercado es un establecimiento comercial donde se venden productos alimenticios y otros tipos de artículos, y en el que el cliente elige o coge lo que quiere comprar y lo paga a la salida (Costa, 2013).

DIGESA (2002) menciona que, un autoservicio es el establecimiento en el que el comprador tiene a su alcance los productos que requiere, incluso los precios, para que pueda tomar por sí mismo aquellos que quiera adquirir sin la intervención del vendedor.

3.2 BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Albarracín (2005) señala que, las BPM son los principios básicos y prácticas generales de higiene de manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, y transporte de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Gil (2013) señala que, la calidad de los alimentos es el conjunto de cualidades que hacen aceptables los alimentos a los consumidores. Estas cualidades incluyen las percibidas por los sentidos (sabor, olor, color, textura, forma y apariencia) tanto las higiénicas y químicas. La calidad de los alimentos es una de las cualidades exigidas a los procesos de manufactura alimentaria humana y los alimentos son susceptibles de sufrir cualquier forma de contaminación.

Vanderroost, Ragaert, Verwaeren, Meulenaer, De Baets y Devlieghere (2017) mencionan que el objetivo final de cada empresa de alimentos es asegurar que sus productos alimenticios estén disponibles en el lugar correcto y en el momento adecuado al menor costo posible, de la mejor calidad y de una manera transparente y confiable. Para lograr esto, todos los actores de la cadena de suministro de alimentos deben tener en cuenta cada vez más estrictas regulaciones de seguridad alimentaria y reflexionar sobre lo que será o puede suceder con los alimentos durante la logística o durante y después del consumo.

MINSA (2015) menciona que, el Manipulador de alimentos es toda persona que tenga contacto directo o indirecto con los alimentos y que se espera por tanto, no represente riesgo de contaminar los productos alimenticios.

Si se desea garantizar que el personal cumpla con las Buenas Prácticas de Manufactura, es necesario que conozcan la importancia y su relación con la inocuidad del producto. Sobre todo el programa de capacitación debe desarrollarse para todo el personal operativo y administrativo; el material utilizado debe ser didáctico y de fácil entendimiento para toda la empresa; asimismo debe ser difundido cada cierto tiempo y evaluado permanentemente sobre todo para el personal que está directamente involucrado en la manipulación de los alimentos.

3.3 INSPECCIONES Y AUDITORIAS

FAO (2008) indica que, la autoridad reglamentaria que se encarga del suministro de alimentos inocuos y del cumplimiento de las reglamentaciones pertinentes debe contar con procedimientos apropiados para la inspección, muestreo y auditoría del sistema de gestión de la calidad e inocuidad de los alimentos que utilizan los establecimientos a fin de asegurarse de que se aplican los controles adecuados. En un sentido amplio, los controles nacionales de calidad de los alimentos se basan en la inspección para asegurarse de que se cumplen las reglamentaciones relativas a la calidad e inocuidad.

Hoy en día, el gran auge de la industria agroalimentaria los avances de la tecnología alimentaria, la evolución de los métodos de análisis, la aparición de productos nuevos (alimento o ingrediente) y la modernización de los canales de comercialización exigen una mayor intervención gubernamental que asegure la salubridad de los alimentos. De hecho, durante el inicio del siglo actual se asiste a la creación de instituciones que tienen por objetivo

velar por la seguridad de los consumidores y por las condiciones sanitarias de la población, regulando y coordinando la disciplina de Higiene, Inspección y Control Alimentario mediante orientaciones o códigos de prácticas (Amaro, 2015)

Generalmente, la función del inspector se limita a la verificación de la observancia de las reglamentaciones vigentes. Sin embargo, este nuevo enfoque promueve una visión distinta del inspector quien, más allá de verificar que se cumplan las reglamentaciones, debe ser un profesional de la inocuidad de los alimentos. El inspector contribuye activamente a optimizar el sistema mediante la introducción de pequeños cambios graduales con el fin de mejorar la inocuidad de los productos, centrando la inspección en los factores que puedan causar enfermedades transmitidas por los alimentos (FAO, 2008).

Casas (2016) indica que, cada vez más frecuentemente, las grandes cadenas de distribución de alimentos y las marcas más importantes invitan a sus proveedores a que se acojan a los programas voluntarios de auditorías no anunciadas como garantía del cumplimiento continuado en materia de seguridad alimentaria, legalidad y requisitos de cliente. Las auditorías no anunciadas se llevan a cabo sin previo aviso y sin tiempo de preparación por parte de la empresa, si bien es cierto que ambas normas permiten bloquear determinadas fechas, este tipo de auditoría sigue los mismos pasos que en las auditorías tradicionales.

3.4 CHECK LIST

Oliva (2009) menciona, que la lista de chequeo, como herramienta metodológica está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. Dichos componentes se organizan de manera coherente para permitir que se evalúe de manera efectiva, la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados o por porcentaje de cumplimiento u ocurrencia.

Mancera (2008) señala que, existen muchos formatos de listas de chequeo para diversas actividades o equipos, sin que esto quiera decir que podemos tomar una de estas y aplicarla en un equipo o actividad similar, ya que, esto es un error. Nos podemos basar en el modelo, pero nuestra lista de chequeo debe ser particular.

En definitiva, estas listas suelen ser utilizadas para la realización de comprobaciones rutinarias y para asegurar que al encargado de dichas comprobaciones no se le pasa nada por alto, además para la simple obtención de datos; asimismo, te sirven para sistematizar las actividades a realizar, una vez rellenos sirven como registros, que podrán ser revisados posteriormente para tener constancia de las actividades que se realizaron en un momento dado y esta información puede servir para un futuro análisis.

3.5 ALIMENTOS ABARROTÉS

MINSA (2015) indica que, los Alimentos no perecibles son aquellos que para su conservación no requieren ser almacenados en condiciones de refrigeración o de congelación, aunque sí pueden requerir condiciones controladas de humedad, temperatura u otras, según las indicaciones del fabricante.

IV. CUERPO DE TRABAJO

4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS Y SU VINCULACIÓN CON CAMPOS TEMÁTICOS DE LA CARRERA PROFESIONAL

- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos y normativas de Calidad en la tiendas.
- Capacitar, orientar y hacer seguimiento al desempeño de los inspectores de calidad (asignados en tiendas).
- Gestionar recursos a través de implementaciones de oportunidades de mejora.
- Selección de nuevos inspectores y evaluaciones mensuales de desempeño.
- Implementación y Gestión de tiendas nuevas.
- Identificar y Gestionar las oportunidades de mejora en tema de control de plagas.
- Realizar Auditorías en las tiendas de Lima y provincia.
- Generación de reportes mensuales a través del análisis de indicadores de tiendas.
- Planificación y participación de reuniones de coordinación con diversas áreas y/o Gerencias.
- Seguimiento y gestión de los problemas y/o reclamos de alimentos en las tiendas.
- Seguimiento y Gestión de los hallazgos a las visitas de entidades fiscalizadoras a tiendas.

4.2 DESCRIBIR ASPECTOS PROPIOS DE LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LO APRENDIDO DURANTE LOS CINCO AÑOS DE ESTUDIOS

- Según lo aprendido en diversos cursos generales como Química General, Química Orgánica y Bioquímica, etc., he adquirido conocimiento de las propiedades,

composición y los cambios que experimenta la materia, asimismo como las reacciones con las que interactúa.

- Según lo aprendido en cursos de la carrera como Tecnología I, Tecnología II, Tecnología III, he adquirido conocimiento de diversos procesos tecnológicos que se manejan en la industria alimentaria, que me permite resolver problemas cuando se presentan algún tipo de alteración en los productos.
- Según la información aprendida en los cursos como Microbiología, Microbiología de alimentos, Fisicoquímica de alimentos y Análisis de los alimentos he adquirido conocimiento de la naturaleza y composición de los alimentos y conozco qué variables lo afectan directamente, por lo estoy en condiciones de capacitar a los colaboradores en el adecuado manejo de los alimentos.
- Según lo aprendido en cursos especializados de la carrera como Tecnología de Carnes, Tecnología de leche, Tecnología de Leguminosas y Cereales identifiqué los factores que afectan específicamente estos tipos de alimentos.
- Según lo aprendido en los cursos como Estadística General y Métodos Estadísticos para la Investigación puedo recopilar, analizar, interpretar y llegar a conclusiones de la información con la que se cuenta.
- Según lo estudiado en los cursos como Refrigeración de Alimentos, Ingeniería de Alimentos I e Ingeniería de Alimentos II se tienen conocimientos de los principales procesos para conservar, almacenar y transportar los productos alimenticios.

4.3 CONTRIBUCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS QUE SE HAYAN PRESENTADO DURANTE SU ESTANCIA EN LA EMPRESA

- En general, durante los nueve años que vengo trabajando en Supermercados, he aprendido a tomar decisiones importantes para evitar poner en riesgo la salud de nuestros clientes ya que ellos son la razón de ser de la empresa.
- En las diversas reuniones con la parte operativa (Jefes de Tienda, Gerentes de Formato, etc.) me ha permitido difundir, concientizar y fundamentar la importancia de realizar

mejoras o correcciones, en base a problemas que se han presentado en materia de alimentos; esto, con la finalidad de evitar dañar la imagen de la empresa.

- Se ha brindado soporte técnico y calificado, ante visitas fiscalizadoras de diversas autoridades (Municipalidades, INDECOPI, SENASA, SANIPES, etc).
- Hemos brindado, asesoramiento oportuno, en temas de alimentos a los Gerentes y/o Jefes para mejorar temas de calidad lo que ha originado la optimización de diversas operaciones en las tiendas.
- Hemos detectado, productos con fallas en el rotulado de los productos alimenticios (responsabilidad del proveedor), razón por la cual, se han retirado de la tiendas para su devolución, evitando reclamos y/o quejas, por parte de los clientes.
- Se ha identificado productos que son muy sensibles, en cuanto a su fecha de vencimiento (poca rotación, tiempo de vida corto, etc.), razón por la cual, se ha recomendado alternativas para su adecuado manejo.

4.4 ANÁLISIS DE CONTRIBUCIÓN EN TÉRMINOS DE LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS DURANTE SU FORMACIÓN PROFESIONAL, CONSIDERANDO LA REVISIÓN DE LITERATURA ACTUALIZADA Y PERTINENTE

- **CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ANÁLISIS**

Bernal (2012) señala que, la planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible.

La planificación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en qué orden debe hacerse.

Con respecto al análisis, éste tiene como objetivo aplicar un conjunto de estrategias y técnicas, que permitan al investigador, obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.

Dentro de mi etapa universitaria, tuve que seguir una metodología (pautas eran dadas por los profesores según la materia) para poder realizar los trabajos y proyectos que se me encomendaba, para lo cual, era necesario identificar los elementos más importantes, para luego examinarlos y llegar a una conclusión final.

- **TOLERANCIA AL TRABAJO BAJO PRESIÓN**

Gonzales (2009) indica que, en la práctica podríamos entender el *trabajo bajo presión*, como la competencia de trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia. La mejor manera de lograr un buen ajuste a la presión en el trabajo es organizar muy bien el tiempo; sin embargo esto no siempre es posible, porque las múltiples funciones desconectan al empleado de lo que estaba haciendo y lo desconcentran.

Francke (2013) manifiesta que, debemos actuar con determinación y responsabilidad, anticipándonos a los problemas y aterrizándolos a terrenos operativos para crear constantemente nuevas oportunidades en nuestro entorno laboral.

Dentro del quehacer universitario, por los cursos que llevaba en cada ciclo, tenía diversas tareas y/o trabajos que realizar, a la vez que se juntaban con exámenes, exposiciones, prácticas, etc., lo que conllevaba, a organizar de la mejor manera mi tiempo disponible, para en la medida de lo posible, cumplir de manera eficiente las tareas y/o actividades estudiantiles.

- **TRABAJO EN EQUIPO, BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES A TODO NIVEL**

La complejidad de las organizaciones implica trabajar a través de objetivos comunes, en función de unos roles adquiridos o unas funciones predeterminadas. La gran

complejidad del mundo laboral y la innovación, generan diferentes situaciones que requieren diversidad de habilidades, altos niveles de conocimiento, respuestas rápidas y adaptabilidad. Y es a través de los equipos donde se pueden desarrollar todas estas características (Kozlowski y Ilgen, 2006).

En la Universidad, a través de los diversos trabajos en grupo, me permitió interactuar con diferentes tipos de personas para tener que compartir, debatir, coordinar, etc., con el propósito de cumplir satisfactoriamente, los trabajos de investigación, encomendados en las diversas asignaturas.

- **CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO, COMPORTAMIENTO ÉTICO**

Lopez (2013) indica que, el líder, como responsable que tiene la capacidad de coordinar, organizar y sobretodo, motivar un equipo de gente para que sigan su visión y consigan sus objetivos y metas, ha de reunir tres capacidades para poder crear, consolidar e incrementar su posición.

Varo (2012) señala que, la ética consiste en proporcionarnos los elementos necesarios para poder resolver nuestros conflictos, (intersubjetivos y intrasubjetivos, de manera que podamos lograr el equilibrio psíquico, potenciando nuestras posibilidades de “goce” y tratando de conseguir unas relaciones armónicas y justas con las demás personas.

En nuestra Alma Mater, en muchas circunstancias, fue necesario liderar algunos equipos de trabajo, para motivar, organizar, orientar y coordinar con otros compañeros de estudio, para poder cumplir a cabalidad las tareas propias, de la vida estudiantil. Esta función al interior del grupo estudiantil, la efectué con esfuerzo, honestidad, buena voluntad y entusiasmo y en general, poniendo como brújula los más importante valores éticos; dejando de lado, todo interés de tipo personal.

- **PERSONA PROACTIVA, CON CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Francke (2013) señala que, en la actualidad, el comportamiento proactivo es un factor determinante para competir y sobrevivir en un entorno tan cambiante y competitivo. Somos responsables de gestionar nuestras propias carreras; es preciso convertirnos en

agentes activos de cambio, tener iniciativa personal y saber hacer frente a la incertidumbre.

Tal como indican todos estos estudios parece ser que el comportamiento proactivo es un factor determinante para competir y sobrevivir en un entorno tan cambiante y competitivo como el actual. Las empresas buscan personas flexibles que se adapten a lo inesperado y que sepan gestionar la incertidumbre, según Pallarés (2007).

Bisquerra (2000) afirma que, la educación emocional es el “proceso educativo, continuo y permanente que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con objeto de capacitarle para la vida y con la finalidad de potenciar el bienestar personal y social.

En el desarrollo de mi quehacer estudiantil, tuve que tomar muchas decisiones importantes, con mucha responsabilidad, para lograr de la mejor forma, todos los objetivos y metas que me propuse; siempre intentaba buscar el lado positivo de las cosas. Asimismo, cuando se presentaban situaciones tensas o complicadas con algunos compañeros, sobre todo, en los trabajos en grupo; trataba de manejar esta situación con mucho tino y diplomacia, para llegar a soluciones, poniendo como objetivo, el interés del grupo.

4.5 EXPLICAR EL NIVEL DE BENEFICIO OBTENIDO POR EL CENTRO LABORAL DE SU CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE LAS SITUACIONES PROBLEMÁTICAS

- Las tiendas venden alimentos seguros e inocuos para sus clientes.
- Se identifica al supermercado en general, que ofrece alimentos de alta calidad.
- Disminución de reclamos y/o quejas de alimentos por parte de los consumidores.
- Se ha contribuido para que las Gerencias y/o Jefes de tiendas, tengan información mensual de los hallazgos más críticos de las tiendas.

4.6 MATERIALES Y METODOS

4.6.1 LUGAR DE EJECUCIÓN

La información que se ha trabajado corresponde a 10 tiendas, que se encuentran ubicadas o distribuidas en diferentes distritos de la ciudad de Lima.

4.6.2 MATERIALES

a. NORMAS Y DOCUMENTOS

- Ley de inocuidad de alimentos (SENASA, 2008)
- Norma Sanitaria para el Almacenamiento de Alimentos terminados (MINSAL, 2015)
- Reglamento sanitario para el funcionamiento de autoservicios (MINSAL, 2002)
- Decreto Supremo 007-98 –SA Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas (MINSAL,1998)

b. DOCUMENTACIÓN INTERNA

- Calendario de Colores de Almacén (ver Anexo 8)
- Norma de Vida Útil (ver Anexo 9)
- Instructivo de la inspección de Abarrotes (ver Anexo 10)
- Norma de Control de Retiro y de recepción de mercadería (ver Anexo 11)
- Sistema FF (ver Anexo 12)
- Pautas de condiciones de entrega en RM (ver Anexo 13)
- Registro de FF (ver Anexo 14)
- Registro de Control de la recepción de mercadería (ver Anexo 15)
- Registro de control de retiro (ver Anexo 16)
- *Check List* de inspección de abarrotes (ver Anexo 17)

c. HERRAMIENTAS DE CALIDAD

- Planillas de Inspección
- Gráficos de control
- Diagrama de flujo
- Histogramas, Gráficos de Barras.

- Gráficos de Tortas

d. ANALISIS DE DATOS

- Estadística descriptiva
- Promedios y desviaciones

e. EQUIPOS

- Material de escritorio
- 1 Impresora
- 1 computadora portátil: Marca Sony®
- 1 Memoria USB : Marca Kingston®
- *Software:* Window 10®, Office 2015®, Word® y Excel®

4.7 METODOLOGÍA

En la Figura 1 se presenta la secuencia de actividades que se han realizado en el presente trabajo.



Figura 1: Secuencia de actividades que se realizaron en el presente trabajo.

4.7.1 RECOPIACION Y TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LAS DIEZ TIENDAS

El presente trabajo se ha realizado consolidando la información de las inspecciones mensuales inopinadas de las 10 tiendas (formato Ángel) durante 12 meses.

En la Figura 2 se presenta la secuencia de la inspección inopinada mensual en una tienda.

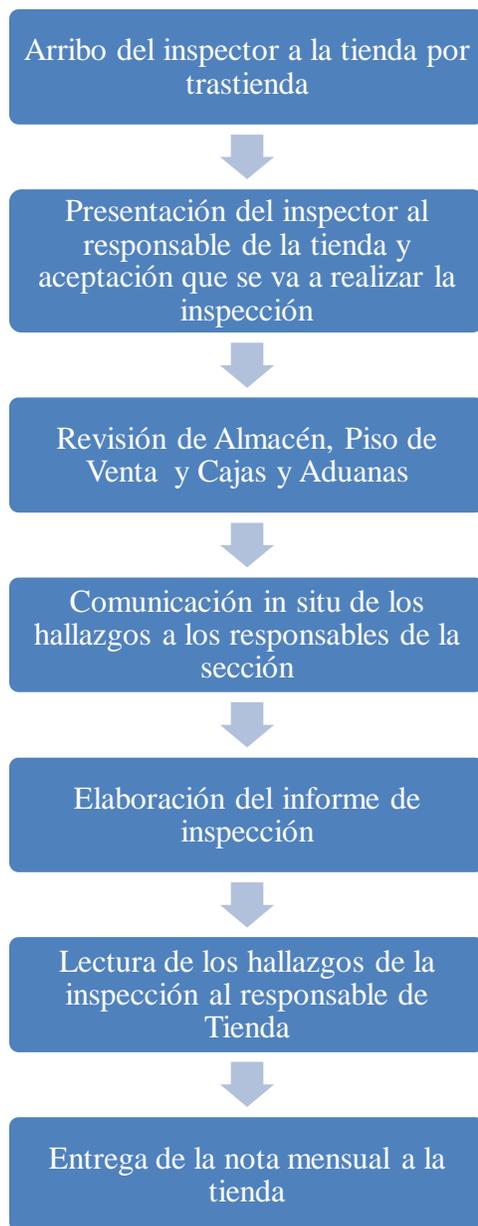


Figura 2: Secuencia de la inspección inopinada mensual en una tienda.

Detallado de cada paso de la inspección de Abarrotes:

- **Arribo del inspector a la tienda por trastienda (puerta de colaboradores)**

El inspector ingresa a las 8:00 h por la puerta de colaboradores, para lo cual lleva su material de trabajo (*check list* de inspección, criterios de inspección y normas internas vigentes).

- **Presentación del inspector al responsable de la tienda y aceptación que se va a realizar la inspección**

El inspector se presenta con el personal de seguridad y comunica que ha llegado a realizar la inspección, para lo cual el personal de seguridad comunica al Jefe de División/Tienda que ha realizado la apertura de la tienda, y éste otorga el permiso de ingreso.

- **Revisión de Almacén, Piso de Venta, Cajas y Aduanas**

El inspector se coloca su mandil y su identificación y comienza a realizar sus revisiones según todos los aspectos definidos en el *check list* de abarrotes, asimismo entrevista al personal y pide registros de los controles que maneja la División. Asimismo, el inspector puede ir tomando evidencia fotográfica de los hallazgos más resaltantes.

- **Comunicación in situ de los hallazgos a los responsables de la sección**

El inspector mientras realiza su recorrido en las zonas va comunicando los hallazgos a los responsables que se encuentran en las diferentes zonas de la tienda.

- **Elaboración del informe de inspección**

Luego su *check list* en físico es trasvasado a un formato de informe en la computadora, donde se obtiene la calificación de cada zona y como promedio final la nota de la tienda.

- **Lectura de los hallazgos de la inspección al responsable de Tienda**

Se comunica que el informe está listo y se procede a leer y explicar cada hallazgo evaluado al Jefe de División/Tienda y a los colaboradores que el Jefe designe. Todos los hallazgos deben estar claros y evaluados según el criterio de inspección.

- **Entrega de la nota mensual a la tienda**

Al final se imprime el informe mensual con la nota obtenida y, el responsable de la tienda, coloca su rúbrica en señal de aceptación.

4.7.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS TIENDAS MÁS CRÍTICAS

En el Cuadro 1 se describen brevemente detalles particulares de cada tienda, como su tamaño, ubicación y sus principales características de venta. Dentro de cada tienda se tienen 3 divisiones: División de Perecibles, División de Abarrotes y División de Bazar. En la Figura 3 se observa en Organigrama de la tienda.

Cuadro 1: Detalles particulares de cada tienda

CÓDIGO	NOMBRE	METRAJE (m²)	CARACTERÍSTICAS
V01	Tienda Gabriel	7500	Ubicada en una zona residencial de Lima, su venta es mayoritariamente en la División de Perecibles y Abarrotes.
V02	Tienda Rafael	5700	Ubicada en una zona céntrica de Lima, resalta la venta en la División de Abarrotes y Perecibles.
V03	Tienda Ariel	5100	Ubicada en una zona residencial de Lima, su venta mayoritaria es en la División de Abarrotes y Bazar.
V04	Tienda Miguel	5400	Ubicada entre dos avenidas importantes de Lima, su participación es en mayor grado en la División de Abarrotes y Perecibles.
V06	Tienda Uriel	6700	Ubicada en una zona de alto poder adquisitivo. Esta frente a un Centro Comercial. La División que tiene más participación es Abarrotes, Bazar y Perecibles.
V07	Tienda Jofiel	7300	Ubicada en una zona de alto poder adquisitivo, ubicada frente a un Centro Comercial; su venta mayoritariamente es en la División de Abarrotes y Perecibles.
V08	Tienda Haniel	4300	Ubicada en una zona de alto poder adquisitivo, frente a un Centro Comercial; su participación mayoritariamente es en la División de Abarrotes y Perecibles.
V09	Tienda Raziel	7900	Ubicada en una zona urbana, dentro de un Centro Comercial, su participación es mayoritariamente en la División de Abarrotes y Bazar.
V11	Tienda Barachiel	6700	Ubicada en una zona residencial, en una avenida principal, frente a un Centro Comercial; su participación es mayoritariamente en la División de Perecibles y Abarrotes.
V14	Tienda Chamuel	4900	Ubicada en una zona de alto poder adquisitivo, su venta es mayoritariamente la División de Perecibles y Abarrotes.

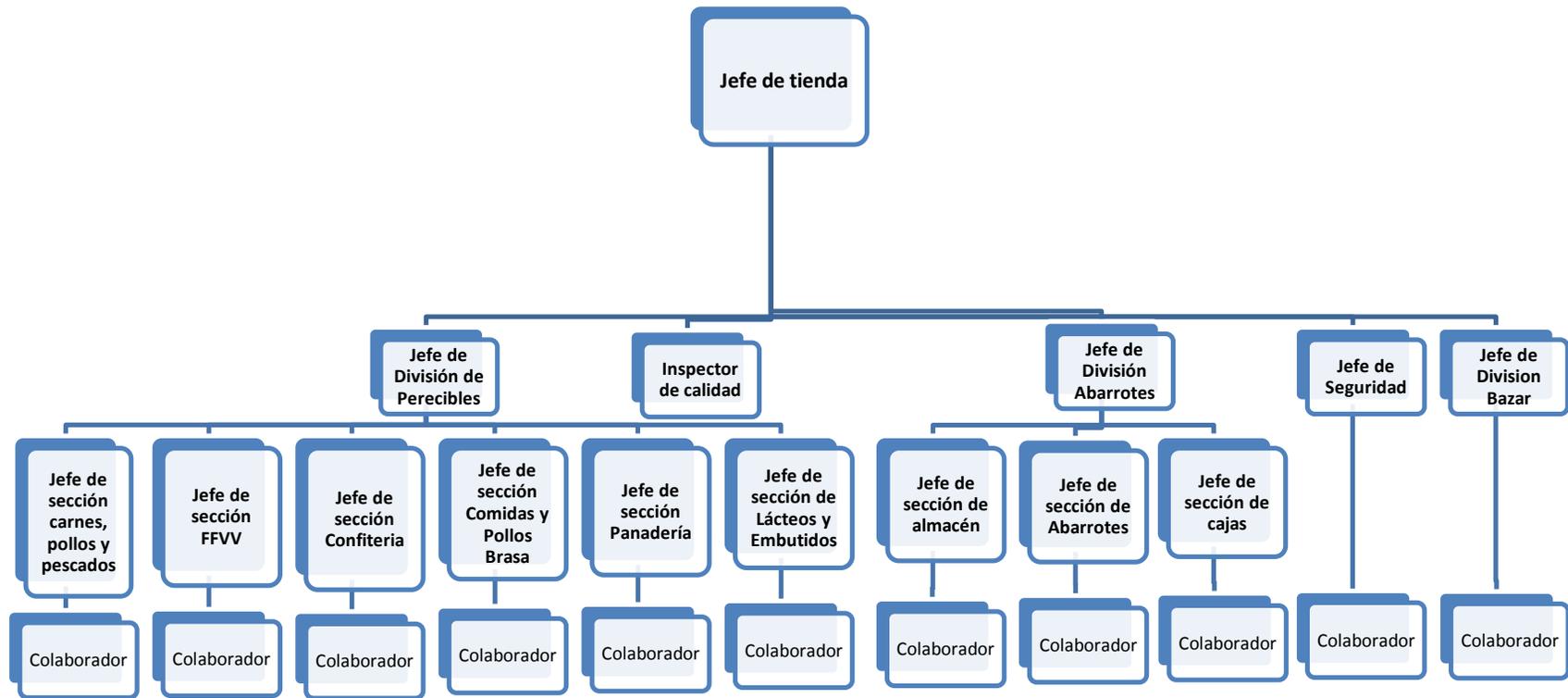


Figura 3: Organigrama de la Tienda.

Para el caso del presente trabajo de investigación, se va a evaluar la División de Abarrotes.

Se ha determinado los criterios de calificación según el nivel de riesgo de cada aspecto, los requisitos que representan un incumplimiento legal o afectan directamente a la inocuidad del producto se consideran de alto riesgo (4), en cambio los requisitos o aspectos que son necesarios para tener un adecuado manejo de las BPM se han definido como de medio riesgo (2); asimismo se especifican en el Cuadro 2.

Cuadro 2: Criterios de calificación en *check list* de inspección de BPM

REQUISITO O ASPECTO A EVALUAR	CALIFICACIÓN	EJEMPLO
Cumple totalmente	Puntuación total	4 ó 2
Cumple parcialmente	Puntaje parcial	2 ó 1
No cumple	Descalificación Total	0

FUENTE: Documentos internos de la empresa 2015 (ver Anexo10)

Los criterios específicos y detallados para la evaluación de cada requisito o aspecto a evaluar están definidos en el instructivo de inspección de abarrotes (ver Anexo 10).

En el Cuadro 3 se define la escala de calificación según la nota mensual obtenida.

Cuadro 3: Escala de Calificación total para las tiendas

ESCALA DE CALIFICACIÓN	RANGO DE NOTA
Nota aprobatoria y supera meta	17.6–20
Nota aprobatoria pero no llega a la meta	17-17.5
Nota desaprobatoria	0-16.9

FUENTE: Documentos internos de la empresa 2015 (ver Anexo 10)

Para cada formato (conjunto de tiendas) se maneja una meta para la división, en este caso la meta es 17.6.

4.7.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS ZONAS MÁS VULNERABLES DE LAS TIENDAS

Dentro del *check list* de evaluación se consideran las siguientes zonas que están separadas físicamente y tienen diferentes jefaturas; las cuales se observan en el Cuadro 4.

Cuadro 4: Zonas evaluadas dentro de la tienda

N° DE ZONA	NOMBRE DE LA ZONA EVALUADA
1era. zona	Recepción de mercadería (RM)- Almacén (trastienda)
2da. zona	Góndola /Piso de Venta
3era. zona	Cajas - Aduanas

FUENTE: Documentos internos de la empresa 2015

En el Cuadro 5, podemos observar que a cada escala le corresponde una nota designada.

Cuadro 5: Escala de calificación obtenida por zona

% OBTENIDO EN CADA ZONA	NOTA
99-100%	20
97-98%	19
95-96%	18
92-94%	17
89-91%	16
86-88%	15
83 -85%	14
80-82%	13
77-79%	12
74-76%	11
71-73%	10
66-70%	09
61-65%	08
56-60%	07
51-55%	06
< 50 %	05

FUENTE: Documentos internos de la empresa 2015 (ver Anexo 17)

De las cuales, cada zona alcanza una calificación individual y según la ponderación establecida en el siguiente cuadro, se obtiene la nota final de la tienda. En el Cuadro 6 se observa el ponderado para la evaluación según la zona de la tienda.

Cuadro 6: Ponderado para la evaluación según la zona dentro de la tienda

SECCIONES A INSPECCIONAR EN LA TIENDA	PESO / PONDERADO
Recepción de mercadería (RM)- Almacén	2
Góndola /Piso de Venta	3
Cajas - Aduanas	1

FUENTE: Documentos internos de la empresa 2015 (ver Anexo 17)

En las Figuras 4 y 5 se muestran, respectivamente las zonas de recepción de mercadería y la zona de almacén. En RM el ingreso de mercadería es diario, existe alto tránsito por parte de los proveedores que llegan en las unidades de transporte con todos los productos que dejan en las tiendas; a la zona de almacén, sólo ingresa personal de tienda y, para el caso del personal externo, sólo ingresa con autorización, previa identificación (mercaderistas y/o impulsadoras).



Figura 4: Zona de Recepción de Mercadería (RM).



Figura 5: Zona de Almacén de Abarrotes.

En la Figura 6, se muestra las exhibiciones en góndolas de los alimentos, los cuales están agrupados según la categoría en corredores para su fácil identificación; cuentan en todos los casos, con las viñetas donde se colocan los precios de los productos.

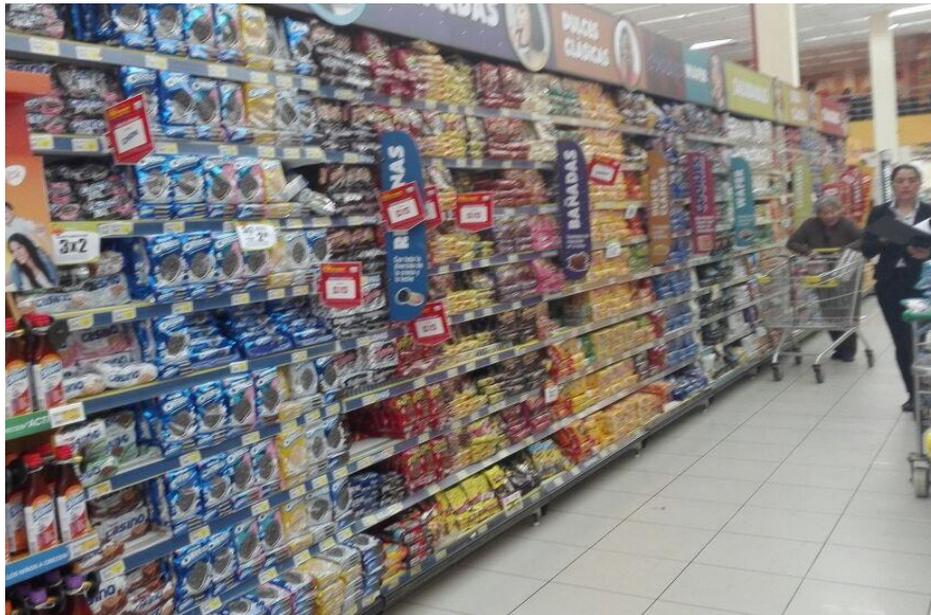


Figura 6: Zona de Piso de venta/ góndola.

En las Figuras 7 y 8 se muestran, respectivamente, las exhibiciones de la zona de aduanas (lineal de cajas) y la zona de cajas por donde son colocados los productos en las fajas y donde la cajera toma los productos para su cobro respectivo.



Figura 7: Zona de Aduanas.



Figura 8: Zona de Cajas.

4.7.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MÁS RIESGOSOS

Para poder desglosar e identificar cuáles son los incumplimientos que se presentan en mayor proporción y que pueden perjudicar en mayor grado al producto, se han considerado 17 aspectos, como podemos apreciar en el Cuadro 7.

Cuadro 7: Listado de aspectos de evaluación de las BPM en la División de Abarrotes

ÍTEM	RUBRO DE EVALUACIÓN
1	Zonificación
2	Manejo de zona de desmedro y devolución
3	Conocimiento/ Entrevista
4	Higiene de Personal
5	Limpieza
6	Implementos de Limpieza
7	FF
8	Orden y Estiba
9	Manejo de Normas
10	Registros
11	Rotación/ tiempo de retiro
12	Característica de integridad/empaque
13	<i>Sticker</i> de rotación
14	Error de fechado
15	Producto Vencido
16	Producto Deteriorado
17	Plagas

En las Figuras del 9 al 25 se muestran cada uno de los aspectos más críticos evaluados.



Figura 9: Incumplimiento de Zonificación.



Figura 10: Incumplimiento de manejo de zona de desmedro y devolución.



Figura 11: Incumplimiento de Conocimiento/ entrevista.



Figura 12: Incumplimiento de higiene de personal.

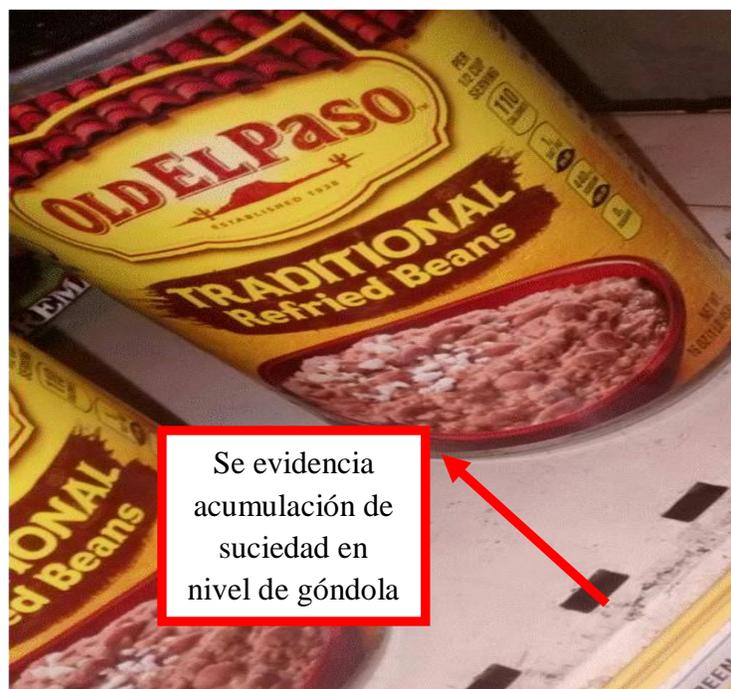


Figura 13: Incumplimiento de limpieza.



Figura 14: Incumplimiento de manejo adecuado de implementos de limpieza.



Se evidencia cooler sin baterías de refrigeración

Figura 15: Incumplimiento del manejo del control de FF.



Se evidencia una estiba inadecuada que puede dañar los productos

Figura 16: Incumplimiento de Orden y Estiba.



Figura 17: Incumplimiento de manejo de Normas.

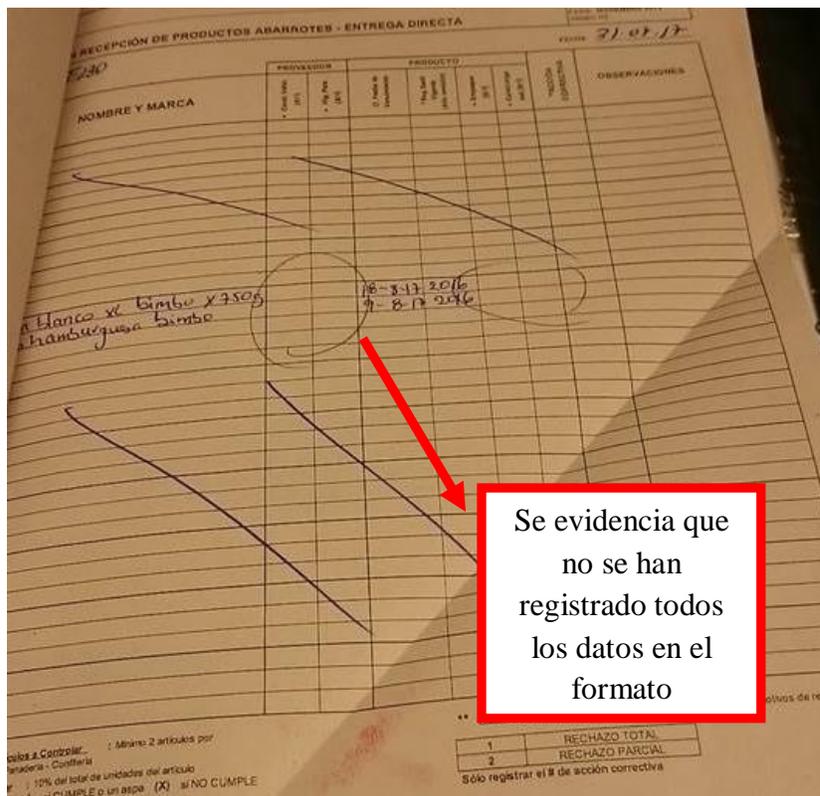


Figura 18: Incumplimiento de llenado de registros.



Figura 19: Incumplimiento de rotación/ tiempo de retiro.



Figura 20: Incumplimiento de integridad/empaque.



Figuras 21: Incumplimiento de manejo de *sticker* de color.



Figura 22: Error de fechado.

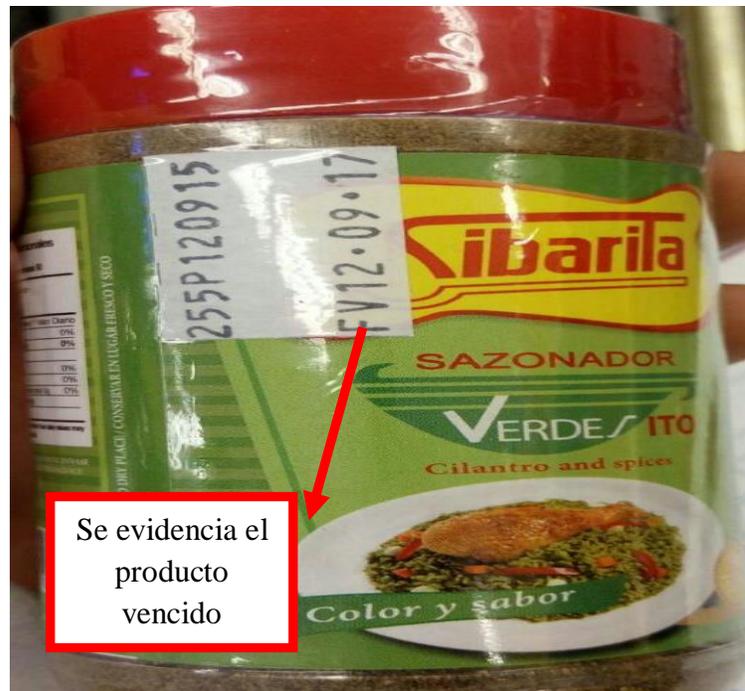


Figura 23: Producto vencido.



Figura 24: Producto deteriorado.



Figura 25: Incumplimiento de manejo de plagas.

4.7.5 IDENTIFICACIÓN DE LAS FALTAS GRAVES

Se ha identificado ciertos aspectos que pueden ser muy riesgosos, ya que pueden dañar directamente la imagen de la empresa y, nos pueden ocasionar sanciones por parte de entidades reguladoras; asimismo, reclamos y/o quejas por parte los clientes y, lo más grave que puedan perjudicar la salud de nuestros consumidores; razón por la cual, se han definido éstos tipos de hallazgos, como faltas graves, los cuales se especifican en el Cuadro 8.

Cuadro 8: Faltas graves consideradas en la División de Abarrotes

ÍTEM	TIPO DE HALLAZGO
1	Producto Vencido
2	Empaque dañado
3	Error de fechado
4	Producto deteriorado

En las figuras del 26 al 33 se muestran cada una de las faltas graves.



Figura 26: Leche vencida.



Figura 27: Macarrón vencido.



Figura 28: Caja de tetrapack chancada.



Figura 29: Lata de leche abollada.



Figura 30: Galleta con FV ilegible.



Figura 31: Harina sin FV.



Figura 32: Pan con presencia de hongo.



Figura 33: Huevo rajado con hongo.

4.7.6 IDENTIFICACIÓN DE LAS CATEGORÍAS MÁS SENSIBLES EN ABARROTES

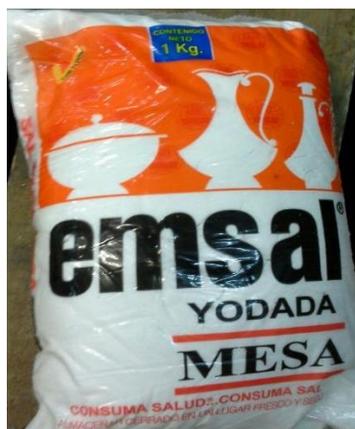
Para un adecuado manejo de la División de Abarrotes, se han agrupado en 13 categorías de productos, a continuación se muestran las figuras de cada una de éstas categorías:



Figura 34: Categoría bebidas y snacks.



Figura 35: Categoría panificación industrial, galletas, confites.



(a) Sal de mesa



(b) Condimento



(c) Salsa



(d) Vinagre blanco



(e) Mostaza



(f) Aceituna

Figura 36: Categoría sal, condimentos, vinagres y salsas.



(a) Conserva de atún



(b) Conserva durazno



(c) Esparrago

Figura 37: Categoría conservas.



(a) Arroz



(b) Fideo



(c) Lenteja

Figura 38: Categoría arroz, pastas y menestras.



(a) Cereal



(b) Avena



(c) Cereal Integral

Figura 39: cereales y avenas.



(a) Comida de perro



(b) Carnaza de perro



(c) Galleta para perro

Figura 40: Categoría mascotas.



(a) Azúcar blanca



(b) Manjarblanco



(c) Leche condensada

Figura 41: Categoría azúcar y repostería.



(a) Kiwigen



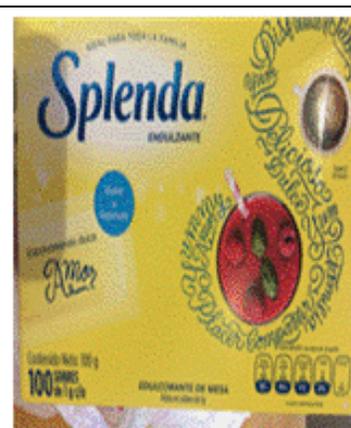
(b) Mermelada



(c) Café



(d) Infusión hierba luisa



(e) Edulcorante



(f) Polen

Figura 42: Categoría Desayuno, Mermeladas, cafés e infusiones.



(a) Leche en tetrapack



(b) Leche en lata



(c) Leche achocolatada

Figura 43: Categoría leches.



(a) Huevo de gallina



(b) Huevo de corral



(c) Huevo de codorniz

Figura 44: Categoría huevos.



(a) Aceite vegetal



(b) Aceite de oliva



(c) Palma tropical

Figura 45: Categoría aceite.



4.7.7. USO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE MEJORAS Y TENDENCIA DE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS

De la información obtenida el año 2015, de las 10 tiendas evaluadas (notas de tiendas, notas de zonas, faltas graves, número de productos vencidos, aspectos más críticos, etc.), se ha efectuado un análisis comparativo, para evidenciar la evolución en los últimos cuatro años, como se han ido identificado los aspectos críticos y recurrentes, así como las medidas tomadas para mejorar los resultados obtenidos.

4.8 RESULTADOS Y DISCUSION

4.8.1 CALIFICACIONES OBTENIDAS POR LAS TIENDAS

De las inspecciones mensuales inopinadas que se realizan a la División de Abarrotes se cuentan con las calificaciones de las 10 tiendas del año 2015.

En el Cuadro 9, podemos apreciar el resultado de las evaluaciones de las 10 tiendas del Formato Ángel durante el año 2015, donde lo más resaltante, es que las notas varían de 15 a 19 aproximadamente, no se evidencia en ningún caso una nota de 20 (cumplimiento total de todos los requisitos); asimismo, la tienda V06, es la que tiene la mayor nota acumulada del año (18) y, la tienda V01 es la que tiene la menor calificación acumulada (17.3).

Cuadro 9: Notas de inspecciones mensuales de la División de Abarrotes de las tiendas Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14)

TIENDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PRO
V01	16.2	17.7	16.7	16.0	17.2	18.2	17.3	16.3	17.8	19.3	17.3	17.0	17.3
V02	16.2	17.0	16.3	16.2	17.8	16.8	18.7	17.2	19.0	18.5	18.0	17.0	17.4
V03	18.0	18.5	17.7	18.0	16.5	18.3	18.8	18.0	17.7	18.3	16.3	17.0	17.8
V04	18.0	17.7	17.8	18.0	17.2	17.5	18.2	17.3	17.8	17.8	16.5	17.5	17.6
V06	18.2	17.5	17.0	18.3	18.3	17.8	18.7	17.7	18.2	18.2	17.5	18.3	18.0
V07	16.5	16.2	18.2	18.8	16.7	17.8	17.8	19.2	17.3	17.5	17.5	17.5	17.6
V08	17.8	15.7	16.3	17.8	16.5	17.8	18.0	17.8	18.0	17.7	18.0	18.5	17.5
V09	17.5	16.5	15.8	17.3	17.2	18.2	18.0	18.8	18.3	18.3	16.7	16.8	17.5
V11	17.7	16.8	17.7	15.8	18.8	17.5	18.5	18.7	19.0	16.8	19.3	18.0	17.9
V14	16.8	18.0	17.2	18.7	17.5	18.8	18.5	17.5	16.8	17.8	17.5	17.5	17.7
PROM	17.3	17.2	17.1	17.5	17.4	17.9	18.3	17.9	18.0	18.0	17.5	17.5	17.6

En la Figura 47, se puede evidenciar que el Formato Ángel, llegó a su meta anual en la División de Abarrotes con 17.6; asimismo, sólo seis tiendas llegaron a la meta establecida, cuatro están aprobadas, pero no llegaron a la meta y, no hay ninguna tienda desaprobada.

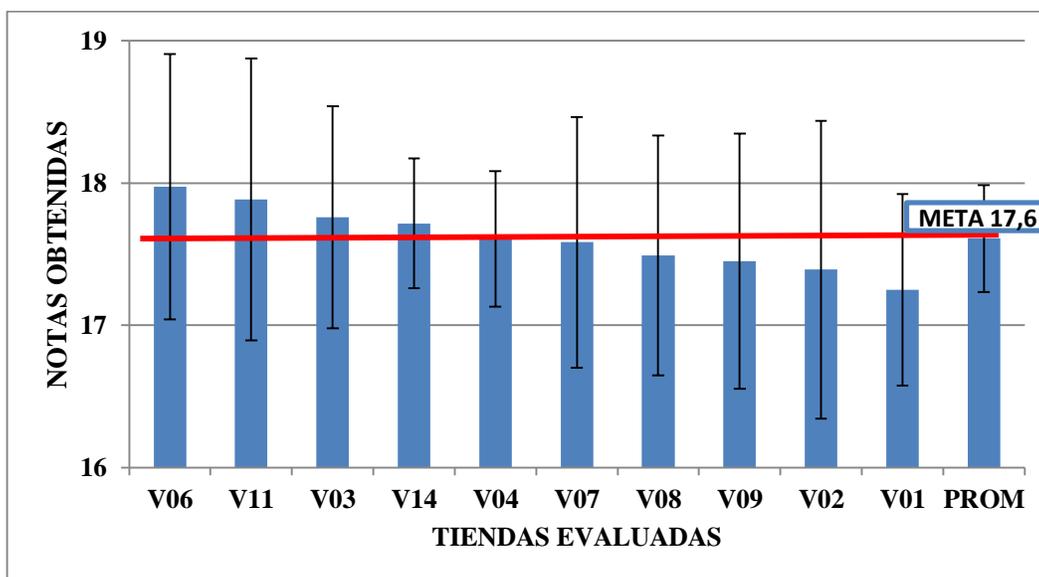


Figura 47: Evolución de notas de los doce meses de las tiendas Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) (n=12).

En la Figura 48, se puede observar la variación obtenida durante todo el año por la tienda V01 y V06, en donde se evidencia que para la tienda V01, hay una tendencia irregular, así 3 meses obtiene notas bien bajas (alrededor de 16) y, en el mes de octubre, obtiene 19.3 (la nota más alta del año). Asimismo, su promedio anual es 17.3 razón por la cual, dicha tienda no llega a su meta de la División de Abarrotes. En cambio, la tienda V06 muestra una tendencia regular, ya que se mantiene por encima de 17 (que es su nota más baja) y, obtiene notas altas que llegan hasta 18.7, tal como podemos apreciar, en el mes de julio. Asimismo, su promedio anual es de 18, por lo que alcanza la meta de la División de Abarrotes.

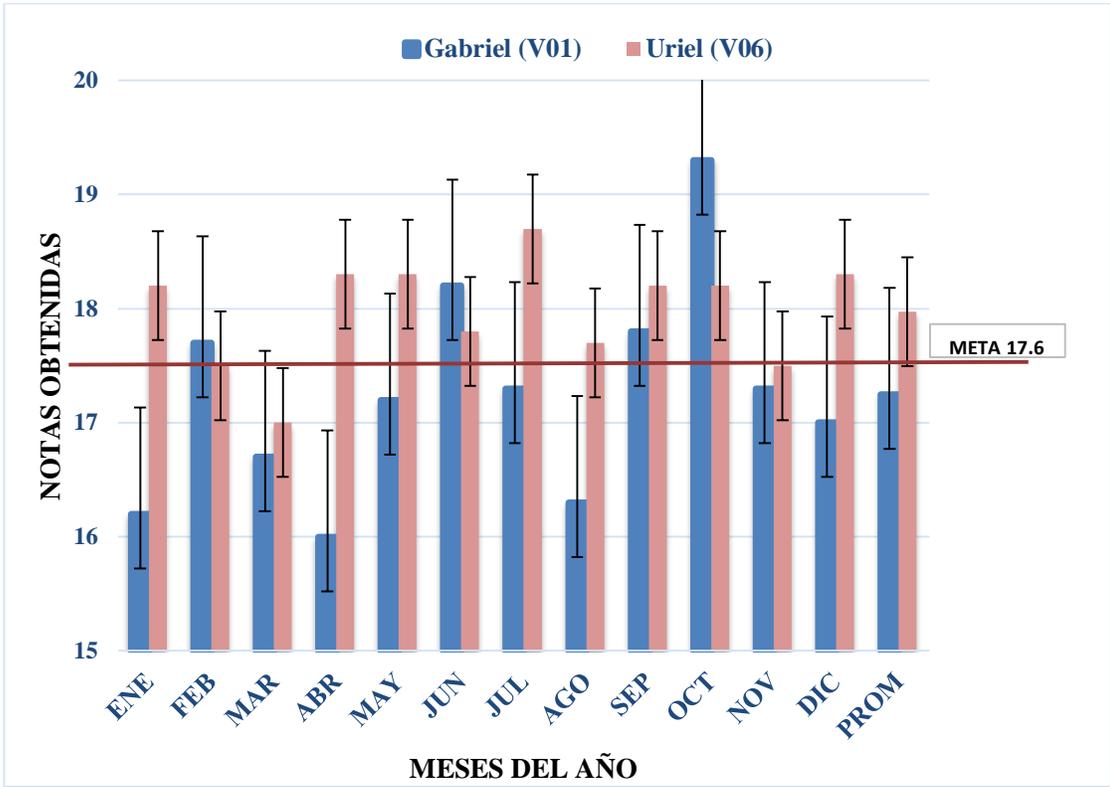


Figura 48: Evolución anual de notas de Abarrotes de la tienda con mayor (V06) y menor calificación (V01) (n=12).

4.8.2 CALIFICACIONES DE CADA ZONA DE LAS TIENDAS

En la Figura 49, podemos observar el comparativo entre las tres zonas de la tienda: Trastienda, Piso de Venta/Góndola y Aduana/Caja (ver Anexo 2); y, además, como cada tienda se ido ubicando a lo largo del año; lo más resaltante, es que las mayores calificaciones que oscilan

entre 18.3 a 19, la obtienen la zona de Aduana/ Caja, en las tiendas V08, V14, V07, V09 y V02; obteniendo la menor calificación (17.3), la tienda V06.

Para el caso de trastienda, se evidencia una tendencia muy irregular para cada tienda, así observamos, notas altas de las tiendas V03, V14 y V06; y notas bajas como la de V08 y V04. En el caso de la zona de góndola, se observa que en la mayoría de casos las notas son bajas, siendo la más alta 18.1 de V06; las demás tiendas están por debajo de 18 y sobre 17.

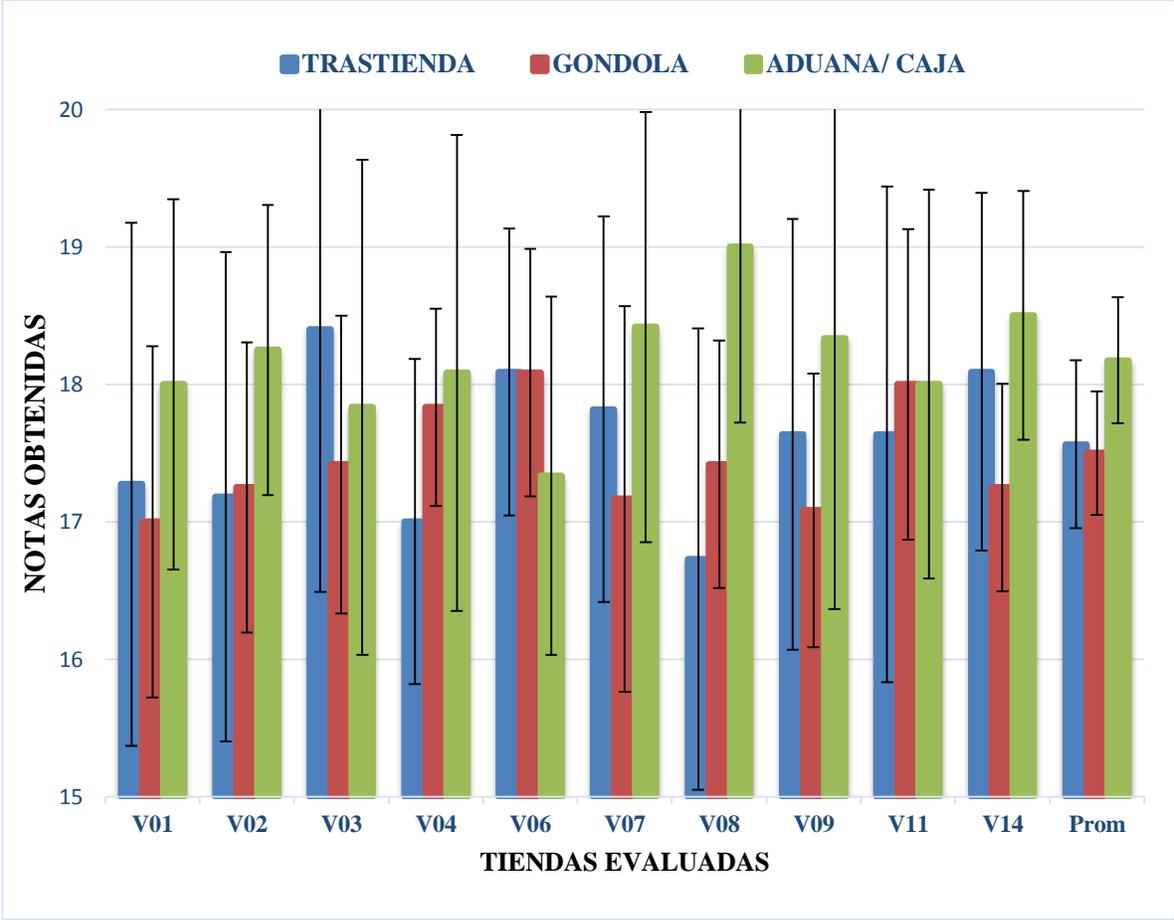


Figura 49: Evolución de las notas de las tres zonas disgregadas por cada tienda Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) (n=12).

En la Figura 50, se puede evidenciar la tendencia que se ha tenido durante todo el año por cada zona evaluada (ver Anexo 3), es importante mencionar que los meses de campaña de navidad (noviembre y diciembre) son considerados los más fuertes en venta (es por eso que ingresa gran cantidad de mercadería a las tiendas), lo que influencia en los niveles de

cumplimiento, tal como podemos apreciar en los primeros meses del año (Enero-Mayo), que son los más bajos del año, para la zona de Góndola y Trastienda; luego, se recupera y, se evidencian notas más altas por aproximadamente tres meses y, luego vuelve a caer, notándose una tendencia irregular.

Asimismo, cabe mencionar que en el mes de diciembre, no se evalúa la zona de trastienda, por el gran volumen de mercadería que ingresa en las tiendas por la campaña.

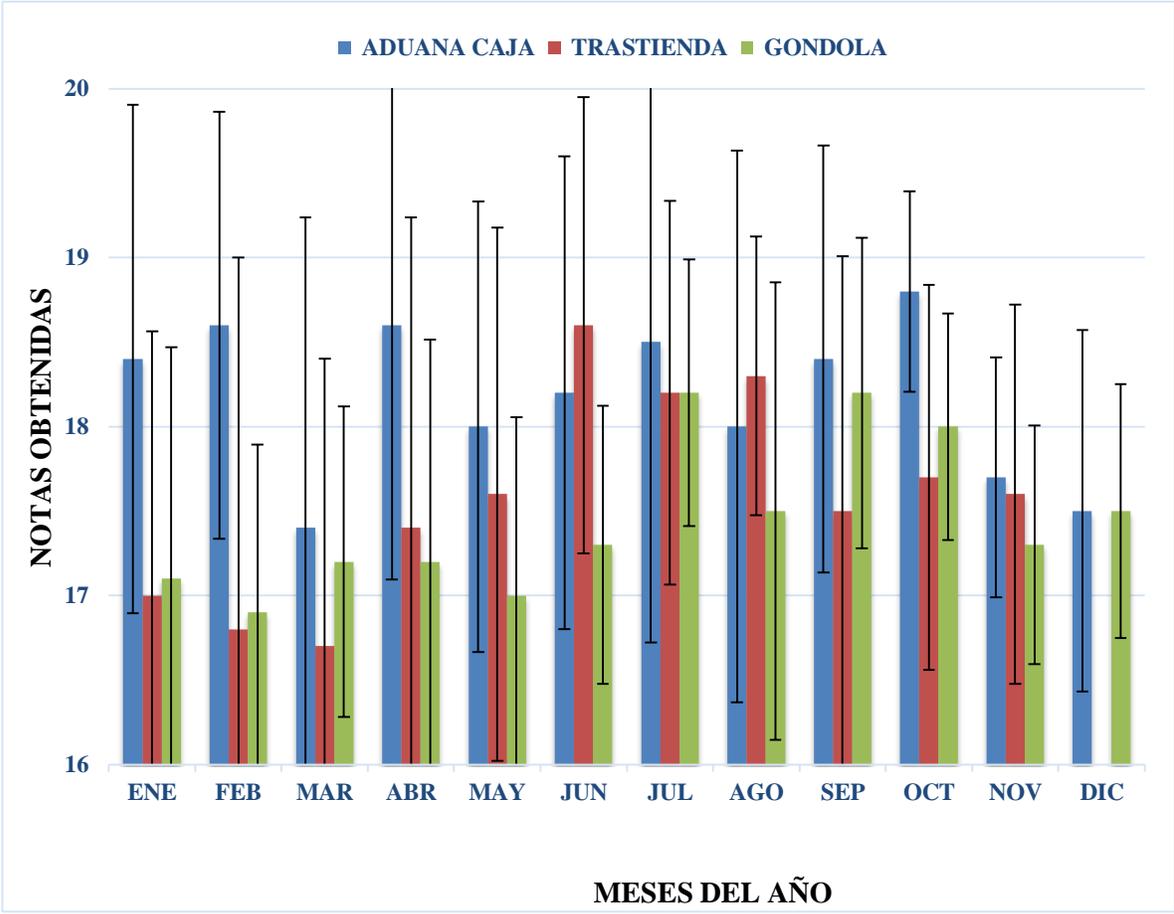


Figura 50: Evolución de las tres zonas evaluadas durante todo el año (n=12).

4.8.3 CALIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MÁS RIESGOSOS DE LAS TIENDAS

Dentro de los diferentes aspectos, que se consideran dentro del *check list* de inspección de la División de Abarrotes, se han disgregado los aspectos mas significativos que se presentan, con mayor recurrencia, en las diez tiendas evaluadas.

En primer lugar, vamos a analizar los incumplimientos más recurrentes que se encuentran en la zona de Recepción de Mercadería, para lo cual, la empresa ha establecido las pautas o condiciones de entrega de los productos abarrotes (ver Anexo 13).

En la Figura 51, se puede evidenciar que el aspecto más crítico en la zona de RM es el manejo adecuado de los registros de recepción de mercadería donde se evalúan las condiciones del transporte (limpieza, higiene de personal, etc.) y se verifica si cumple con su tiempo mínimo de recepción, su registro sanitario está vigente, integridad del producto, fecha de vencimiento, etc., y lo cual en los registros de recepción de mercadería (ver Anexo 15) no se evidencian llenados completamente o se evidencian muchos errores, por lo que es muy importante disminuir los hallazgos en este punto, ya que es el primer filtro de la revisión de la mercadería que ingresa a la tienda; y si se detecta algún incumplimiento en el producto (sin registro sanitario, fecha de vencimiento ilegible, doble fechado, envases dañados, etc.), que son defectos de fábrica, se envía la alerta a las otras tiendas, para que realicen una revisión de ese producto y se pueda de alguna manera, minimizar el riesgo de su comercialización. Asimismo, este registro es verificado por el Jefe de División y por el personal de calidad (colocan su firma), en donde se evidencia que se está llevando, diariamente, el registro adecuado de la información requerida.

Otros aspectos más recurrentes, son los incumplimientos en temas de limpieza (inadecuada limpieza de piso, paredes, techo, etc.), esto se debe a que la zona de RM se encuentra con una zona donde las puertas se abren, constantemente, para recepcionar las unidades de transporte con las mercaderías. Este, abrir y cerrar de puertas, constantemente, facilita el ingreso de polvo o suciedad de la calle; asimismo, está estipulado que el personal de servicio, debe realizar una limpieza constante de esta zona, para evitar focos de contaminación y/o presencia de plagas. En lo que respecta a implementos de limpieza, se refiere exclusivamente a que no se encuentran en su lugar designado; ya que las escobas y/o recogedores, son cogidos por colaboradores de otras secciones, para limpiar otras zonas y, no los devuelven, oportunamente, a su sitio habitual. Cabe mencionar, que para evitar que se confundan los implementos (escobas y/o recogedores) de una zona con otra, se identifican con colores (el color negro es el destinado para el área de RM).

Otro incumplimiento, que se presenta en la Zona de Devolución y Desmedro, es la no identificación correcta de los productos no aptos para la venta, o que se encuentran combinados los productos de desmedro y devolución (tienen que estar físicamente separados); asimismo, es muy importante que se mantenga el orden establecido según la zonificación (por ejemplo, los productos de devolución deben estar separados por proveedor).

MINSA (2015) menciona que, no deben mantenerse en el almacén productos alimenticios con fechas de caducidad vencidas. Para el caso de productos que se encuentren en trámite de eliminación notarial por fecha de caducidad vencida, éstos podrán mantenerse al interior del almacén, debidamente identificados y en un lugar destinado para productos bloqueados hasta su destrucción.

Los aspectos menos críticos en esta zona, es el problema de la presencia de plagas (no es muy común que se presente) y el cumplimiento de la norma de vida útil de recepción (que se verifique el tiempo de recepción de la mercadería según el tiempo estipulado en la norma para cada producto, antes de su ingreso); asimismo, el tema de orden y estiba en la zona de descarga de los productos, que normalmente se realiza cuando se reciben los productos de los proveedores, lo cual se realiza colocando los productos sobre una base o parihuela.

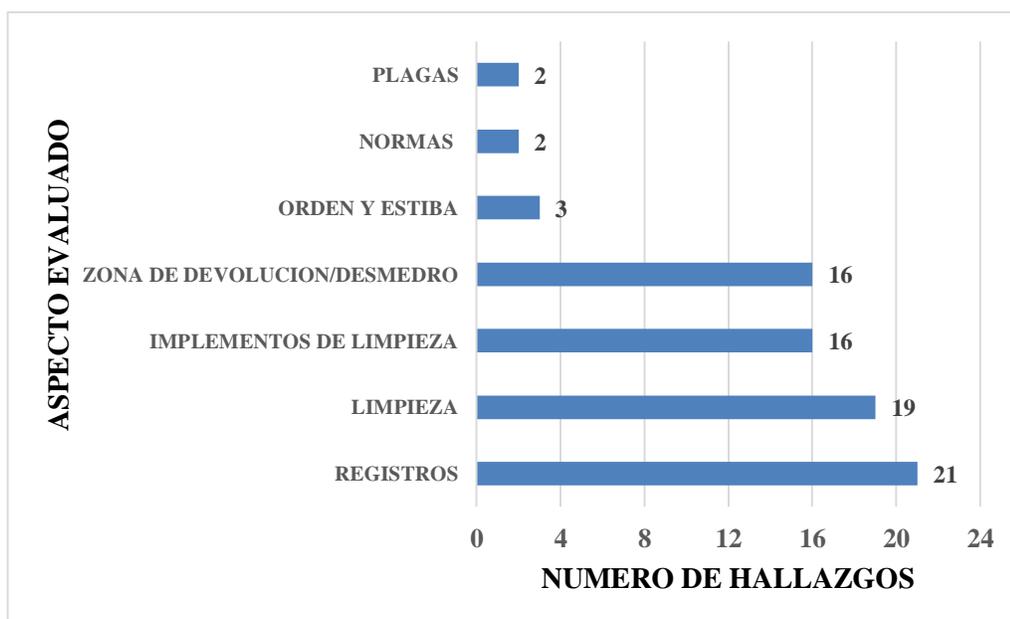


Figura 51: Número de aspectos encontrados en la zona de recepción de mercadería (RM).

En la Figura 52, podemos apreciar que en la zona de almacén, el hallazgo más recurrentes es la no utilización del *sticker* de color para identificar la mercadería cuando ingresa al almacén (se debe colocar en la cajas o bolsas que son las unidades de almacenamiento tal como lo establece el calendario de colores, ver Anexo 8), y esto, se incumple porque la operación de colocar los *sticker*, de forma manual a cada caja o máster, puede resultar tedioso o complicado, más si se almacenan gran cantidad y diversidad de códigos; asimismo, también se observa la doble colocación del doble *sticker* de color (diferentes colores).

Otro hallazgo importante, es el tema de la falta de limpieza, que se presenta en los anaqueles y/o estantes, piso, paredes, techo, etc. del almacén. En este aspecto, influye mucho, el tamaño y la cantidad de ambientes; así como, la existencia de zonas de difícil acceso o puntos muertos (escondidos) para efectuar una adecuada limpieza.

También, es importante resaltar, los incumplimientos respecto a los productos vencidos y, características del empaque; que son considerados faltas graves, ya que incumplen con la normativa vigente y, pueden generar quejas y/o reclamos de los clientes, las mismas que pueden dañar la buena imagen de la empresa.

Asimismo, se han detectado varios incumplimientos, referentes a Orden y Estiba. No se está cumpliendo con la estiba adecuada de los productos, que permitan la adecuada circulación de aire, la no colocación de productos en el piso, etc.

Por otro lado, en cuanto a la Rotación de productos, no se está aplicando el principio: “lo primero que ingresa, es lo primero que sale”; para lo cual, se tiene que acomodar la mercadería que recién llega, en la zona de atrás y, lo que ya está almacenado moverlo para adelante; y, en lo que respecta a cumplimiento del Tiempo de Retiro, no se está realizando una revisión adecuada del producto, que ya no debería estar en el almacén, sino que debió salir a góndola y, ser puesto a la venta; y, por último, la disponibilidad de los implementos de limpieza, ya que los colaboradores de otras secciones, cogen los implementos del almacén y no lo dejan en su lugar.

Finalmente, lo que es menos recurrente, son los incumplimientos de zonificación; es decir, se evidencia que los almacenes están zonificados con su respectivo rótulo por categoría, lo que facilita el manejo de los productos por parte de los colaboradores y/o mercaderistas; asimismo, en lo que respecta a errores de fechado (no es recurrente) y manejo de normas (tiene disponible su norma y la cumple); en lo que respecta a presencia de plagas lo más común de encontrar son gorgojos (ya sea en las categorías de pastas, arroces y/o cereales que son más susceptibles por la naturaleza de los productos), debido a que existe una inadecuada limpieza de los estantes del almacén o cuando un producto tiene mucho tiempo almacenado y no tiene una rotación rápida. Otro punto, no tan crítico, es el tema de la falta de conocimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, por parte del personal, conclusión que se arriba, cuando se le entrevista.

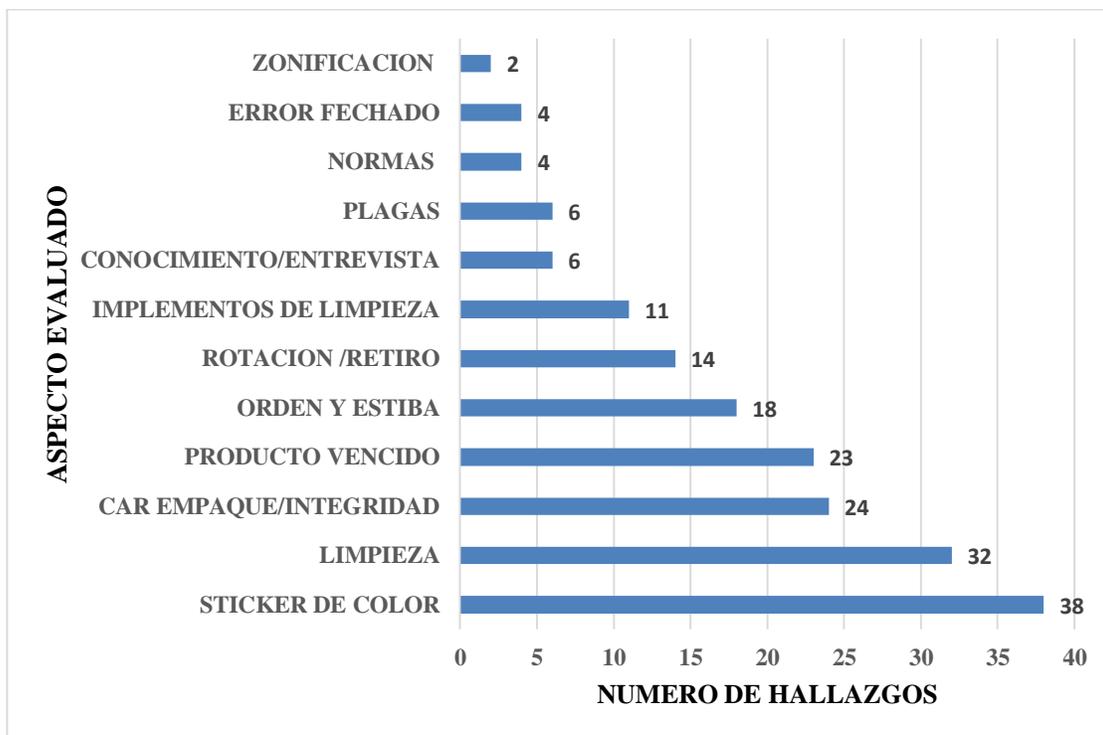


Figura 52: Número de Aspectos encontrados en la zona de almacén.

En la Figura 53, lo que más resalta es, que la mayoría de incumplimientos se encuentran en el ítem Rotación/Retiro (el cual no es considerado una falta grave); pero si, es una forma preventiva importante, para controlar que la mercadería, que se exhibe en las góndolas, tenga un movimiento adecuado y no llegue a cumplir con su tiempo de retiro (y que se tenga que

retirar de venta para devolución o desmedro); otro incumplimiento alto, es el tema de la falta de limpieza, específicamente en las góndolas de exhibición, que mayormente se aprecia en los niveles superiores o techos de cada nivel (por el mismo polvo que puede ingresar a la tienda); asimismo, en lo viñeteros, donde se acumula la suciedad; para evitar esta situación, es necesario, que se cumpla el rol de la limpieza por corredor (hay asignado un responsable).

Por otro lado, tenemos incumplimientos, que si son considerados faltas graves, como son: los productos vencidos, integridad del producto y error de fechado (que ya hemos mencionado que es un incumplimiento a la normativa legal y pueden desencadenar reclamos y/o queja de los clientes); otro punto importante, es el tema de higiene, aquí los hallazgos son en su mayoría por uso de accesorios y/o uñas largas (en este caso se evalúa el personal de tienda y personal externo), generalmente, este incumplimiento se detecta en el personal externo, debido a que no se ha realizado una adecuada verificación por parte del Jefe de Sección, al momento de ingresa de éste personal, a la tienda, asimismo es importante mencionar que muchos mercaderistas son de ruta (no están asignados perennes a la tienda), sino que visitan aleatoriamente varios supermercados donde se encuentra la marca que representan.

Otros aspectos, que se verifican en menor grado, es el incumplimiento del llenado de los Registros de Control de Tiempo de Retiro (ver Anexo 16); no se registra en su totalidad los productos que se deben retirar de venta, tal como está establecido en la norma de control de tiempo de retiro (ver Anexo 11), y el tema de la falta de conocimiento respecto a los controles establecidos y, que se deben realizar en la División.

Finalmente, los incumplimientos, que tienen menor número, son la presencia de Plagas (es muy difícil que se presente en las góndolas de exhibición); en lo que respecta a Orden y Estiba, los productos son colocados en las góndolas, en forma ordenada y llamativa, lo que genera que el cliente escoja los productos, para colocarlos en sus carrito de compras y, por último, en lo que respecta a la existencia de Productos Deteriorados, se considera una falta grave, pero en este caso, se han presentado en forma mínima (4 hallazgos).

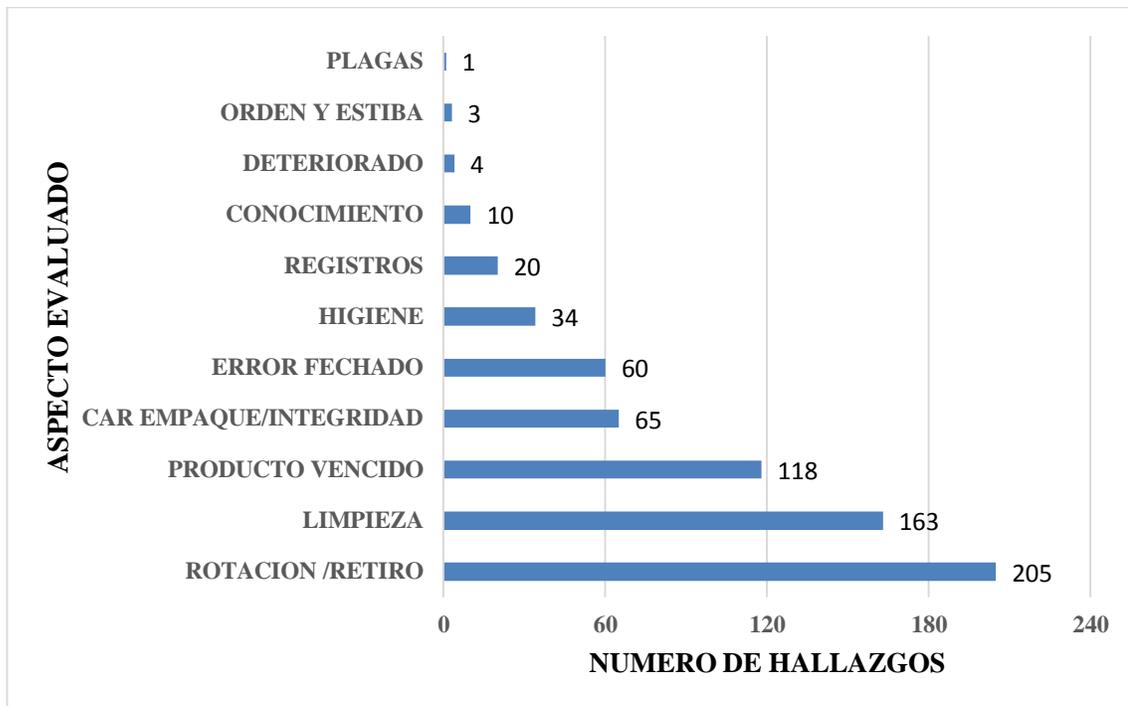


Figura 53: Números de aspectos encontrados en la zona de piso de venta.

En Figura 54, lo que más resalta, es el incumplimiento de Rotación/Retiro en la zona de aduanas (esta sección también trabaja con el control de tiempo de retiro), lo cual no se está realizando completamente; quizás, es que no se ha capacitado adecuadamente al personal; asimismo, el tema de Orden y Estiba, se refiere específicamente a incumplimientos de productos colocados directamente en el piso (sobre todo bidones de agua que se encuentran en el lineal de cajas que lo maneja el personal de aduana). Además, encontramos incumplimientos de limpieza, se refiere al piso, a los muebles de exhibición que se encuentran en el lineal de cajas.

Finalmente, observamos hallazgos de productos vencidos y errores de fechado (que son considerados faltas graves), lo cual, es muy riesgoso, porque los productos están al alcance de los clientes, por ser esta, una zona de alto tránsito; encontrándose en menor cantidad en esta zona, productos deteriorados, presencia de plagas y características de integridad/empaque.

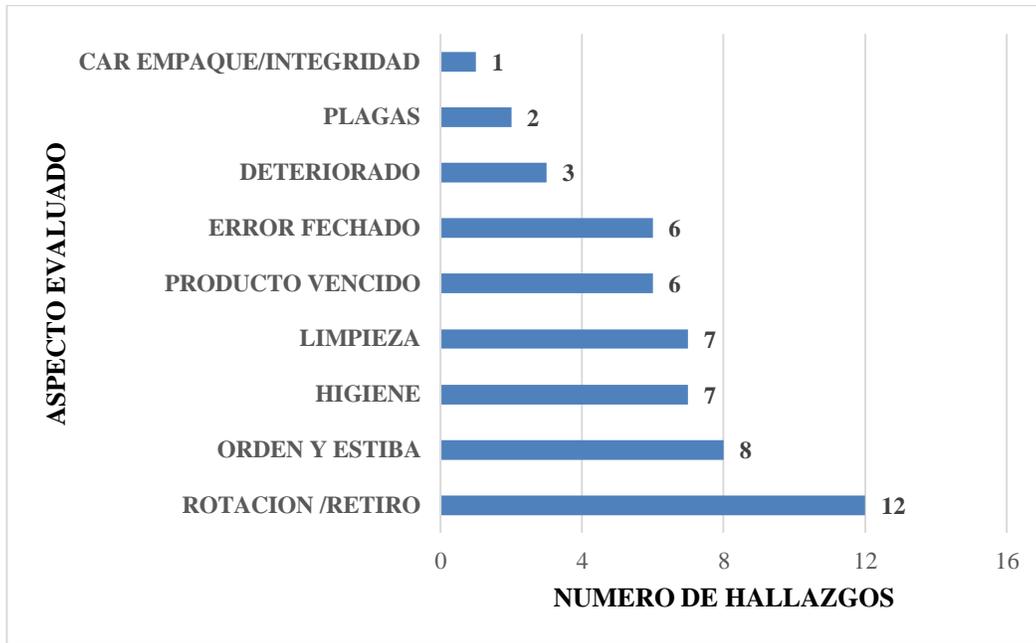


Figura 54: Números de aspectos encontrados en la zona de aduanas.

En la Figura 55, podemos evidenciar que los mayores hallazgos se refieren a la falta de limpieza (inadecuada limpieza en la zona de cajas-piso, escáner, fajas, etc; asimismo, se tiene que tener mucho cuidado con la adecuada limpieza de las fajas, ya que por ella, se pasan la totalidad de productos que se venden en la tienda, sobre todo alimentos. Por lo cual, se debe evitar la acumulación de residuos orgánicos, lo que puede traer la presencia de plagas. Asimismo, otro incumplimiento, es que las cajeras no cuenten con su paño y su alcohol disponible, para realizar la limpieza cuando se requiera.

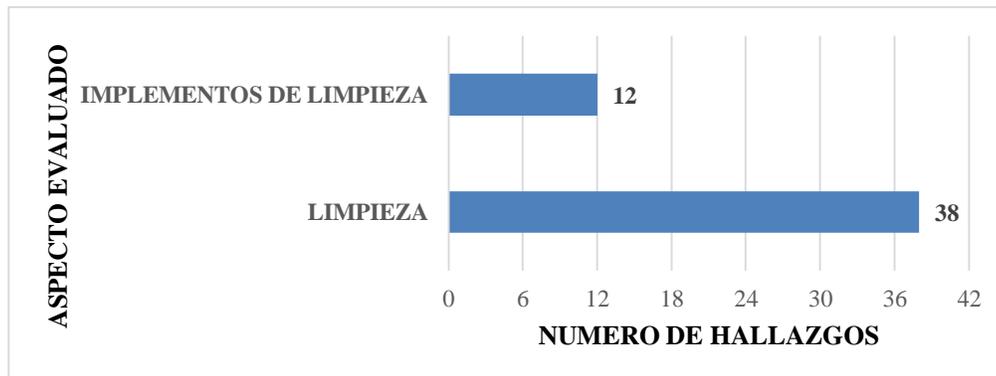


Figura 55: Números de aspectos encontrados en la zona de cajas.

4.8.4 NÚMERO DE FALTAS GRAVES ENCONTRADAS EN LAS TIENDAS

En la Figura 56, se puede observar las faltas graves, que se han presentado en las diez tiendas durante todo el año (ver Anexo 5); lo más resaltante, es que en todas ellas, se han encontrado una gran cantidad de productos vencidos; también, el segundo hallazgo más recurrente, es la cantidad de empaques dañados de los productos, esto se evidencia en nueve, de las diez tiendas evaluadas (con excepción de la tienda V03); asimismo, el hallazgo de error de fechado, se presenta en nueve tiendas (no se evidenció en la tienda V03); por último, debemos mencionar que en sólo tres tiendas, se evidencia el hallazgo de producto deteriorado las cuales son V01; V03 y V14.

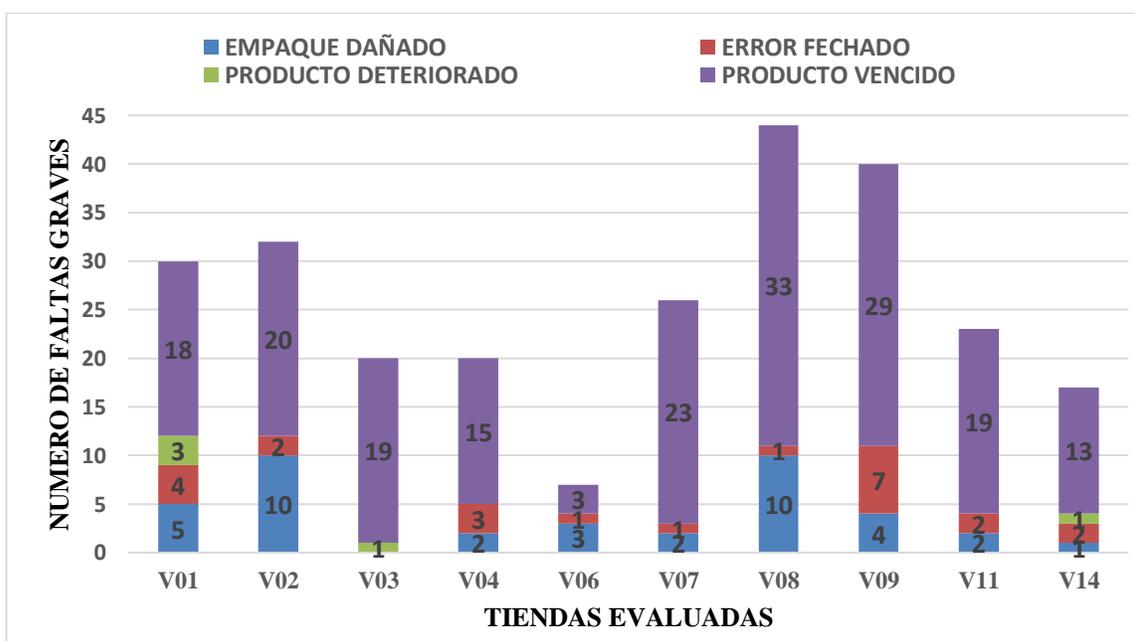


Figura 56: Número de faltas graves de cada tienda Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) durante todo el año (n=12).

Como se puede observar en la Figura 57, la mayor incidencia de faltas graves se evidencia en góndolas (piso de venta); es decir, al alcance de los clientes, lo que lo hace muy crítico y, genera gran preocupación en la empresa (ver Anexo 4). Asimismo, la falta grave, que más se detecta, se refiere a los productos vencidos (en un año, en diez tiendas, se encontraron 192 productos vencidos). En segundo lugar, se evidencia que la falta grave más recurrente, es el empaque dañado en el caso de góndola (20 hallazgos) y en el almacén (19 hallazgos). En

tercer lugar, la falta grave es error de fechado con 23 hallazgos (20 en góndolas, dos en aduanas y uno en almacén); en último lugar se encuentra la falta grave producto deteriorado con cinco hallazgos (tres en góndolas y dos en aduanas).

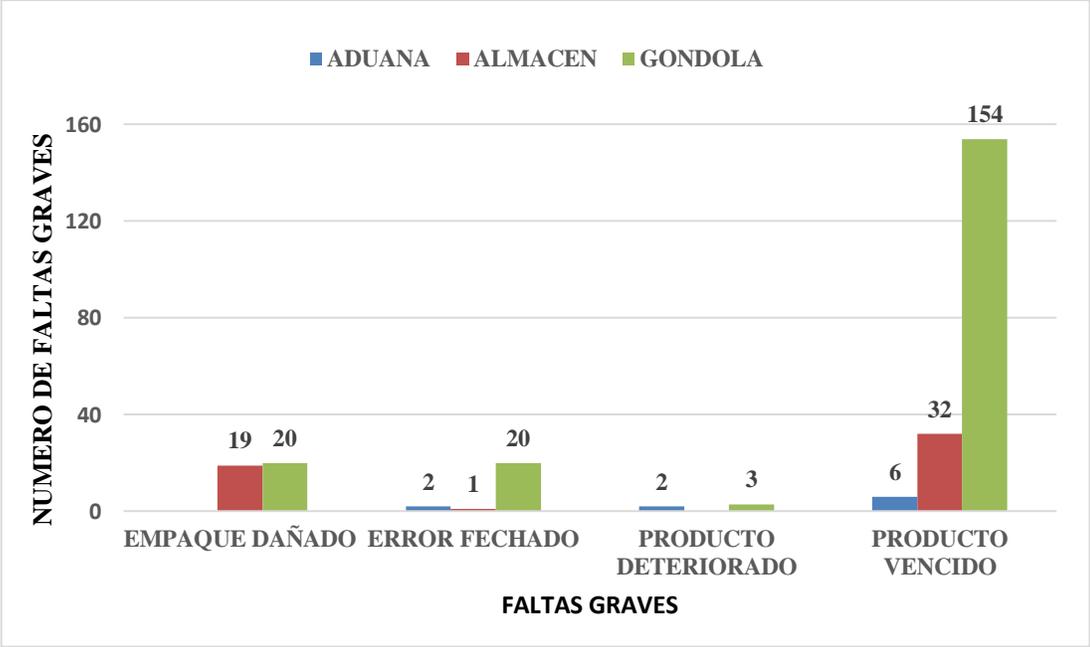


Figura 57: Número de faltas graves encontradas por zona de la tienda.

En la Figura 58, se puede apreciar que todas las tiendas, presentan faltas graves, tanto para los productos de origen nacional como los importados (ver Anexo 7); pero, la mayor cantidad, se da en los productos nacionales. Respecto, a los productos importados directamente por la empresa, ésta faltas son menores (se presentan en ocho tiendas de un total de diez), con respecto a los productos importados por los proveedores, que presentan faltas graves en las diez tiendas. Asimismo, se evidencia que la tienda V08, es la que presenta la mayor cantidad de faltas graves de producto de origen nacional (22 hallazgos) y la tienda V06 es la que presenta la menor cantidad (cinco hallazgos); en lo referente, a productos importados, la tienda que presenta mayor cantidad de faltas graves es V09, con 16 hallazgos; y, la tienda que presenta menor cantidad es V06, con dos hallazgos. Cabe resaltar, que la tienda V08, es la que presenta mayor cantidad de faltas graves en los productos de importación propia (14 hallazgos).

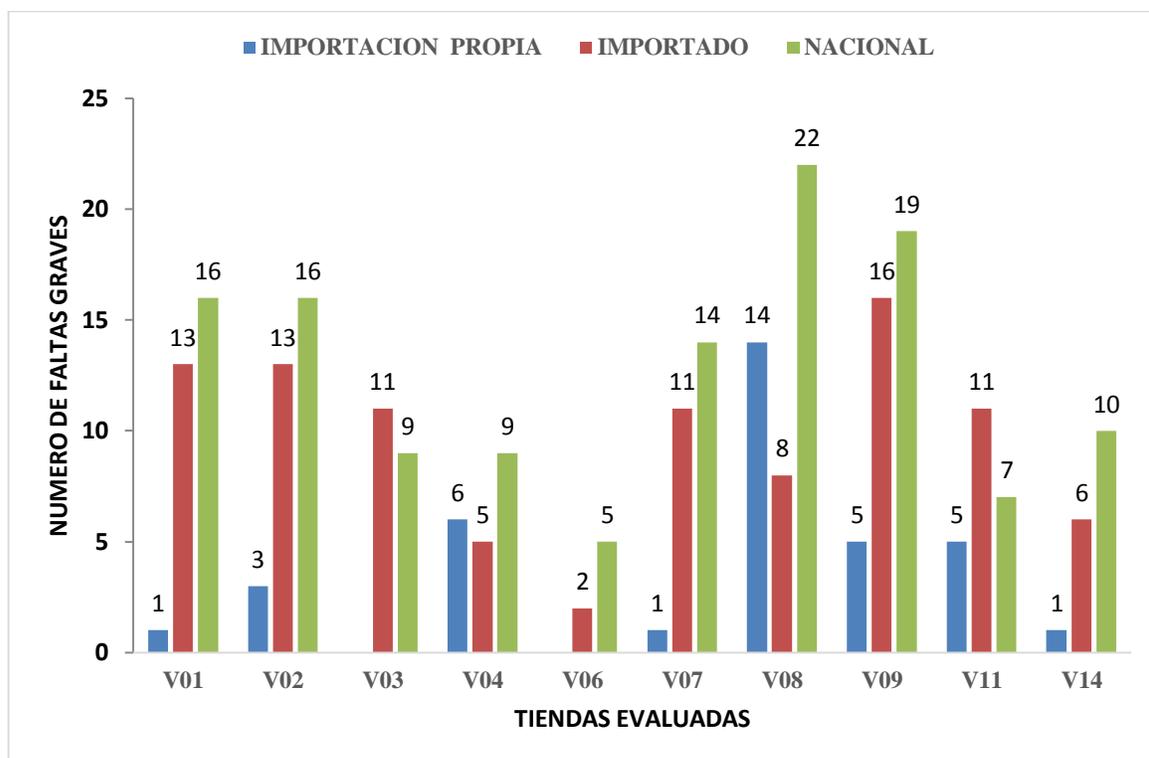


Figura 58: Número de faltas graves de las tiendas Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) por tipo de origen (n=12).

En la Figura 59, se puede constatar la tendencia de las faltas graves durante todo el año (ver Anexo 6); así, podemos observar, que la falta grave: producto vencido, se evidencia durante todo el año, teniendo sus niveles más altos en los primeros meses y va disminuyendo paulatinamente.

Para el caso de productos con empaque dañado, se evidencia que en los primeros siete meses (enero a julio), luego, dos meses (agosto y setiembre), no se encontró ninguno y, al final del año (octubre y noviembre) se detectaron algunos; y en diciembre, no se encontró ningún producto con empaque dañado.

En el caso, del error de fechado, se evidencia en los primeros tres meses y, luego, dos meses (abril y mayo) que no se encuentra ninguno; volviendo a aparecer esta falta grave, por tres meses más y, luego, no se evidencia en un mes (setiembre); volviendo a aparecer, en los últimos tres meses (octubre, noviembre y diciembre), lo cual evidencia un comportamiento muy irregular durante el año.

Para el caso del producto deteriorado, éstos se presentan esporádicamente en los meses de marzo, agosto, noviembre y diciembre.

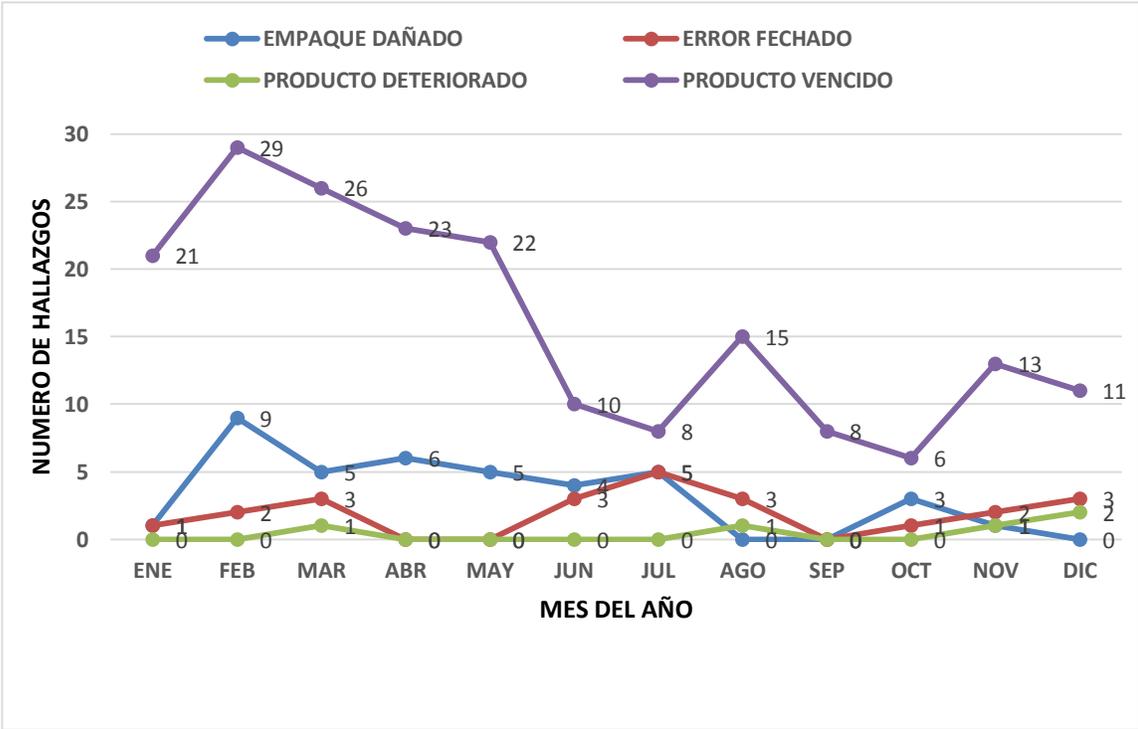


Figura 59: Número de faltas graves según el mes del año (n=12).

4.8.5 EVALUACION DE LAS CATEGORIAS DE ABARROTES MAS SENSIBLES

En el Cuadro 10, muestra el número total de faltas graves por categoría de la División de Abarrotes. Donde podemos apreciar, que la falta grave más crítica en la mayoría de las categorías es el producto vencido (192), seguido del empaque dañado (39) y error de fechado (23) y; siendo los de menor trascendencia lo referente a producto deteriorado (cinco).

Cuadro 10: Número de faltas graves por categoría de la División de Abarrotes

CATEGORIA	EMPAQUE DAÑADO	ERROR FECHADO	PRODUCTO DETERIORADO	PRODUCTO VENCIDO	TOTAL
Bebidas y <i>snacks</i>	18	9	0	58	85
Pan ind, gal, con.	1	5	1	42	49
Sal, con, vin, sal.	1	1	0	28	30
Conservas	14	1	0	4	19
Arroz, pas, men	0	5	1	10	16
Cereal y avenas	0	0	0	14	14
Mascotas	0	0	1	11	12
Azúcar y Repos.	0	1	0	9	10
Des, Mer,caf,Inf.	0	0	0	10	10
Leches	5	0	0	1	6
Huevos	0	1	2	1	4
Aceites	0	0	0	3	3
Congelados	0	0	0	1	1
Total general	39	23	5	192	259

En la Figura 60, se detecta que la falta grave producto vencido, se presenta en mayor cantidad en la categoría de bebidas y *snacks*, la cual se considera la más crítica o sensible, por la cantidad de hallazgos (58 durante todo el año en las diez tiendas evaluadas); seguida de la categoría de panificación industrial, galletas, confites, que tienen 42 hallazgos; cabe mencionar que esta categoría, la conforman productos que tienen una menor vida útil (en algunos casos sólo tienen doce días, tal es el caso, de los productos de panificación), lo que determina que se pueda llegar a cumplir su tiempo de vencimiento, sin que ningún cliente lo haya comprado. En tercer lugar, observamos, la categoría de sal, condimentos, vinagres y salsas, donde se encontraron 28 hallazgos de productos vencidos; en este caso, se considera que son productos que tienen una vida útil larga, pero su rotación es mucho más lenta.

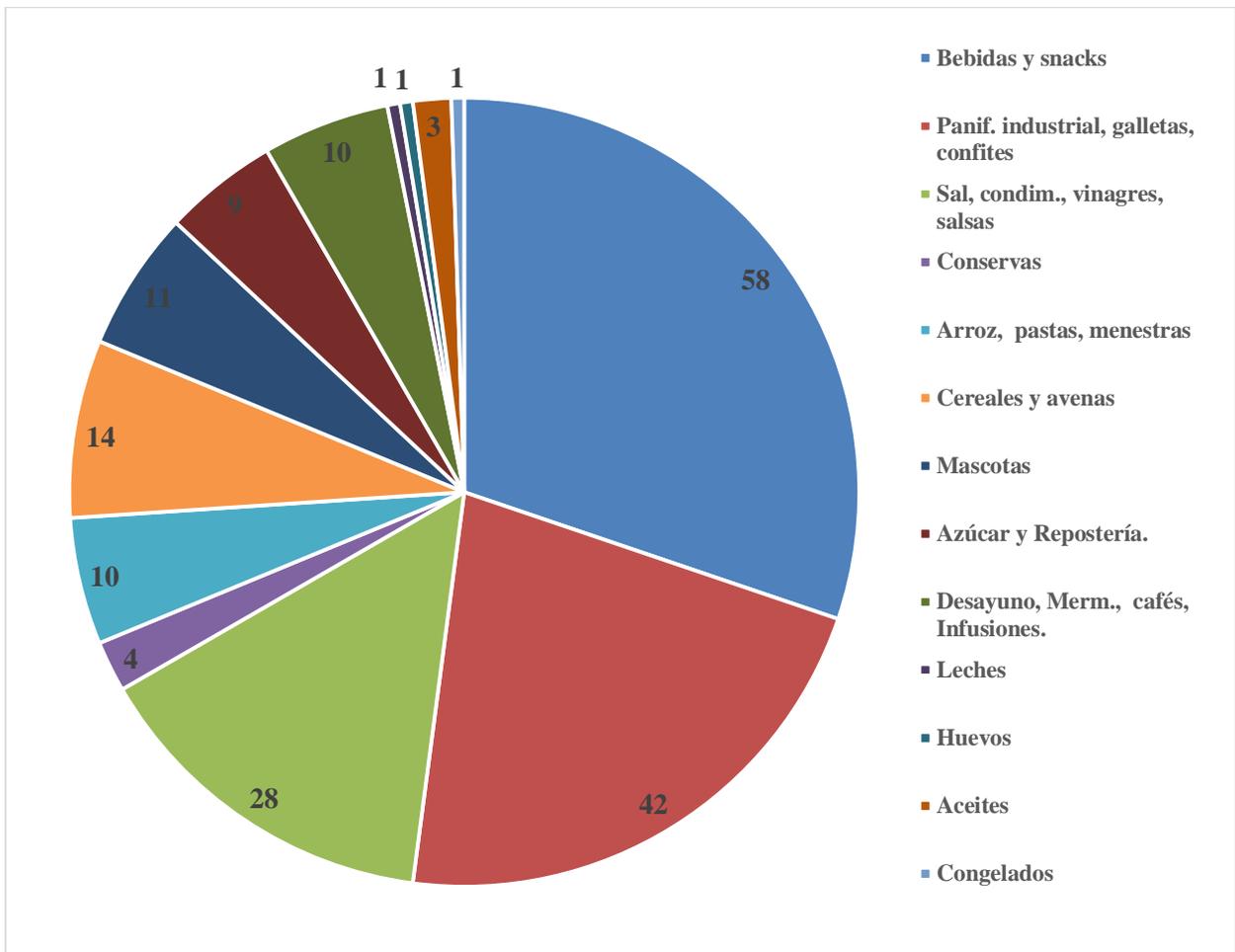


Figura 60: Falta grave más recurrente por categoría: producto vencido.

Andrade Martínez (2014) indica que, uno de los principales factores de error es el manejo físico – sistema, principalmente en la fecha del registro de caducidad, independientemente si se trata de un sistema sofisticado como SAP o se trata de una hoja de Excel, el sistema mandará a surtir de acuerdo a FEFO (el primero en expirar es el primero en salir) , el problema radica debido a que el sistema es el responsable de asignar que producto se va a surtir de acuerdo a la fecha de caducidad, ésta al estar errónea provoca que el producto no sea surtido y por tanto pierda vida útil.

Para que un producto, cumpla con su tiempo de vida útil en la tienda, se pueden presentar diversos factores: la no existencia de una adecuada rotación en el almacén (“primero en entrar, es lo primero en salir”), incumplimiento de la norma interna de control de tiempo de retiro (ver Anexo 11), que se da para minimizar o evitar que los productos se puedan vencer en

tienda y puedan llegar a nuestros clientes y finalmente, el producto no cuente con la acogida necesaria por parte de los clientes (productos de poca rotación).

En la Figura 61, se puede observar, que la mayor cantidad de ésta falta grave, se encuentra en la categoría de bebidas y *snacks*, mayoritariamente se encuentra en los jugos de tetra packs y las latas de gaseosas (envases sensibles a maltratarse si no hay un adecuado manejo del mismo); luego, sigue la categoría de conservas, ya que son latas que por su manipulación, son fácilmente maleables, por lo que se dañan y ya no están aptas para la venta; en tercer lugar, se encuentran las leches *de tetrapack* dañadas.

Andrade y Martínez (2014) indican que, el último tipo de causal para la destrucción de producto es aquel que se daña. Este será el universo de estudio, acotando los procesos que componen la recepción, almacenamiento, acomodo y surtido, (el producto enviado al cliente no se toma en cuenta debido a que el buen estado del producto es inspeccionado por personal operativo del almacén así como los operadores de las unidades que lo transportarán), aquí es donde se genera el producto dañado y de donde saldrán las propuestas de mejora para la disminución del mismo.

La función del envase es proteger el alimento, por eso es muy importante que se trabaje con la capacitación al personal, para un adecuado manejo de las unidades de almacenamiento (evitar tirar o lanzar las cajas), siempre respetando la información que el proveedor coloca en sus envases para el manejo óptimo de sus productos.

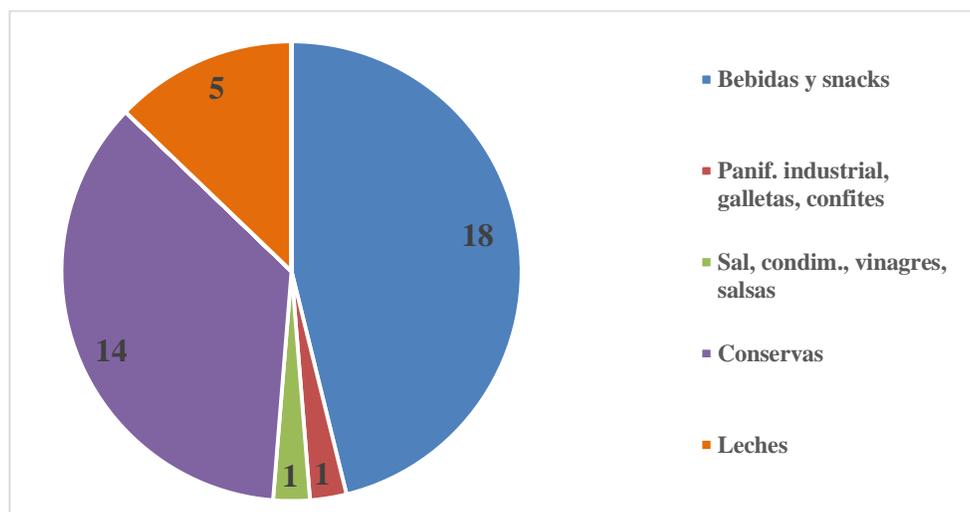


Figura 61: Segunda falta grave más recurrente por categoría: empaque dañado.

En la Figura 62, se puede evidenciar que la mayoría de error de rotulado (doble fechado, sin fecha de vencimiento, fecha de vencimiento ilegible y/o borrosa, etc) se da en la categoría de bebidas y *snacks*.

FAO (2008) menciona que, la lista de reglamentaciones incluye también la descripción de los controles utilizados para asegurar que el etiquetado de los productos (y los códigos y fechas, si fueran necesarios) cumple con las reglamentaciones, es veraz, legible y no es engañoso para los consumidores. La información contenida en la etiqueta también debería permitir rastrear el producto mediante un código que indique el número de partida o de lote y la fecha de elaboración.

El rotulado presente en las etiquetas de los alimentos, debe proporcionar información clara y sencilla al consumidor, sobre las características particulares del alimento. Esto también motiva a la industria, a mejorar la calidad nutricional de sus productos y, es una manera de evitar que se describa al alimento de manera errónea, o se presente información falsa, engañosa o carente de significado. Asimismo, existe la Ley de Rotulado que regula la información que obligatoriamente deben tener las etiquetas de los productos alimenticios en el Perú.

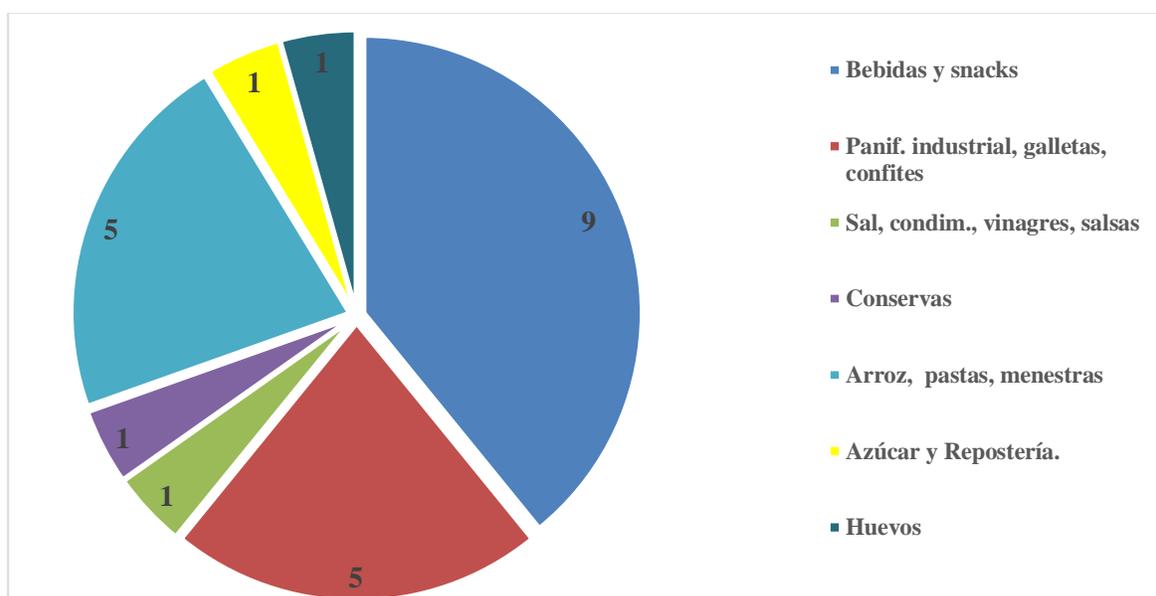


Figura 62: Tercera falta grave más recurrente por categoría: error de fechado.

En la Figura 63, se puede observar, que esta falta grave no se encuentra significativamente, ya que durante todo el año evaluado en las diez tiendas solamente se han detectado cinco

incumplimientos de este tipo; lo que no es representativo, en comparación con los otros tipos de faltas graves.

Un caso particular, se refiere al manejo de la categoría huevo, ya que es un producto muy sensible (no lo maneja la División de Perecibles, sino se maneja en la zona de Aduanas); siendo uno de los hallazgos detectados, los huevos rajados, que dan origen al crecimiento de bacterias. Esto se produce debido a que, se ha obviado, una adecuada estiba y/o colocación en su exhibidora (por eso es muy importante seguir las consideración para el manejo adecuado de huevos).

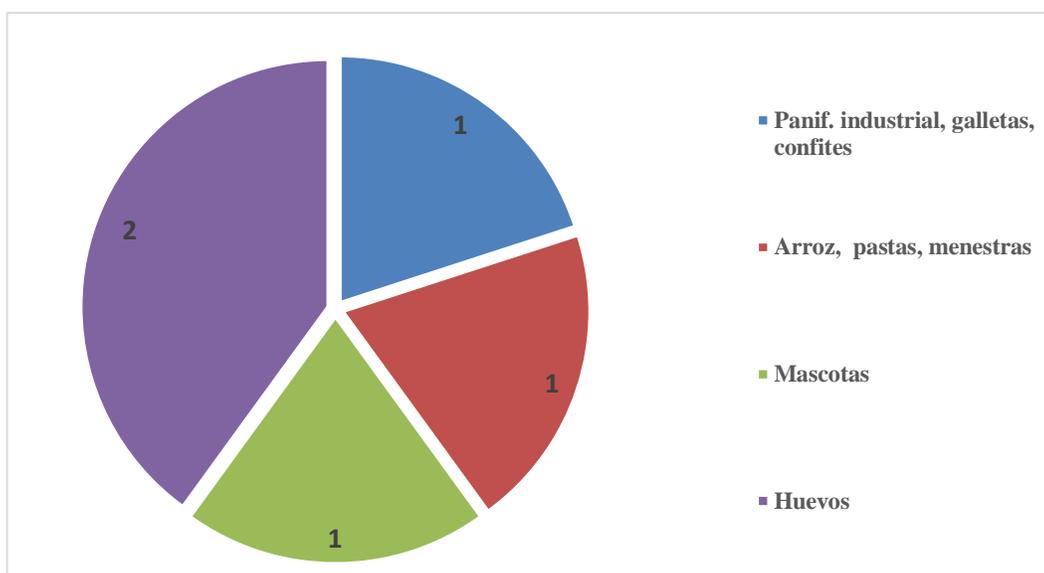


Figura 63: Cuarta falta grave más recurrente por categoría: producto deteriorado.

En la Figura 64, se puede observar que para el caso de la Categoría de aceites, cereales y avenas, congelados y desayunos, mermeladas, cafés e Infusiones, el 100 por ciento de las faltas graves encontradas se refiere a productos vencidos.

Para el caso, de la categoría de arroz, pastas y menestras, el 62 por ciento se refiere a error de fechado, el 36 por ciento a producto vencido y, sólo un dos por ciento representa a producto deteriorado.

En lo referente, azúcar y repostería, el 65 por ciento representa a producto vencido, 35 por ciento a error de fechado.

Para la categoría de bebidas y snacks, el 48 por ciento a producto vencido, el 34 por ciento representa a empaque dañado y 17 por ciento al error de fechado.

En lo concerniente a la categoría conservas, el 90 por ciento se refiere a empaque dañado, el seis por ciento a producto vencido y el cuatro por ciento a error de fechado.

Para el caso, de la categoría huevos, el 69 por ciento es atribuible a error de fechado, 23 por ciento a producto deteriorado y ocho por ciento a producto vencido.

En lo referente, a la categoría leches, 97 por ciento representa a empaque dañado y tres por ciento a producto vencido.

Para la categoría de mascotas, el 96 por ciento es de producto vencido y cuatro por ciento de producto deteriorado.

En lo concerniente a la categoría panificación industrial, galletas, confites, el 64 por ciento representa producto vencido, 25 por ciento error de fechado, 10 por ciento empaque dañado y uno por ciento producto deteriorado.

Finalmente la categoría sal, condimentos, vinagres, salsas, 89 por ciento representa a producto vencido, seis por ciento a empaque dañado y cuatro por ciento a error de fechado.

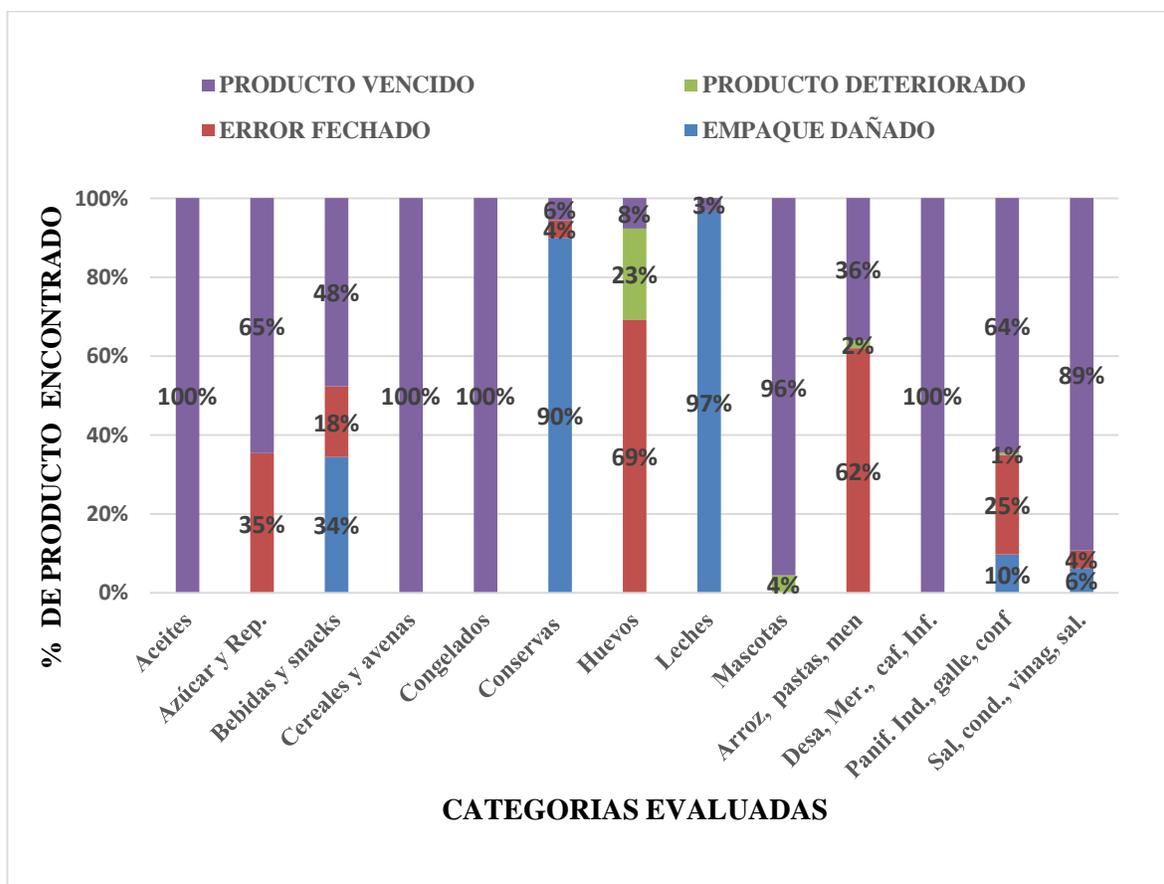


Figura 64: Porcentaje de faltas graves encontrada por categoría.

En el Cuadro 11, se puede observar que las tiendas evaluadas en total presentan 259 faltas graves; pero, las de mayor significación se encuentran en las tiendas V01, V08 y V09, con 30; 44 y 40, respectivamente. Estas faltas graves, de éstas tiendas en su mayoría, pertenecen a la categoría bebidas y *snacks*: V01 (10), V08 (23) y V09 (11). Asimismo, le siguen las categorías de panificación industrial, galletas y confites con 49 faltas graves y sal, condimentos, vinagres y salsas, con 30. Asimismo, se observa, que la tienda V06, es la que presenta menor cantidad de faltas graves (sólo presenta siete). Por otro lado, se evidencia, también, que existen categorías, donde la existencia de faltas graves, es casi nula, como conservas y congelados.

Cuadro 11: Número de Faltas graves de cada tienda Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) por categoría

CATEGORIAS	TIENDAS										TOTAL GENERAL
	V01	V02	V03	V04	V06	V07	V08	V09	V11	V14	
Bebidas y snacks	10	7	6	6	3	7	23	11	6	6	85
Pan, ind., gall, conf	5	6	8	0	0	6	7	8	4	5	49
Sal, cond., vin, sal	5	3	2	3	1	2	2	5	3	4	30
Conservas	0	7	0	0	1	1	4	3	2	0	18
Arroz, past, men.	2	2	0	2	0	3	3	3	1	0	16
Cereales y avenas	1	3	0	2	1	1	3	1	1	1	14
Mascotas	4	1	0	0	0	2	1	2	2	0	12
Azúcar y Repostería.	1	0	1	2	0	2	0	2	2	0	10
Des, Mer, caf, Infus.	1	0	1	1	0	1	1	4	1	0	10
Leches	1	2	1	0	1	0	0	0	1	0	6
Huevos	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	4
Aceites	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Congelados	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Conservas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total general	30	32	20	20	7	26	44	40	23	17	259

En la Figura 65, se ha procedido a disgregar, las tres categorías más críticas encontradas en la División de Abarrotes, que son bebidas y *snacks*, panificación industrial, galletas, confites y sal, condimentos, vinagres, salsas, evidenciándose que, de las 10 tiendas evaluadas, ocho presentan hallazgos en las tres categorías; sólo, las tiendas V04 y V06 no presentan faltas graves en la categoría panificación industrial, galletas, confites durante todo el año.

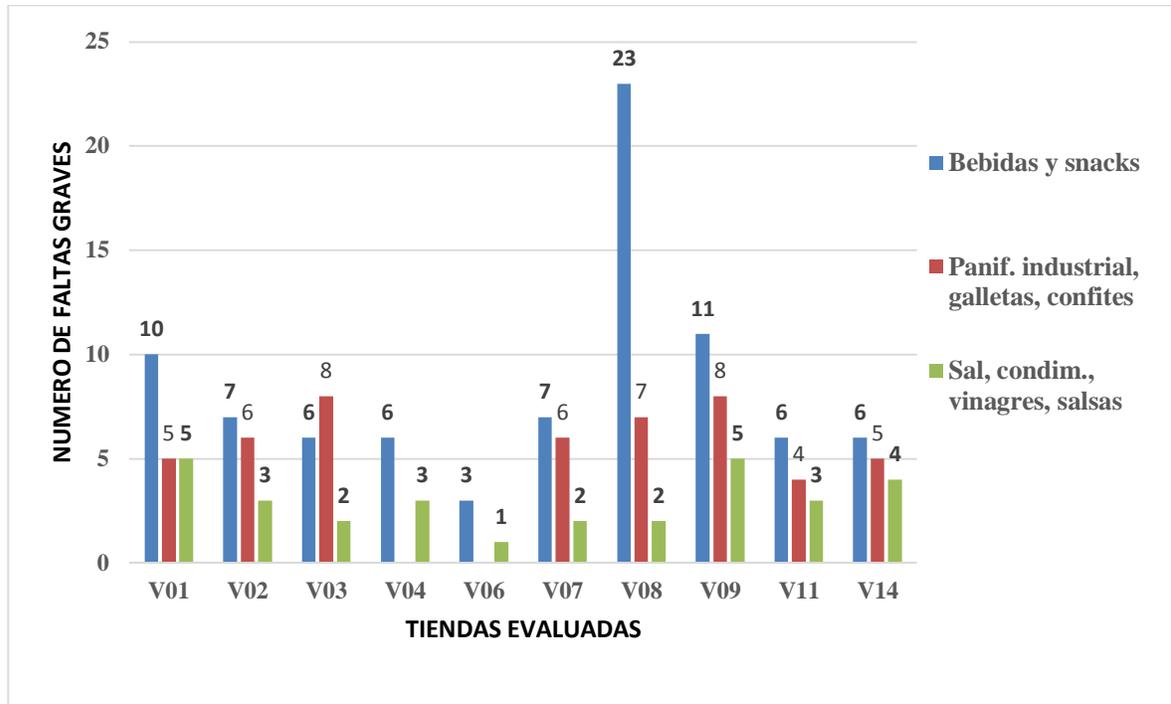


Figura 65: Número de faltas graves para las tres categorías más críticas de Abarrotes para las tiendas Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Raziel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14).

En la Figura 66, a través de un análisis comparativo, se puede observar la gran diferencia entre dos tiendas, que tienen las mismas características (el mismo Formato, ubicadas en zonas residencial de alto poder adquisitivo, frente a un Centro Comercial, etc.), en cuanto a la cantidad de faltas graves, detectadas en las inspecciones inopinadas; así, en el caso de la tienda V06, se han encontrado sólo siete faltas graves, lo que quiere decir, que en algunos meses no se han encontrado faltas graves; en contraposición de la tienda V08, que tiene en total 44 faltas graves, de lo que se deduce, que en todas las inspecciones inopinadas que se han realizado, se han encontrado faltas graves. Posiblemente, esto se debe a que a que el Jefe de la tienda V06, y todo su personal, se han comprometido disciplinadamente, a cumplir con todas las normas higiénicas sanitarias que el caso requiere.

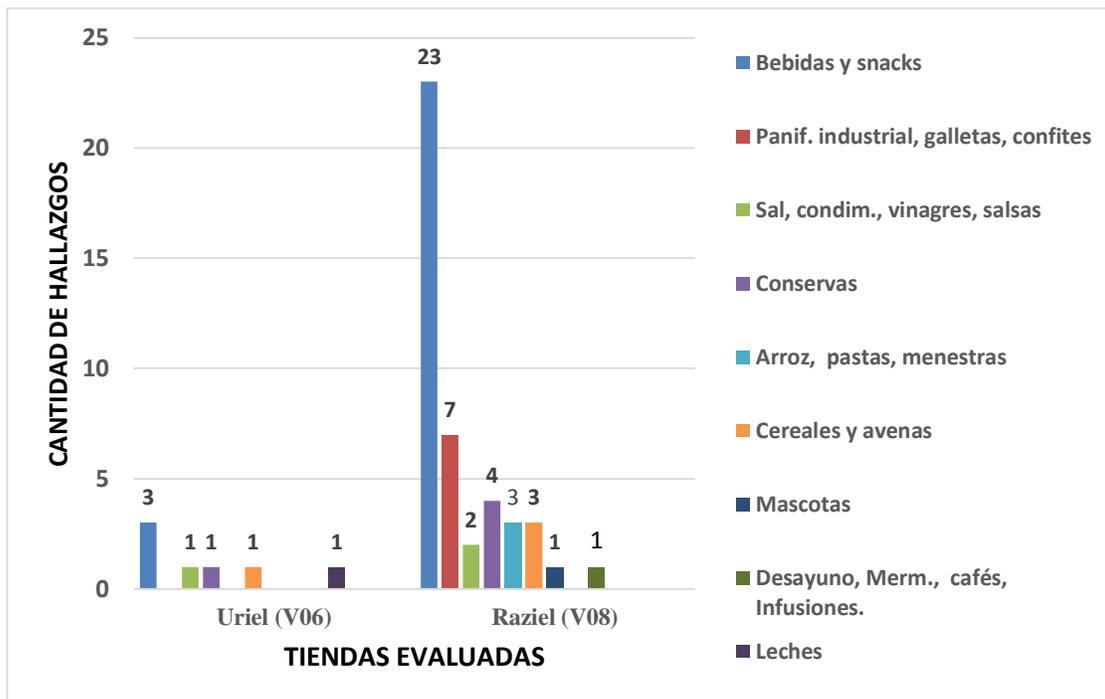


Figura 66: Comparación entre la tienda con mayor y menor cantidad de faltas graves por categoría.

En el Cuadro 12, se puede observar la cantidad de productos vencidos en cada categoría de las tiendas evaluadas durante el año. Siendo las tiendas V08, V09 y V07, que presentan el mayor número, 33; 29 y 23, respectivamente. Siendo la tienda V06, la que presenta el menor número, con sólo tres; asimismo, las categorías bebidas y *snacks*; panificación industrial, galletas, confites y sal, condimentos., vinagres, salsas, son las que presentan un mayor número de faltas graves, 58; 42 y 28, respectivamente, en todas las tiendas.

Cuadro 12: Número de productos vencidos de cada tienda Gabriel (V01), Rafael (V02), Ariel (V03), Miguel (V04), Uriel (V06), Jofiel (V07), Haniel (V08), Razel (V09), Barachiel (V11) y Chamuel (V14) por categoría (n=12)

CATEGORIAS	TIENDAS										TOTAL GENERAL
	V01	V02	V03	V04	V06	V07	V08	V09	V11	V14	
Bebidas y <i>snacks</i>	5	5	6	4	0	6	16	8	3	5	58
Panif. Ind., gal., con	1	5	8	0	0	6	7	7	4	4	42
Sal, cond, vina., sal.	5	3	2	3	1	2	2	4	3	3	28
Cereales y avenas	1	3	0	2	1	1	3	1	1	1	14
Mascotas	3	1	0	0	0	2	1	2	2	0	11
Arroz, pastas, men.	1	1	0	1	0	2	3	1	1	0	10
Des, Mer., caf, Infu.	1	0	1	1	0	1	1	4	1	0	10
Azúcar y Repostería.	1	0	1	1	0	2	0	2	2	0	9
Conservas	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	4
Aceites	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Leches	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Huevos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Congelados	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total general	18	20	19	15	3	23	33	29	19	13	192

En la Figura 67, se evidencia la cantidad de productos vencidos para la tienda V01, en donde las categorías más críticas son bebidas y *snacks* y sal, condimentos, vinagres, salsas cada una con cinco hallazgos. También, se aprecia que las categorías que presentan un menor número de productos vencidos, sólo, uno; son panificación industrial, galletas y confites, cereales y avenas, arroz, pastas y menestras, desayunos, mermeladas, cafés e infusiones y azúcar y repostería.

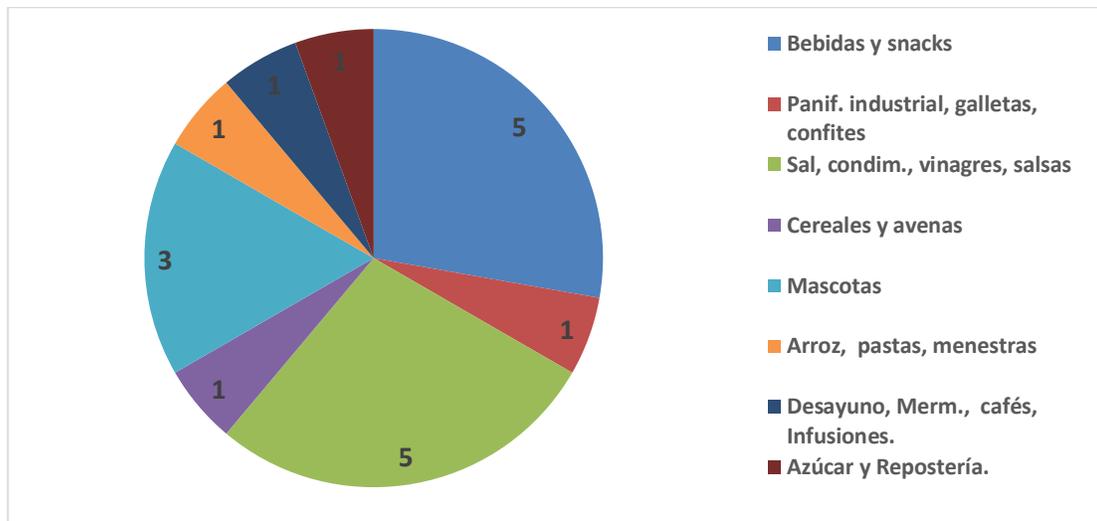


Figura 67: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Gabriel (V01) durante doce meses.

En la Figura 68, se evidencia la cantidad de Productos Vencidos para la tienda V02, en donde las categorías más críticas son bebidas y *snacks*, al igual que la categoría panificación industrial, galletas, confites que representan cinco hallazgos en cada caso, y en segundo lugar, sal, condimentos, vinagres y salsas y cereales y avenas que en cada uno presentan tres hallazgos.

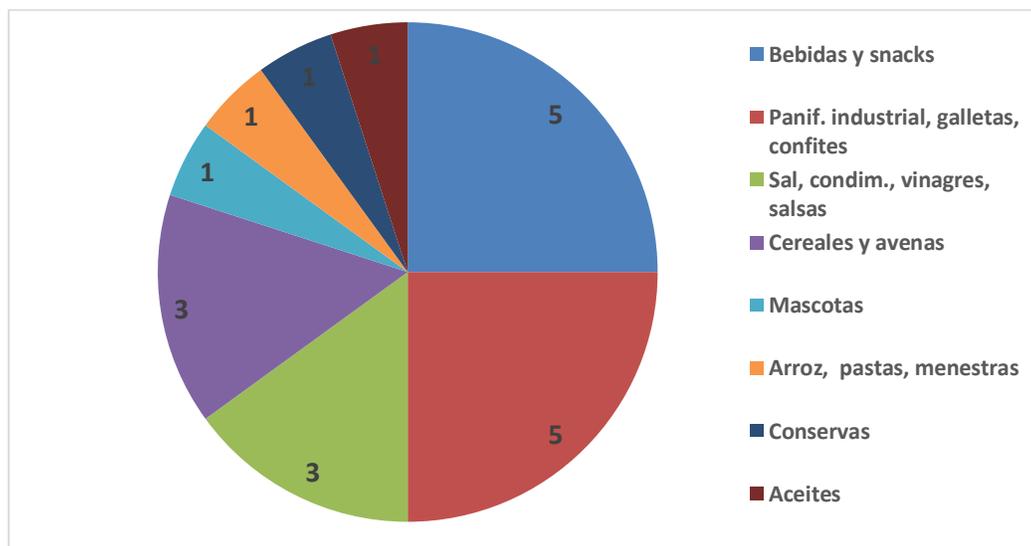


Figura 68: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Rafael (V02) durante doce meses.

En la Figura 69, se evidencia la cantidad de productos vencidos para la tienda V03, en donde las categorías más críticas han sido panificación industrial, galletas y confites que presentan ocho hallazgos y la categoría de bebidas y *snacks* que muestran seis hallazgos. En la categoría de sal, condimentos, vinagres y salsas se presentaron dos hallazgos. Las otras categorías, no presentan cantidades significativas.

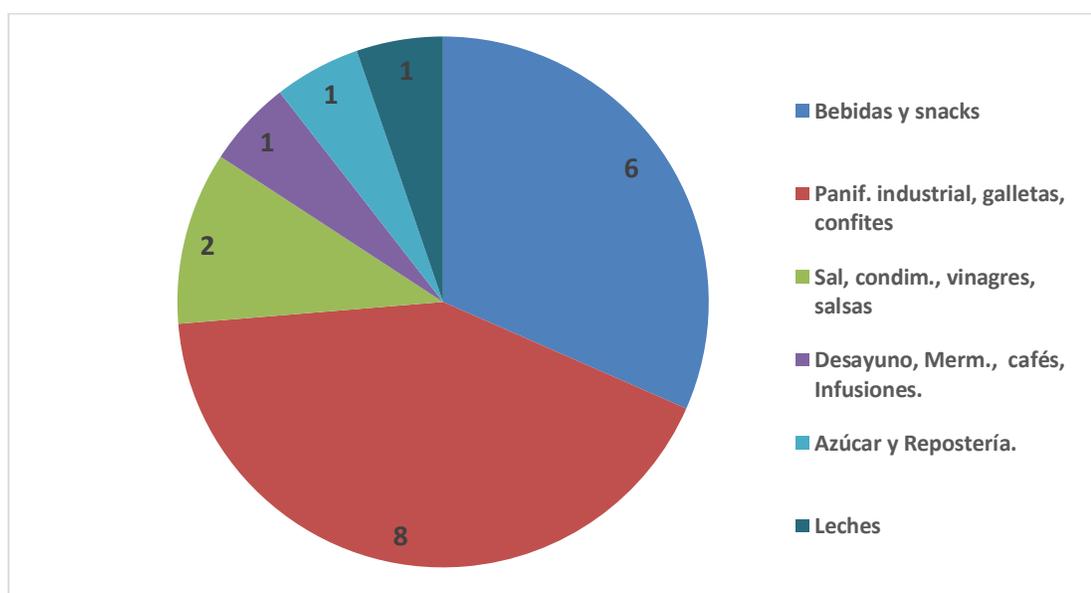


Figura 69: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Ariel (V03) durante 12 meses.

En la Figura 70, se observa la cantidad de productos vencidos para la tienda V04, en donde las categorías más críticas han sido bebidas y *snacks* con cuatro hallazgos y la categoría sal, condimentos, vinagres, salsas con tres hallazgos; en la categoría cereales y avenas se encontraron dos hallazgos. Las otras categorías, no presentan cantidades significativas.

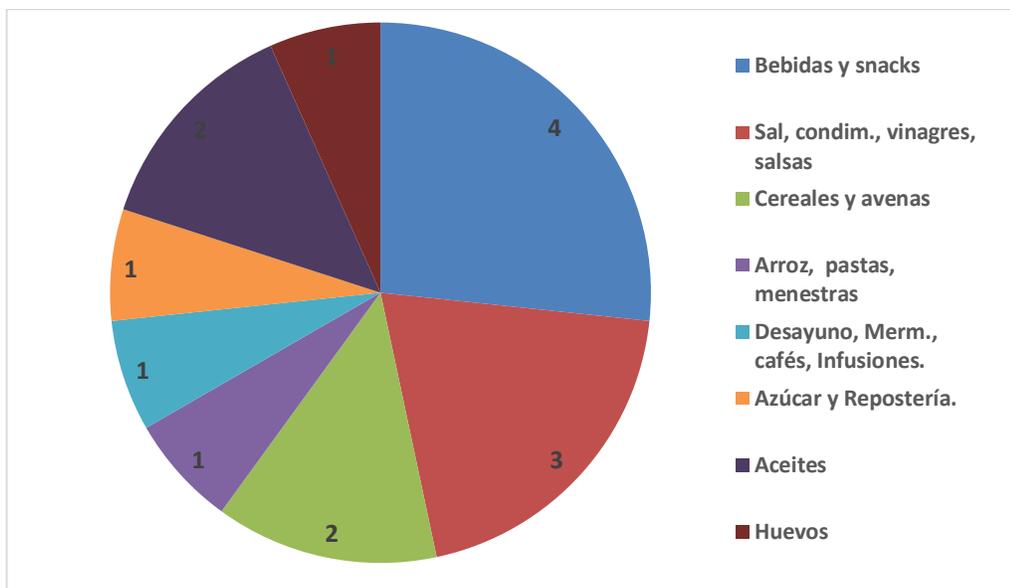


Figura 70: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Miguel (V04) durante doce meses.

En la Figura 71, se evidencia la cantidad de productos vencidos para la tienda V06, en donde sólo tiene tres faltas graves en las tres categorías (un hallazgo por categoría en conservas, uno en cereales y avenas y, un hallazgo en la categoría sal, condimentos, vinagres, salsas).

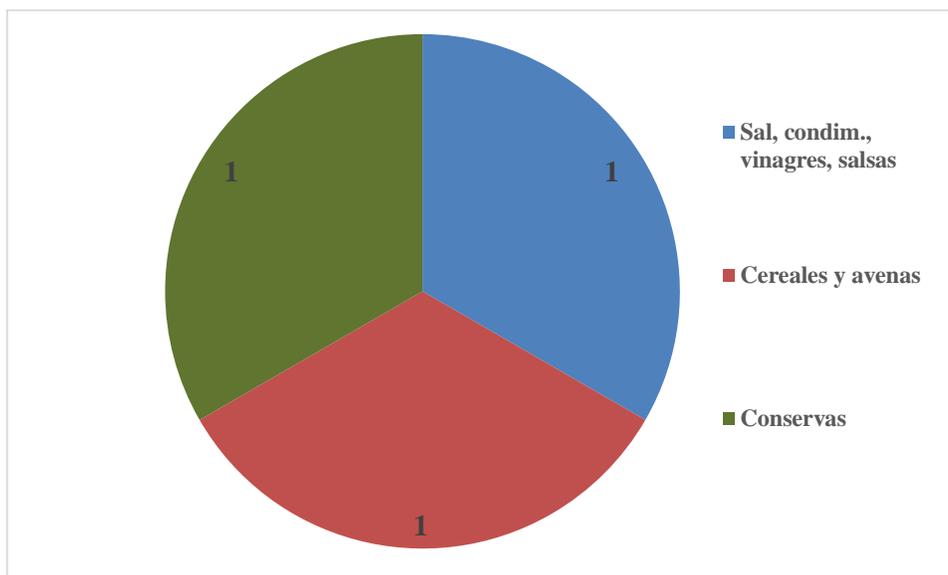


Figura 71: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Uriel (V06) durante doce meses.

En la Figura 72, podemos observar la cantidad de productos vencidos para la tienda V07, en donde las categorías más críticas han sido panificación industrial, galletas, confites y bebidas y *snacks*, que representan en cada caso seis hallazgos. Para el caso de las categorías arroz, pastas y menestras, mascotas y azúcar y repostería, sal, condimentos, vinagres y salsas han sido 2 hallazgos en cada categoría. Las otras categorías no presentan cantidades significativas.

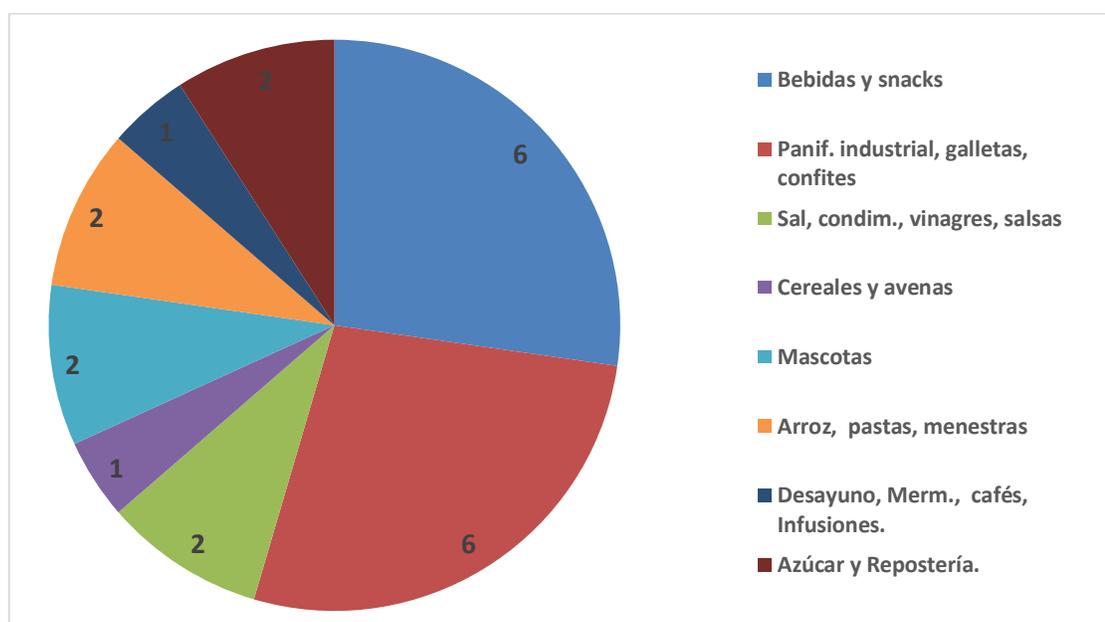


Figura 72: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Jofiel (V07) durante doce meses.

En la Figura 73, se evidencia que la tienda V08 es la que presenta mayor cantidad de productos vencidos en las distintas categorías, donde resalta las categorías de bebidas y *snacks* con 16 hallazgos; seguida por la categoría de panificación industrial, galletas, confites con siete hallazgos; y, la categoría de cereales y avenas y arroz, pastas y menestras con tres hallazgos cada una; asimismo en la categoría sal, condimentos, vinagres y salsas se presentaron dos hallazgos. Las otras categorías no presentan cantidades significativas.

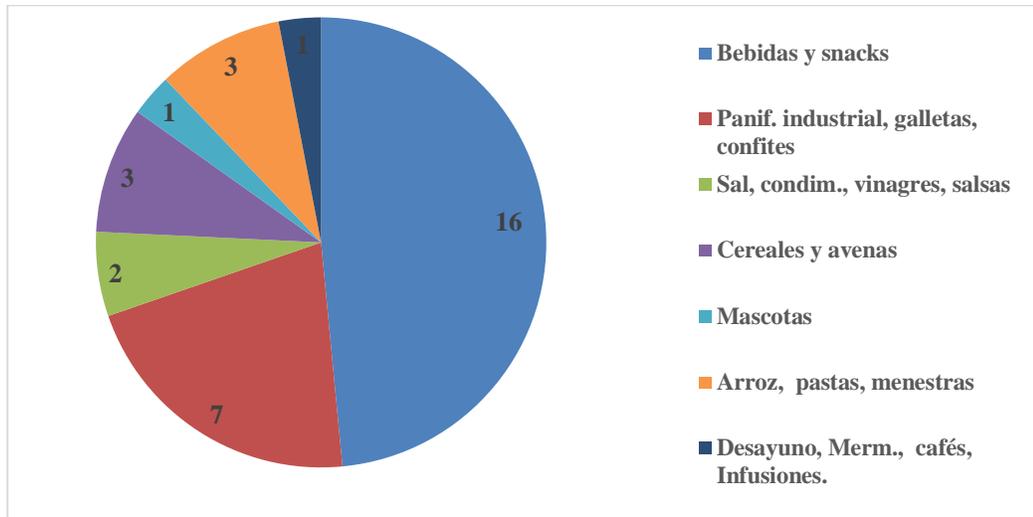


Figura 73: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Haniel (V08) durante doce meses.

En la Figura 74, se observa la cantidad de productos vencidos para la tienda V09, en donde las categorías más críticas han sido bebidas y *snacks* con ocho hallazgos y la categoría panificación industrial, galletas, confites que representan siete hallazgos, luego la categoría de desayuno, mermelada, cafés, infusiones y sal, condimentos, vinagres, salsas representan cuatro hallazgos cada uno. Para el caso de las categorías de mascotas y azúcar y repostería se presentaron dos hallazgos en cada caso. Las otras categorías presentan cantidades, no significativas.

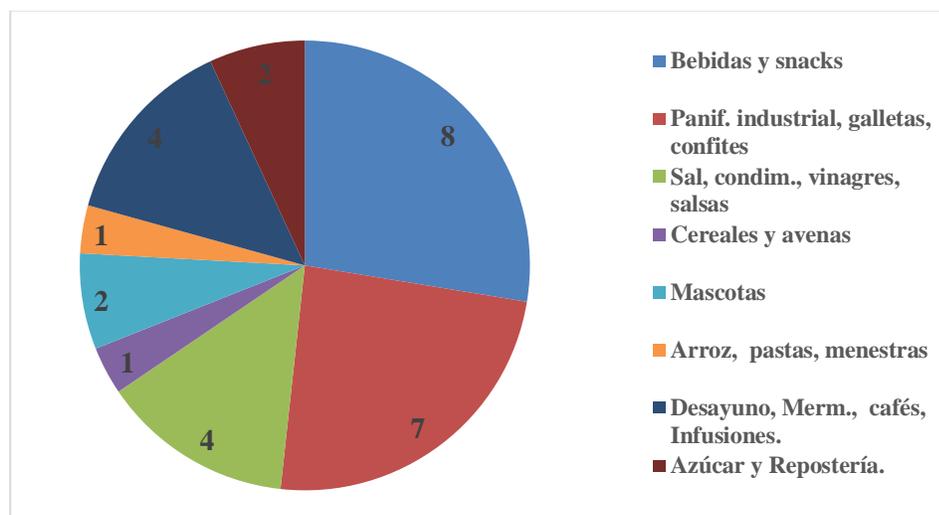


Figura 74: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Raziel (V09) durante doce meses.

En la Figura 75, se evidencia la cantidad de productos vencidos para la tienda V11, en donde las categorías más críticas han sido panificación industrial, galletas, confites que representan cuatro hallazgos, la categoría bebidas y *snacks* y sal, condimentos, vinagres, salsas representan tres hallazgos cada uno. Para el caso, de las categorías conservas, mascotas y azúcar y repostería se presentaron dos hallazgos en cada caso. Las otras categorías presentan cantidades, no significativas.

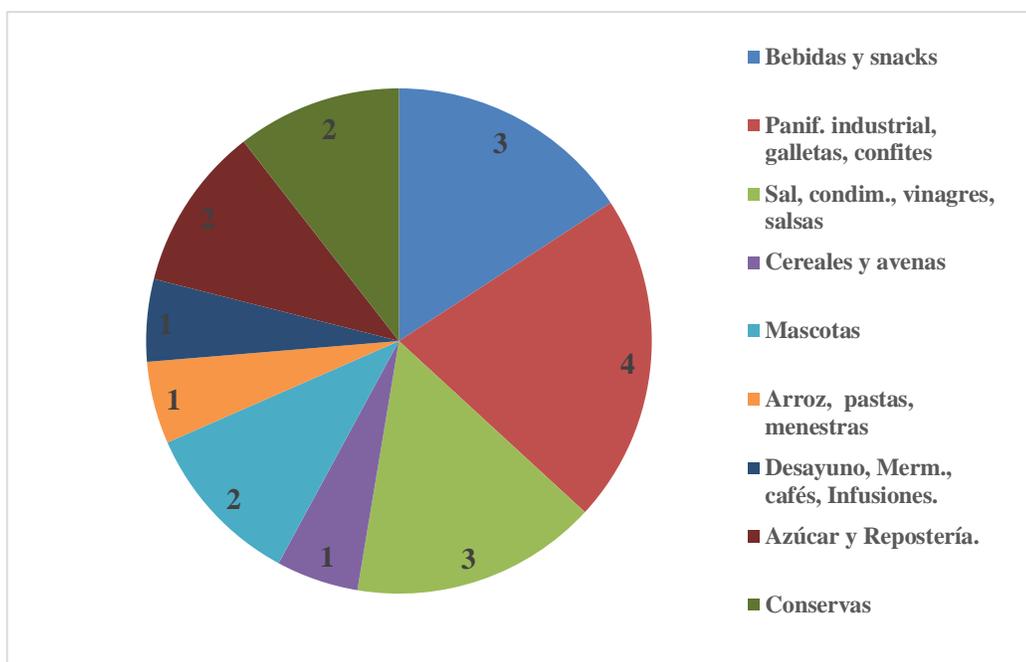


Figura 75: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Barachiel (V11) durante 12 meses.

En la Figura 76, se evidencia la cantidad de productos vencidos para la tienda V11, en donde las categorías más críticas han sido bebidas y *snacks* con cinco hallazgos y la categoría panificación industrial, galletas, confites que representan cuatro hallazgos, luego la categoría sal, condimentos, vinagres, salsas que representan tres hallazgos. Las otras categorías presentan cantidades, no significativas.

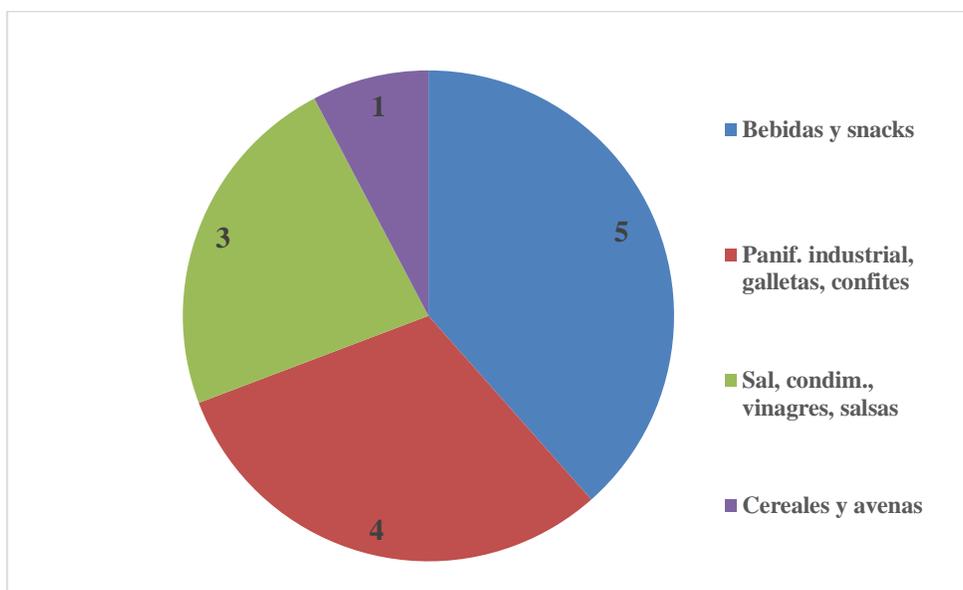


Figura 76: Número de productos vencidos por categoría en la tienda Chamuel (V14) durante doce meses.

4.8.6 USO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN E MEJORAS- TENDENCIA DE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS

Luego de la recolección de datos, obtenidos en las diez tiendas motivo de nuestra investigación, hemos presentado los datos tabulados correspondientes a cuatro años, en lo que respecta a las **calificaciones, promedio de número de faltas graves y promedio de productos vencidos**, que nos puede dar una visión más amplia, de la evolución que se ha tenido, asimismo las acciones que se han venido ejecutando a lo largo del tiempo y, que han dado buenos resultados en la División de Abarrotes.

En general, todos los controles en ésta División, se realizan con la finalidad de garantizar que los alimentos abarrotes sean sanos y de buena calidad; siendo, la única manera, minimizar o eliminar los posibles riesgos que se presentan en todo el proceso de su manejo, desde que el producto ha sido recepcionado en tienda, hasta que es adquirido por los clientes; es por eso, la necesidad e importancia de medir a través de indicadores mensuales, el cumplimiento de las BPM. Pero la idea, no es sólo medir, sino con la información que se va obteniendo se debe identificar oportunidades de mejora que se puedan aplicar a corto y mediano plazo en todas las tiendas, para obtener mejores notas mensuales y disminuir la cantidad de faltas graves.

En la Figura 77, se observa la evolución que se ha obtenido durante los últimos cuatro años en la División de Abarrotes, de donde se puede concluir, que el promedio de las notas, ha ido aumentando paulatinamente, ya que comenzó en el año 2013, en 17.3; luego, en el 2014, obtuvo 17.5; en el 2016, obtuvo 17.6 y luego alcanzó 17.7 en el 2016. Es decir, se puede evidenciar que las mejoras que se han aplicado durante 4 años, han dado los resultados esperados, ya que en total dicha nota se ha incrementado 0.4 décimas para todo el formato.

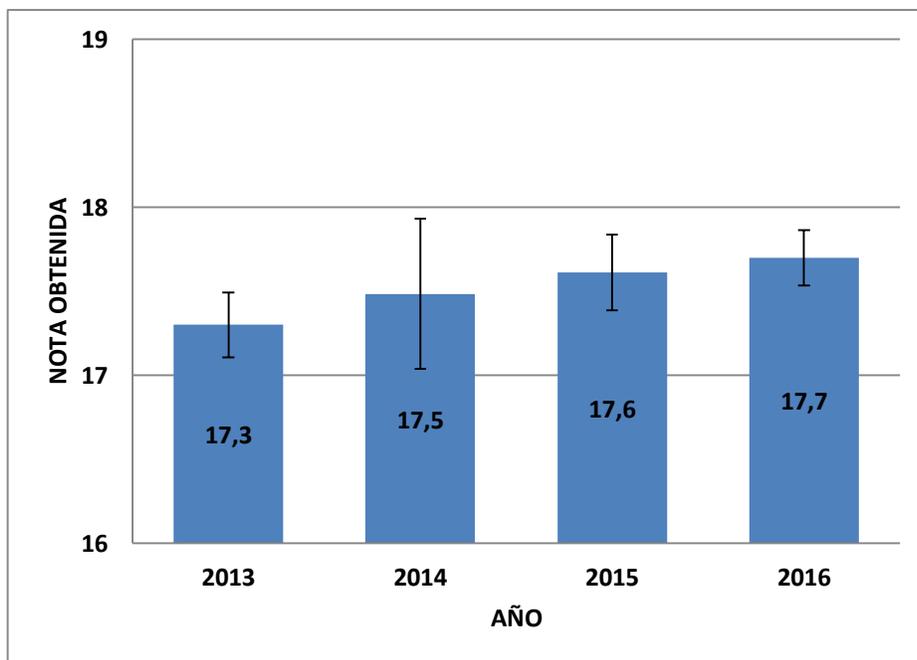


Figura 77: Evolución de las notas en la División de Abarrotes en los últimos cuatro años.

En la Figura 78, se observa la evolución del promedio del número de faltas graves. En el 2013, se dieron 233 faltas graves; en el 2014, disminuyó, levemente, a 231; en el 2015, subió a 259 y, por último, disminuyó en el 2016, a 209 faltas graves.

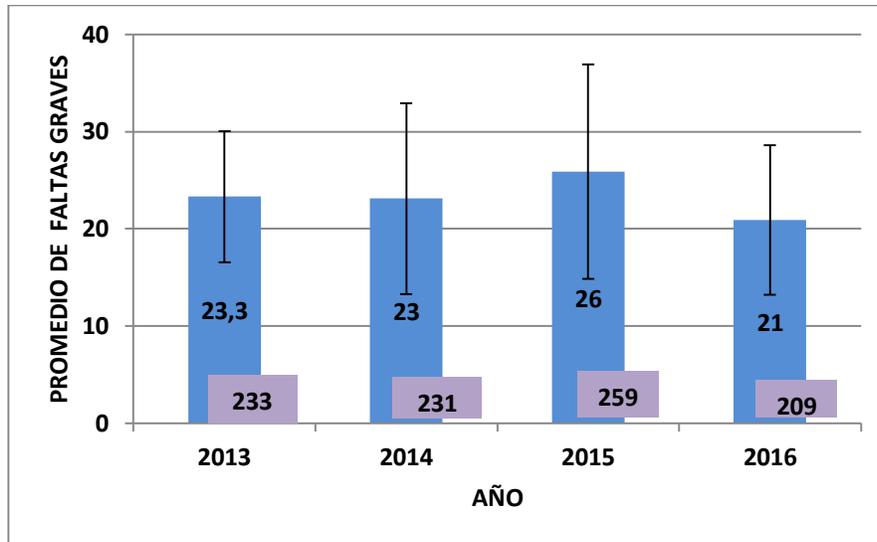


Figura 78: Evolución del promedio del número de faltas graves en los últimos cuatro años.

En la Figura 79, se observa la evolución del promedio de número de productos vencidos. En el 2013, la cantidad de productos vencidos era relativamente baja (173); en el siguiente año, se observa un leve aumento (197), para luego el 2015, disminuir levemente a 192 y, por último, el 2016 disminuye a 166. Es importante mencionar que a partir del año 2014, se estableció que, ante un hallazgo que involucre dos *ítem* de evaluación (por ejemplo un producto que tenga la misma fecha de producción y mismo fecha de vencimiento), se considera el ítem más crítico; es decir, como un hallazgo de producto vencido, por más que es evidente que es un error de rotulado, ya que un cliente podría pensar que el producto se encuentra vencido.

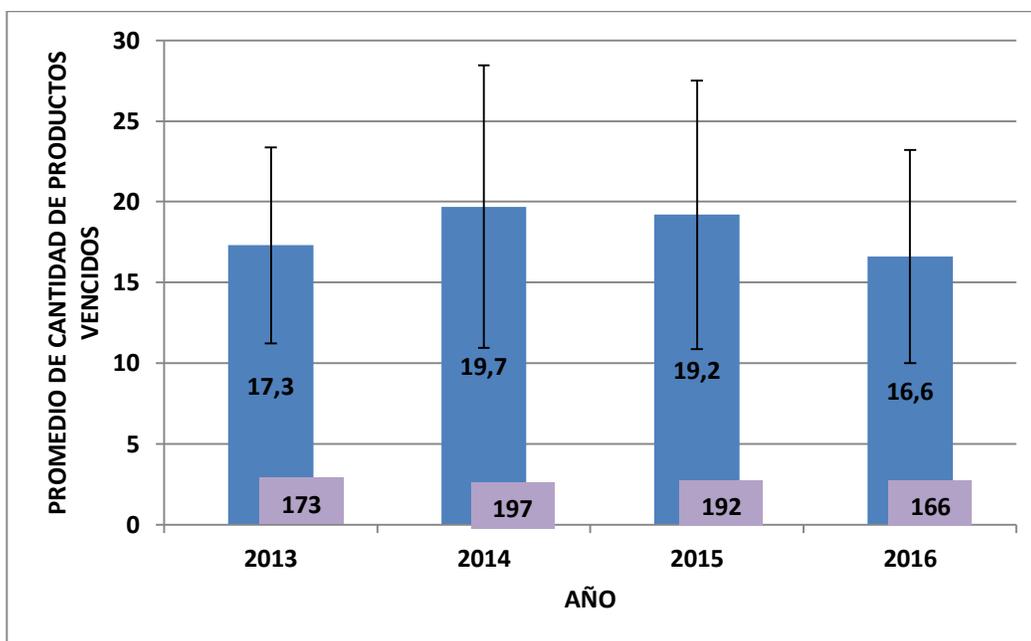


Figura 79: Evolución del promedio del número de productos vencidos en los últimos cuatro años.

Además, es necesario destacar, la contribución del equipo de Aseguramiento de la Calidad, en las acciones de mejoras, que se han ido implementando durante estos años, como las capacitaciones y/o concientizaciones periódicas a todo nivel (Gerentes y/o Jefes, Jefes de División, Jefes de secciones, colaboradores, personal administrativo, personal externo, etc.), para que se involucren y puedan contribuir en el mejoramiento del adecuado manejo de los alimentos.

Por otro lado, cuando se identifica un problema de inocuidad, en algún alimento de la División de Abarrotes, se envía la alerta con el número de lote a las demás tiendas, para que se revise el producto, si se encuentra el mismo problema, automáticamente se procede al retiro del producto de la zona de venta, lo que reduce la posibilidad, que el problema identificado en alguna tienda, perjudique a nuestros clientes en general.

Asimismo, el envío oportuno de los resultados de las evaluaciones higiénicas sanitarias mensuales de la División de Abarrotes, a los jefes de tiendas y al personal responsable de cada área, permiten que puedan tomar acciones correctivas, a corto plazo, dentro de su tienda.

Otros aspectos, que se han trabajado para reforzar el cumplimiento de las normas higiénicas sanitarias, por parte del personal de RM, es que, fácilmente puedan identificar los errores de rotulado, envases deteriorados, registros sanitarios vencidos, etc. debiendo reportar el estas situaciones, inmediatamente, al área de calidad; la misma que envía las alertas a las demás tiendas, para evitar que el producto ingrese o si ya ingreso, que se retire de venta, evitando que llegue a los clientes, un producto que incumple, las normas de calidad. En la Figura 80, se muestra un modelo de la comunicación remitida a todas las tiendas sobre el retiro y devolución de un producto que no cumple con la normativa del etiquetado.

Estimados Jefes de División,

Se solicita el RETIRO Y DEVOLUCIÓN del siguiente producto, por no presentar Registro Sanitario impreso en el empaque:

DATOS DEL PRODUCTO	RESPUESTA
NOMBRE PRODUCTO Y PRESENTACION	CARAM.BLANDOS CAFÉ X 80UND BRITT
MARCA	Britt
NOMBRE PROVEEDOR	BRITT BRANDS PERU SAC
Nº SAP o CODG. PRODUCTO	135200
LOTE / FP y FV DEL PRODUCTO ORIGINAL/ STICKER DE COLOR	TODAS
NO CONFORMIDAD	SIN REGISTRO SANITARIO

De encontrar unidades SIN REGISTRO SANITARIO, proceder con la devolución vía RC.

Figura 80: Modelo de correo para el retiro de un producto por incumplimiento del etiquetado.

Del mismo modo, los proveedores tienen que cumplir con el tiempo mínimo de vida útil para la recepción (ver Anexo 9); es por eso, que se ha solicitado a todos los proveedores que cumplan con entregar productos recién elaborados (evitando que se entreguen productos procesados y almacenados en sus plantas), sobre todo en productos con tiempo de vida más corto.

Otro punto, que es importante mencionar, cuando se detecta algún incumplimiento de calidad en el producto, que es responsabilidad directa de los proveedores, se procede al rechazo automático, lo que de alguna manera obliga al proveedor a cumplir con las normativas establecidas, para evitar un perjuicio económico a su empresa; tal como lo establece la NTP-

ISO 2859 (2009), el propósito es inducir a los proveedores, a través de la presión psicológica y económica, a la no aceptación de los lotes para mantener un proceso promedio al menos tan bueno como el límite de calidad aceptable (LCA) especificado, y al mismo tiempo proporcionar un límite superior para el riesgo del consumidor de aceptar ocasionalmente un lote pobre.

Conviene recalcar, que para asegurar un control periódico de cada categoría de Alimentos Abarrotados (verificación de registro sanitario, condiciones de conservación, fechado correcto, etc), se tiene asignado un personal de calidad en cada tienda, que también realizan auto inspecciones inopinadas mensuales a sus tiendas.

También, es importante mencionar que cada vez es más frecuente recibir visitas de las entidades fiscalizadoras (Municipalidades, INDECOPI, SENASA, SANIPES, DIGESA, etc.), para verificar el cumplimiento de las normas higiénicas sanitarias en el manejo de los productos que se expenden en las tiendas, y para lo cual, es preocupación de nuestra empresa cumplir con todos los requisitos que exigen estas entidades del Estado. En la Figura 81, se muestra un modelo de la información que se envía por correo de la visita realizada por INDECOPI a una de las tiendas.

Buenas tardes, el día de ayer Viernes 29 a las 11:05am se tuvo la visita la Srta. Giselle Limaco Herrera y el Sr. Ronal Mirko Llanto Peña, funcionarios de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización INDECOPI, Erika Yuliana Espirilla Colque y Nadia Carolina Rivas Chihuaintito, terceras supervisoras de la GSF, por encargo de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor. Además de los señores Roberto Carlos Colonia Surichaqui, Aldo Martín Quiroga Rojas y Eusebio Huayhua Sequera funcionarios de la Dirección de Metrología del Instituto Nacional de Calidad - INACAL.

El motivo de su visita fue la verificación de los pesos netos indicados en la etiqueta de los productos comercializados, según lo establecido en las Normas Metroológicas Peruanas 001-2014 y 002-2008.

El recorrido se realizó en compañía de la encargada de tienda y mi persona, en donde se muestrearon 13 unidades de cada producto pre-ensado de una misma marca los cuales se especifican en el siguiente cuadro:

Producto	Marca 1	Marca 2	Marca 3
Arroz Blanco	Costeño 750g	Paisana 1000g	
Fideos Spaghetti (500g)		Mollitalia	
Azúcar Rubia (1000g)	Dulfina		
Lentejas (500g)	Costeño	Paisana	
Frijol Canario (500g)	Costeño	Paisana	
Turrón Doña Pepa (100g)	San José	Metro	
Panetón (900g)	Donofrio	Blanca Flor	Buon Natale

Figura 81: Modelo de correo con la información de la visita de una Autoridad Sanitaria.

Finalmente, debemos tener en cuenta, la recomendación de la FAO (2008) a fin de asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria, es necesario, innovar e introducir mejoras constantemente en los sistemas nacionales de control de los alimentos, basando las reglamentaciones en el riesgo y unificándolas con el Codex Alimentarius y otras normas internacionales pertinentes.

A tenor de la recomendación de éste Organismo Internacional, es menester, que todo el personal de una empresa, que directa o indirectamente, esté involucrado con el manejo de alimentos, tiene la responsabilidad, permanente, de implementar nuevas alternativas, para ir mejorando los diferentes controles a lo largo de toda la cadena alimentaria.

Aquí, es importante mencionar, que la empresa motivo de la investigación, tiene como mayor compromiso o política general, brindar a sus clientes alimentos inocuos y de alta calidad; razón por la cual, la Alta Dirección ha aprobado diversas normas, procedimientos, pautas, particulares y/o generales, que permanentemente, se viene innovando; las mismas que tiene como objetivo fundamental, una mayor satisfacción del consumidor final.

V. CONCLUSIONES

- El promedio de las calificaciones de las de las 10 tiendas de la División de Abarrotes, durante todo el año 2015, fue de 17.6; alcanzándose la meta del *formato*, asimismo, el promedio de todas las tiendas fue aprobatorio (calificación mayor o igual a 17), lo que indica que las 10 tiendas evaluadas, cumplieron con los requisitos mínimos de las BPM en la División de Abarrotes, evidenciándose, además, que ninguna tienda cumplió con el 100 por ciento de los requisitos o aspectos evaluados.
- El promedio más alto (18.6) lo obtuvo la zona de *aduana/caja*, correspondiendo el segundo lugar, a la zona de Trastienda (almacén) que obtuvo 17.6 y, por último, la zona de Piso de Venta (góndola) que obtuvo 17.4; es decir, la zona más crítica dentro del supermercado fue piso de venta.
- El mayor incumplimiento, en lo que se refiere a la zona de almacén, es la falta de *sticker* de Rotación (38 hallazgos); en lo que respecta, a la zona de recepción de mercadería, es el inadecuado manejo de registros (21 hallazgos); en lo que se refiere a la zona de piso de venta, es el aspecto de Rotación/Retiro (205 hallazgos); en lo que respecta a la zona de Aduanas, el mayor incumplimiento se refiere a la *rotación/retiro* (12 hallazgos) y, por último, en lo que respecta a la zona de *cajas*, es la inadecuada limpieza de las fajas (38 hallazgos).
- El mayor número de faltas graves, es en góndola del supermercado, ya que se encontraron 197 incumplimientos; de las cuales 167 se refieren a *productos vencidos*, 52 a la zona de almacén (32 son *productos vencidos*), y 10 en la Zona de Aduanas (seis son *productos vencidos*). Asimismo, se encontraron 20 de *empaquete dañado* en piso de venta y 19 en almacén. En lo que respecta a *error de fechado*, se encontraron 20 en góndola, dos en aduana y sólo uno en almacén.

- La categoría más crítica en la División de Abarrotes, según la cantidad de faltas graves, es Bebidas y *Snacks*; se encontraron 85 de un total de 259, en segundo lugar, se ubica la categoría de Panificación Industrial, Galletas y Confites con 49. Las categorías más críticas, en lo que respecta a empaque dañado, son bebidas (*tetra packs* y latas), ya que se encontraron 18, conservas (latas) se encontraron 14 y 5 en leches (*tetra packs* y latas).
- En los últimos cuatro años, la División de Abarrotes, ha ido mejorando su desempeño, ya que el promedio de las calificaciones de las tiendas ha ido subiendo, así el 2013 comenzó con una nota promedio de 17.3, luego, el siguiente año, se obtuvo una calificación promedio de 17.5; obteniéndose el 2015, una nota promedio de 17.6, y el año 2016 alcanzó la nota de 17.7. Asimismo, la cantidad de hallazgos de faltas graves en el 2013 fue de 233 (173 productos vencidos); el siguiente año se detectaron 231, sólo dos menos (197 productos vencidos); para el siguiente año aumentó a 259 (192 productos vencidos) y, por último, en el año 2016, disminuyó a 209 hallazgos (166 productos vencidos).

VI. RECOMENDACIONES

- Se deberían desagregar las categorías más críticas que son Bebidas y *Snacks* y Panificación industrial, galletas, confites ya que por la gran cantidad de hallazgos que se han detectado en esta dos agrupaciones de categorías, se podría llegar a conclusiones más específicas.
- Dentro de la evaluación de BPM en la División de Abarrotes, se ha soslayado lo referente a *bebidas alcohólicas*, que cuentan con fecha de vencimiento.
- Se debería capacitar continuamente al personal externo de la tienda (mercaderistas), el cual debe estar incluido dentro del programa anual de capacitaciones.
- Se deberían realizar más inspecciones inopinadas por parte del personal de la tienda (sobre todo en piso de venta), donde se observan la mayor cantidad de hallazgos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amaro, M. 2015. Higiene, Inspección y Control de los Alimentos. Historia, presente y futuro. (en línea). Facultad de Veterinaria. Universidad de Córdoba España. Consultado 10 ago. 2017. Disponible en <http://www.uco.es/nutybro/docencia/higiene/documentos/historia%20web.pdf>
- Andrade, M; Martínez, E. 2014. Propuesta para disminuir la cantidad de producto dañado que permita reducir las pérdidas económicas en unidades de almacenamiento y distribución para una empresa del ramo de alimentos en polvo (en línea). Tesis Mg.Sc. México DF, México, Instituto Politécnico Nacional. 142 p. Consultado 15 jul 2017. Disponible en <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/22161/MAN2014%20B465j%20Juan%20Becerra%20Olivares.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Albarracín, F.; Carrascal, A. 2005. Manual de buenas prácticas de manufactura para microempresas lácteas. Colombia, Pontificia Universidad Javeriana. 185 p.
- Bernal, M. 2012 La planificación: conceptos básicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso (en línea). Venezuela, Universidad Santa María. Consultado 15 jun 2017 Disponible en <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion.pdf>
- Bisquerra, R 2000. Educación emocional y bienestar. Barcelona, España, Praxis. 12 p.
- Casas, J. 2016. La innovación necesaria. (en línea). España. Consultado 15 oct. 2017. Disponible en <https://www.lainnovacionnecesaria.com/por-que-son-importantes-las-auditorias-no-anunciadas-en-la-industria-alimentaria/>
- Costa, C; Chica, A. 2013. Factores de atracción comercial que determinan la decisión de compra en tiendas o supermercados por parte de los consumidores de estrato 3,4 y 5 en

- la ciudad de Cali (en línea). Colombia. Consultado 23 set. 2017. Disponible en <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5206/1/TCP01590.pdf>
- DIGESA (Dirección General de Salud Ambiental). RM.1653-2002 Reglamento sanitario para el funcionamiento de autoservicios. Perú
- DL.1062-2008. Ley de Inocuidad de Alimentos. Diario Oficial el Peruano. Perú. Jun. 2008
- FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación). 2008. Manual de inspección de los alimentos basada en el riesgo (en línea). Consultado 14 set. 2017. Disponible en <http://www.fao.org/3/a-i0096s.pdf>
- Francke, M. 2013. Comportamiento proactivo en el entorno laboral. (en línea) Consultado 25 may. 2017. Disponible en <http://www.circulotec.tv/documents/3096396/6163899/CTV-GRH0020.pdf/0029edb8-f44e-440c-91aa-4cbb60b204d4>
- Gil, E. 2003. Introducción a los Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos. *In* Seminario El sistema HACCP: Análisis de peligros y control de puntos críticos (Centro Federado de Industrias Alimentarias, Lima, Perú). UNALM.
- Gonzales, D. 2009. Trabajo bajo presión (en línea). Colombia. Consultado 2 jun 2017 Disponible en <http://www.eafit.edu.co/practicas/estudiantes-prepractica/Documents/Trabajo%20bajo%20presion.pdf>
- ISO (International Organization for Standarization). 2009. Procedimiento de muestreo para inspección por atributo. Norma NTP- ISO 2859-1. 3 ed. Perú.
- Kozlowski, S, Ilgen, D. 2006. Enhancing the efectiveness of work groups and teams. *Psychological Science in the Public Interest*, Supplement 7(3):77-124.
- López, E. 2013. La importancia del liderazgo en las organizaciones. (en línea). Barcelona, España. Consultado 28 jun 2017. Disponible en https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf
- Mancera, M. 2008 Lista de chequeo (en línea). Consultado 29 de jul 2017. Disponible en <http://www.manceras.com.co/publicaciones.htm>.

- MINSA (Ministerio de Salud). Norma Sanitaria para el Almacenamiento de Alimentos terminados. Norma RM.066-2015. Perú
- MINSA (Ministerio de Salud). Norma sanitaria para la aplicación del sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas. Norma RM.449-2006. Perú.
- Oliva, P. 2009. Listas de chequeo como técnica de control (en línea). Consultado 1 ago 2017. Disponible en <http://www.minsal.gob.cl/portal/url/item/7cf9e499a55c4cc7e04001011f016c69.pdf>
- Ortiz, L; Peralta, P.2014. Análisis de los factores que influyen en la toma de decisiones de los habitantes de la ciudad de Barranquilla para realizar compras en tiendas o supermercados (en línea). Tesis M.B.A., Colombia, Sotavento. Consultado 5 ago 2017. Disponible en <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4092/4456>
- Pallares, M. 2007. Proactividad y éxito profesional (en línea). Consultado 5 jul 2017. Disponible en <http://www.arearh.com/coaching/proactividad.htm>
- Sweeney, J.; Soutar, G. 2001. Construcción de un índice de satisfacción para clientes de supermercados mexiquenses. Una investigación exploratoria (en línea). Consultado 7 ago 2017. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000200004
- Vanderroost, M; Ragaert, P; Verwaeren, J; De Meulenaer, B; De Baets, B; Devlieghere, F. 2017. La digitalización del ciclo de vida de un paquete de alimentos: sistemas informáticos existentes y emergentes en la fase de logística y poslogística (en línea). 87: 15-30. Consultado 22 ago 2017. Disponible en https://www.sciencedirect.com/science?_ob=ShoppingCartURL&_method=add&_eid=1-s2.0-S0166361517300313&_originContentFamily=serial&_origin=article&_ts=1506485463&_md5=4beac452c2c2ad5427da21e59c48894c

Varo, A. 2012. ¿Qué es la ética? (en línea). Consultado 10 may 2017. Disponible en <https://www.nodo50.org/filosofem/IMG/pdf/etica1c.pdf>

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acumuladores de frío (Baterías): Es utilizado para mantener la temperatura de los productos refrigerados en la cadena de frío.

Aduanas: Zona de la tienda que se encuentra en el lineal de cajas, y cuenta con personal exclusivo para el embolsado de las compras.

Almacén: Ambiente físico donde se almacenan los productos que ingresan a la tienda, para luego ser llevados a piso de venta.

Caja: Lugar físico, donde la cajera pasa a través de la faja, cada producto adquirido por los clientes para realizar el cobro respectivo.

Categoría: Grupo de alimentos Abarrotes que tienen las mismas características según su tiempo de vida útil, la naturaleza del producto, productos afines, etc.

Empaque: Es un recipiente o envoltura que contiene productos de manera temporal, principalmente para agrupar unidades de un producto pensando en su manipulación, transporte y almacenaje.

Envase: Recipiente que facilita la conservación y transporte del producto que contiene, en especial un alimento.

Error de fechado: Cuando los productos presenta problema de rotulado en su etiqueta, por ejemplo, doble fechado, re-etiquetado, fecha de vencimiento ilegible/borrosa o ausencia.

FF: Sistema de recojo de productos perecibles dejados por los clientes fuera de su zona de venta (ver Anexo 12), el cual maneja un registro de control (ver Anexo 14).

Formato: Conjunto de tiendas que tienen las mismas características (metraje de tienda, surtido, ofertas, etc.)

Góndola: es un tipo de mueble dispuesto a modo de pared para exhibir productos al consumidor en las tiendas (se encuentra en piso de venta).

Higiene de los alimentos: Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.

Impulsadora: Personal externo a tienda, que se encarga de ofrecer los productos de un proveedor a los clientes.

Inocuidad de los alimentos: Garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

Mercaderista: Personal externo a tienda, que representa a un proveedor y se encarga de verificar que sus productos estén exhibidos en piso de venta; asimismo, transporta mercadería del almacén, a piso de venta.

Piso de venta: Es el espacio físico donde se exhiben todos los productos que están a la venta para los clientes.

Producto de devolución: Producto que una vez retirado de venta es devuelto al proveedor por acuerdo comercial.

Producto de desmedro: Producto que una vez que ha sido retirado de venta es eliminado en tienda según procedimiento establecido.

Producto deteriorado: Aquel que sufrió cambios físicos o químicos que los hacen peligrosos para el consumo porque ha perdido sus características organolépticas.

Producto de importación propia: Productos que el área comercial del supermercado trae del exterior exclusivamente para la venta en sus tiendas.

Producto vencido: Aquel que ya superó su tiempo de vida útil y no está apto para consumirlo.

RM: Recepción de mercadería. Lugar en la tienda por donde ingresan todos los productos a la tienda.

SAP: Es un programa (software) o sistema modular que posibilita la comunicación e interacción de los datos, procesando así grandes cantidades de datos y obteniendo información útil para la toma de decisiones.

Sticker de rotación: Es el *sticker* de color, que se utiliza en los almacenes de las tiendas, para identificar las unidades de almacenamiento de los productos que ingresan, ya sea de la primera o segunda quincena del mes (ver Anexo 8)

Tiempo de retiro: Control interno que ofrece al cliente un tiempo adecuado para consumir el producto luego que lo compra, evitando que el producto se venza (según norma interna de la empresa).

Trastienda: Lugar físico que se encuentra atrás de piso de venta (no es observable por los clientes). Solamente ingresa personal autorizado. Se considera RM, almacenes, comedor, baños de personal, etc.

Viñetas: Son las etiquetas donde se colocan los precios de los productos que se venden en el supermercado.

ANEXO 2: CONSOLIDADO DE NOTAS POR ZONA DE LA TIENDA

TIENDA	TRASTIENDA	GONDOLA	ADUANA/ CAJA	PROMEDIO
V01	17.3	17.0	18.0	17.3
V02	17.2	17.3	18.3	17.4
V03	18.4	17.4	17.8	17.8
V04	17.0	17.8	18.1	17.6
V06	18.1	18.1	17.3	18.0
V07	17.8	17.2	18.4	17.6
V08	16.7	17.4	19.0	17.5
V09	17.6	17.1	18.3	17.5
V11	17.6	18.0	18.0	17.9
V14	18.1	17.3	18.5	17.7
PROMEDIO	17.6	17.4	18.2	17.6

ANEXO 3: CONSOLIDADO DE NOTAS POR ZONA DE LA TIENDA SEGÚN EL MES DEL AÑO

MES	ADUANA CAJA	TRASTIENDA	GONDOLA
ENE	18.4	17	17.1
FEB	18.6	16.8	16.9
MAR	17.4	16.7	17.2
ABR	18.6	17.4	17.2
MAY	18	17.6	17
JUN	18.2	18.6	17.3
JUL	18.5	18.2	18.2
AGO	18	18.3	17.5
SEP	18.4	17.5	18.2
OCT	18.8	17.7	18
NOV	17.7	17.6	17.3
DIC	17.5	—	17.5
PROM	18.2	17.6	17.5

ANEXO 4: NÚMERO DE FALTAS GRAVES TOTALES DE LAS DIEZ TIENDAS EVALUADAS CLASIFICADAS POR ZONAS

ZONA	EMPAQUE DAÑADO	ERROR FECHADO	PRODUCTO DETERIORADO	PRODUCTO VENCIDO	TOTAL
ADUANA	0	2	2	6	10
ALMACEN	19	1	0	32	52
GONDOLA	20	20	3	154	197
TOTAL	39	23	5	192	259

ANEXO 5: NÚMERO DE FALTAS GRAVES DE LAS DIEZ TIENDAS EVALUADAS

TIENDA	EMPAQUE DAÑADO	ERROR FECHADO	PRODUCTO DETERIORADO	PRODUCTO VENCIDO	TOTAL
V01	5	4	3	18	30
V02	10	2	0	20	32
V03	0	0	1	19	20
V04	2	3	0	15	20
V06	3	1	0	3	7
V07	2	1	0	23	26
V08	10	1	0	33	44
V09	4	7	0	29	40
V11	2	2	0	19	23
V14	1	2	1	13	17
Total	39	23	5	192	259

**ANEXO 6: NÚMERO DE FALTAS GRAVES TOTALES DE LAS DIEZ TIENDAS
EVALUADAS EN DOCE MESES**

MES	EMPAQUE DAÑADO	ERROR FECHADO	PRODUCTO DETERIORADO	PRODUCTO VENCIDO	TOTAL
ENERO	1	1	0	21	23
FEBRERO	9	2	0	29	40
MARZO	5	3	1	26	35
ABRIL	6	0	0	23	29
MAYO	5	0	0	22	27
JUNIO	4	3	0	10	17
JULIO	5	5	0	8	18
AGOSTO	0	3	1	15	19
SEPTIEMBRE	0	0	0	8	8
OCTUBRE	3	1	0	6	10
NOVIEMBRE	1	2	1	13	17
DICIEMBRE	0	3	2	11	16
TOTAL	39	23	5	192	259

ANEXO 7: NÚMERO DE FALTAS GRAVES EVALUADAS POR TIPO DE PROCEDENCIA

TIENDA	IMPORTACION PROPIA	IMPORTADO	NACIONAL	TOTAL
V01	1	13	16	30
V02	3	13	16	32
V03	0	11	9	20
V04	6	5	9	20
V06	0	2	5	7
V07	1	11	14	26
V08	14	8	22	44
V09	5	16	19	40
V11	5	11	7	23
V14	1	6	10	17
TOTAL	36	96	127	259

ANEXO 8: CALENDARIO DE COLORES DE ALMACÉN

Calendario de Colores Abarrotes

① Se deberán identificar los productos con stickers con los números "1" ó "2" según la quincena del mes de su ingreso. Los colores de los meses son los siguientes:

Enero GRIS	Febrero ROJO	Marzo NARANJA
Abril MARRON	Mayo ROSADO	Junio CANELA
Julio AMARILLO	Agosto VERDE	Septiembre VINO
Octubre AZUL	Noviembre VERDE CLARO	Diciembre TURQUESA

ANEXO 9: NORMA DE VIDA UTIL

NORMA: VIDA UTIL LIMITE PARA RECEPCION Y RETIRO DE VENTA - BARROTOS	Versión: Página : 1 de 1
--	---

CATEGORIAS	PRODUCTOS - <u>NACIONALES</u>	TIEMPO MINIMO DE VIDA UTIL PARA RECEPCION	TIEMPO DE RETIRO (ANTES DE VENCER)
ACEITES	MANTECA TROPICAL Y ACEITES VEGETALES - VIRGEN Y EXTRA VIRGEN/ TODAS LAS PRESENTACIONES	3 MESES	1 MES
ARROZ, PASTAS Y MENESTRAS	MENESTRAS	4 MESES	1 MES
	PASTAS ARTESANALES, SEMOLAS		2 MESES
	ARROZ		
	PASTAS INDUSTRIALES (DE TRIGO O GLUTEN, ETC.)		
AZUCAR Y REPOSTERÍA	AZUCAR, AZUCAR IMPALPABLE, AZUCAR LIGHT	4 MESES	1 MES
	FRUTAS SECAS	45 DIAS	15 DIAS
	MANJARBLANCO (ARTESANAL E INDUSTRIAL)	2 MESES	
	LECHE CONDENSADA, NATILLAS, FUDGE, DULCE DE LECHE, CREMA DE AVELLANAS, COBERTURA DE CHOCOLATE, SALSA PARA HELADO, CREMA PASTELERA, ADITIVOS	4 MESES	1 MES
	HARINAS, ALMIDONES, PRE-MEZCLAS, ETC.		
	GELATINAS, FLANES, PUDINES, MAZAMORRAS, REFRESCOS (POLVO), BASES DE HELADO. JARABES DE FRUTAS, SIROPES	6 MESES	
BEBIDAS Y SNACKS	SNACK ARTESANALES EN ENVASE CRISTAL (CANCHA SERRANA, CHIFLES NORTEÑOS, CANCHITA CON CHIFLES)	1 MES	7 DIAS
	CHICHA MORADA ARTESANAL	3 MESES	
	AGUA, GASEOSAS Y BEBIDAS PERSONALES (MENOR A 1 LITRO)	45 DIAS	15 DIAS
	SNACKS, PIQUEOS Y FRUTAS DESHIDRATADAS	2 MESES	
	AGUAS, GASEOSAS Y BEBIDAS (1 LITRO A MÁS)		
	CERVEZAS (TODAS LAS PRESENTACIONES)	3 MESES	1 MES
	FRUTAS SECAS: MANI, PASAS, GUINDONES		
	BEBIDAS EN CAJA TETRAPAK Y LATA (EJ. NECTARES, JUGOS, TE VERDE, ETC.). REHIDRATANTES, ENERGIZANTES.		
CEREALES Y AVENAS	GRANOLAS, SALVADOS, BARRAS ENERGÉTICAS Y GERMEN, TRIGO ATOMICO, CEBADA, KIWICHA, INSUFLADOS HARINAS DE CERÉAL, LEGUMINOSAS Y FRUTAS	45 DIAS	15 DIAS
	AVENAS, CEREALES INDUSTRIALIZADOS, CORN FLAKES.	3 MESES	1 MES
CONSERVAS	PURES Y COMPOTAS	4 MESES	1 MES
	CONSERVAS SALADAS Y CONSERVAS DULCES	12 MESES	2 MESES
CONGELADOS	HELADOS, CHUPS, HIELO Y POSTRES CONGELADOS	3 MESES	1 MES
HUEVOS	HUEVOS DE GALLINA, DE CORRAL, CODORNIZ	25 DIAS	7 DIAS
MASCOTAS	COMIDAS P/MASCOTAS	4 MESES	2 MESES

NORMA: VIDA UTIL LIMITE PARA RECEPCION Y RETIRO DE VENTA - ABARROTÉS NACIONALES	Versión: Página: 2 de 2
--	--

CATEGORIAS	PRODUCTO / PRESENTACION - NACIONALES	TIEMPO MINIMO DE VIDA UTIL PARA RECEPCION	TIEMPO DE RETIRO (ANTES DE VENCER)
DESAYUNOS, MERMELADAS, INFUSIONES, CAFES	CAFÉ PARA PASAR, INSTANTÁNEOS SOLUBLES	3 MESES	1 MES
	COCOAS, SABORIZANTES PARA LECHE Y COMPLEMENTOS NUTRICIONALES EN POLVO Y LÍQUIDO (EJM. EMULSIÓN SCOTT), CHOCOLATE TAZA, MANTEQUILLA MANÍ		
	MIEL, POLEN, JALEA REAL, PROPOLEO, MERMELADAS	6 MESES	2 MESES
	INFUSIONES (HIERBAS Y FILTRANTES)		
	EDULCORANTES		
LECHES	LECHES EN BOLSA UHT, LARGA VIDA, ULTRAPASTEURIZADA (INCLUYE LECHE SOYA)	45 DIAS	7 DÍAS
	LECHES/CREMAS DE LECHE/ YOGURT LARGA VIDA O EVAPORADA (TETRAPACK, LATA Y BOLSITARRO)	2 MESES	15 DIAS
	LECHES EN POLVO (INCLUYE LECHE DE SOYA)	5 MESES	1 MES
PANIFICACION INDUSTRIAL, GALLETAS, GOLOSINAS Y CONFITES	<u>PANES DE MOLDE : SIN CORTEZA</u>	8 DIAS	5 DIAS
	PANES DE MOLDE Y SIMILARES: CLÁSICO BLANCO E INTEGRAL, CON CORTEZA, MOLDE DULCE, PAN PARA HAMBURGUESA, HOT DOG, ARABE, PITA, PANECILLOS, PAN DE CENTENO, CROISSANT , ETC.	10 DIAS	
	<u>PANIFICACION DULCE</u> : KEKES , KEKITOS, MUFFINS, BROWNIE, TURRONCITOS, GALLETAS ARTESANALES, ROSCAS/ROSQUITAS, ALFAJORES, BIZCOTELAS, MERENGUES, COCADAS.	40 DIAS	7 DIAS
	<u>PANIFICACION SALADA</u> : TOSTADITAS, PAN MOLIDO, CRISINOS, PALITOS SALADOS, MASA PRE-PIZZA.		
	TOSTADAS	30 DIAS	15 DIAS
	BESO DE MOZA	45 DIAS	
	KING KONG, TURRON DOÑA PEPA Y SIMILARES, PAN DULCE, TORTILLAS(WRAPS), PANETONES ARTESANALES-DIET	3 MESES	
	<u>CONFITES</u> (MASAPANES, CHOCOLATES , BOMBONES Y TURRON DE CHOCOLATE)		
	GALLETAS INDUSTRIALES Y SIMILARES (WAFFER, ETC). / PANETONES INDUSTRIALES Y BISCOCHUELOS (TIPO PANETON)	4 MESES	
	GOLOSINAS BLANDAS Y DURAS (FRUNAS, MARSHMELLOWS, CARAMELOS, CHUPETINES, TURRON ALICANTE, CHICLES, ETC)		
PANES ESPECIALES (CON CEREALES, TIPO ALEMAN)			
SAL, CONDIMENTOS, VINAGRES Y SALSAS	COMIDAS DESHIDRATADAS (SOPAS, PURES, ETC)	3 MESES	1 MES
	MAYONESAS/MOSTAZA/KETCHUP, AJI, ROCOTOS, HUANCAINA, VINAGRETAS Y ALIÑOS. ACEITUNAS ENVASADAS		
	VINAGRE, ADEREZOS Y CONDIMENTOS LÍQUIDOS, EN PASTA, CUBITOS, POLVO. - PASTA/SALSA A BASE DE TOMATE. SAL SABORIZADA, SAL DE MARAS, MEZCLAS PARA APANAR	5 MESES	2 MESES
	SAL	12 MESES	

ANEXO 10: INSTRUCTIVO DE INSPECCIÓN ABARROTÉS

1 OBJETIVO

Uniformizar los criterios de evaluación y descalificación de los hallazgos de las secciones de Abarrotés, Aduanas, Cajas por parte de los inspectores de Aseguramiento de la calidad.

2 FRECUENCIA

Cada vez que se realiza una inspección inopinada.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Buenas Prácticas de Manipulación para Alimentos Abarrotés.
- Lineamiento: Evaluación de las Condiciones de Entrega de Mercadería.
- Normas de Vida Útil Límite para recepción y retiro de venta-Abarrotés.

4 DEFINICIONES

- **Empaque o Envase Primario:** Es aquel que contiene al producto en su presentación individual o básica dispuesto para la venta de primera mano. Este tipo de envase entra en contacto directo con el producto. Ejemplo: Bolsas plásticas, botellas, sistema tetrapack, enlatados, frascos, entre otros.
- **Empaque o Envase Secundario:** Es un complemento externo que agrupa varias muestras de empaques primarios, su función es resguardarlo en cantidades que simplifiquen su distribución o almacenamiento. Este tipo de envase no entra en contacto directo con el producto. Ej: Cajas de cartón, masterpack, canastas, bandejas, entre otros.

5 CONSIDERACIONES GENERALES

- De identificar un hallazgo no conforme que se asocie a dos ítem, sólo se descalificará uno de ellos (el más representativo).

6 DESCRIPCIÓN

6.1 TRASTIENDA

RECEPCIÓN DE MERCADERÍA/ ALMACEN	
Orden / Estiba	<ul style="list-style-type: none">▪ Los productos <u>no</u> deben estar directamente sobre el piso, deben estar en anaqueles o parihuelas, deberán estar a una distancia de <u>no</u> menor de 0,10 m del piso.▪ La estiba de los productos debe ser tal que no ocasione el deterioro en los productos almacenados y que permita la adecuada circulación de aire. Respetar la estiba recomendada por el fabricante.▪ Las cajas serán colocadas en los anaqueles o parihuelas según el contenido y tamaño de las cajas, mayor peso, volumen y resistencia, serán colocadas en la base, mientras que cajas con menor peso o resistencia serán colocadas en la parte superior.

Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los pisos, paredes, ventanas/mallas, canaletas y mobiliario deben permanecer limpios, libres de restos de alimentos o suciedad adherida y/o acumulada. ▪ Los techos no deberán presentar filtraciones. Se descalificará la suciedad en las paredes y techos siempre y cuando su limpieza sea accesible al colaborador.
Implementos de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los implementos deben ser del color correspondiente a la zona, estar limpios, completos, ubicados en su colgador y usados para su fin establecido. ▪ Debe contar con un tacho de basura limpio con tapa y bolsa interna durante su uso, llenado máximo hasta las $\frac{3}{4}$ partes de su capacidad. ▪ De incumplir con uno de los puntos mencionados anteriormente se descalificará parcialmente, en el caso de incumplir ambos puntos se descalificará totalmente.
Ausencia de plagas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de insectos, animales vivos o muertos. Considerar la gravedad en función al tipo de plaga y el grado de infestación. ▪ Cuando se cuenten con mallas mosquiteras estas deben encontrarse limpias, enteras y bien colocadas. ▪ Los insectocutores/trampas de luz deben encontrarse operativos y limpios, sin exceso de polvo e insectos (considerar la ubicación y accesibilidad).
Control de características de empaque y productos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El empaque debe proteger adecuadamente al alimento y debe encontrarse íntegro, sin roturas, sin manchas ni magulladuras. ▪ No se deben encontrar productos deteriorados o dañados. ▪ Se descalificará parcialmente los hallazgos que detecten 03 unidades defectuosas del mismo código. La descalificación total será a partir de 04 a más unidades del mismo código ó al detectar más de un grupo de 3 productos del mismo código. Se considera como falta grave a partir de 04 unidades defectuosas del mismo código.
Zona de devoluciones / Desmedros/Manejo: Orden – Estiba Limpieza Señalización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos No Conformes provenientes de piso de ventas o almacén se deben encontrar en una zona identificada, colocados en cajas o jabsas destinadas para tal fin, las cuales deberán estar limpias y rotuladas. ▪ Los productos para desmedro se deben encontrar separados de los productos de devolución. El incumplimiento de cualquiera de los 2 ítems descritos anteriormente producirá descalificación parcial.
Cuentan con Normas de vida Útil / Cumple Norma de Tiempo de Vida Útil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deben contar con la Norma Actualizada de Tiempo de Vida Útil Límite y de Retiro, tanto en RM como en Almacén. ▪ Pasado el tiempo establecido para el almacenamiento según Norma de Vida Útil, los productos deberán ser reubicados en la zona de productos para devoluciones o desmedros. ▪ Se descalificará parcialmente ante el hallazgo de 02 unidades del mismo código o 03 unidades diferentes dentro de la misma línea o categoría. La descalificación total será a partir de unidades mayores a las antes mencionadas.

Registros al día y, correctos / Registros cuentan con firma y verificación de responsables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los registros a verificar son: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Control en la recepción - entrega directa (RM) ➢ Control en la recepción - entrega centralizada (ALMACÉN). ▪ Los registros deben ser vigentes, estar correctamente llenados, legibles y con datos reales. Se descalificara parcialmente ante el hallazgo de 4 datos faltantes o erróneos, la descalificación será total ante hallazgos mayores. Deben contar con los nombres y/o firmas de los responsables de ejecutar y supervisar la labor.
Zonificación y Distribución	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Debe existir zonificación de productos, que evite riesgos de contaminación y permita el acceso de los colaboradores a los productos.
Rotación PEPS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se debe verificar el cumplimiento del sistema PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir). ▪ De 04 a 05 unidad del mismo código mal rotados produce la descalificación parcial. (Se contabilizara solo el producto mal rotado) ▪ De encontrar 06 unidad del mismo código o más de un grupo de 4 unidad del mismo código produce descalificación total.
Uso de stickers de rotación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se debe contar con cartelería del código de colores en un lugar visible del almacén, Se debe verificar el manejo del sistema de rotación PEPS mediante el uso de sticker de colores con el número "1" o "2". ▪ Los sticker deben ser colocados en las cajas o bolsas de mercadería en su ingreso a los almacenes, y será evaluado según la cantidad de productos almacenados. ▪ Será descalificación parcial ante la ausencia de sticker en el almacenamiento de todo un código, para hallazgos mayores será descalificación total.
Productos Vencidos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La presencia de un producto vencido produce descalificación total, aún cuando por norma no lo requiera. ▪ Este hallazgo se registrará como falta grave. Considerar la unidad logística para la evaluación.
Error Etiquetado (Doble fechado / re etiquetado / Sin FV /FV ilegible)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos almacenados no deberán presentar problemas de doble fechado, re etiquetado, ausencia de Fecha de Vencimiento o FV totalmente ilegible. ▪ Se descalificará parcialmente los hallazgos que detecten 04 unidades defectuosas del mismo código. La descalificación total será a partir de 05 a más unidades del mismo código ó al detectar más de un grupo de 4 productos del mismo código. ▪ Todos los productos almacenados (a excepción de la sal, vinagre, azúcar y licores con más de 10% de contenido de alcohol) deben presentar fecha de vencimiento.
Exposición del producto a contaminación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los alimentos no deben ser almacenados en la misma ubicación que productos químicos u otros que puedan generar contaminación.
Difusión y Conocimiento de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los colaboradores de almacén o RM deben conocer los procedimientos básicos relevantes para sus funciones y que puedan afectar la inocuidad de los alimentos.
Higiene personal (interno/externo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal debe estar correctamente aseado y uniformado. Con uñas cortas, limpias y sin esmalte, manos limpias y con accesorios mínimos (sólo reloj y/o aro de matrimonio). Sin barba, con cabello corto o correctamente recogido (colaboradores o mercaderistas femeninas).

6.2 PISO DE VENTA

BPM																																														
Higiene personal (Personal interno/externo)	<ul style="list-style-type: none"> El Colaborador o personal externo debe estar correctamente aseado y uniformado. Con uñas cortas, limpias y sin esmalte, manos limpias y con accesorios mínimos (sólo reloj y/o aro de matrimonio). Sin barba, con cabello corto o correctamente recogido (colaboradores o mercaderistas femeninas). 																																													
Rotulado	<ul style="list-style-type: none"> El rotulado de productos debe contener la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> NOMBRE del producto: Debe ser claro y no generar confusión en los consumidores. Declaración de INGREDIENTES Y ADITIVOS: presenta lista de ingredientes, encabezada por las palabras “ingredientes”, “lista de ingredientes”, “composición” o “contiene” Nombre y Dirección del fabricante y/o comercializador. Nombre, Razón Social y Dirección del Importador (lo que podrá figurar en etiqueta adicional). Deben de contar con numero de REGISTRO SANITARIO: <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <table style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">N 85</td> <td style="text-align: center;">063</td> <td style="text-align: center;">08</td> <td style="text-align: center;">N</td> <td style="text-align: center;">NA</td> <td style="text-align: center;">D</td> <td style="text-align: center;">P</td> <td style="text-align: center;">S</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">└──┬──┘</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Grupo de Alimentos</td> <td style="text-align: center;">Número Correlativ</td> <td style="text-align: center;">Año Exp.</td> <td style="text-align: center;">Product Nacionc</td> <td style="text-align: center;">Ubicación del fabricante o del Importador</td> <td style="text-align: center;">1ra</td> <td style="text-align: center;">3era</td> <td style="text-align: center;">1ra</td> <td style="text-align: center;">3era</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">└──┬──┘</td> <td style="text-align: center;">└──┬──┘</td> <td style="text-align: center;">└──┬──┘</td> <td style="text-align: center;">└──┬──┘</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1er Nombre del Fabricante</td> <td style="text-align: center;">2do Nombre del Fabricante</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </div> 	N 85	063	08	N	NA	D	P	S	A	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	Grupo de Alimentos	Número Correlativ	Año Exp.	Product Nacionc	Ubicación del fabricante o del Importador	1ra	3era	1ra	3era						└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘						1er Nombre del Fabricante	2do Nombre del Fabricante		
N 85	063	08	N	NA	D	P	S	A																																						
└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘																																						
Grupo de Alimentos	Número Correlativ	Año Exp.	Product Nacionc	Ubicación del fabricante o del Importador	1ra	3era	1ra	3era																																						
					└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘	└──┬──┘																																						
					1er Nombre del Fabricante	2do Nombre del Fabricante																																								
Difusión y de conocimiento manuales y procedimientos (entrevista)	<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores a evaluar deben conocer los procedimientos básicos relevantes para sus funciones y que puedan afectar la inocuidad de los alimentos. La evaluación consiste en una entrevista en la que el colaborador describe de forma verbal los procedimientos. 																																													
Registros – Control de tiempo de retiros / Registros cuentan con firma y verificación de responsables	<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores responsables de la revisión y retiro de productos deben conocer y tener la Norma Actualizada de Tiempo de Vida Útil Límite y de Retiro. Los registros incluyen el Control de Retiro en exhibición y sólo es aplicable para los productos de Panificación Industrial. Los registros deben estar correctamente llenados, legibles y con datos reales y contrastables con lo detectado durante la inspección. En el registro de Control de tiempo de retiro la programación debe realizarse cumpliendo con la Norma de Vida Útil, el incumplimiento asignando tiempos de retiro menores al establecido produce descalificación parcial o total de acuerdo al número de ítem detectados. Se descalificara parcialmente ante el hallazgo de 4 datos erróneos, la descalificación será total ante hallazgos mayores. La ausencia de datos en los registros durante 01 día produce descalificación parcial y 02 a más días de incumplimiento produce descalificación total. La ausencia de cualquiera de las firmas de verificación en el registro de Control de Tiempo de retiro en la programación de 02 semanas produce descalificación parcial, un número igual o mayor a 03 semanas produce descalificación total. 																																													

Evaluación por Categorías	
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se debe verificar la limpieza en general. ▪ Las góndolas (bandejas, viñeteros, listones y techos), congeladoras, visicooler, parihuelas, mobiliario, etc, deben permanecer limpias, libre de stickers y sin restos de alimentos. ▪ Los productos no deben presentar polvo acumulado o derrames en los envases.
Ausencia de plagas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de insectos, animales vivos o muertos. Considerar la gravedad en función al tipo de plaga y el grado de infestación. Cuando se cuenten con mallas mosquiteras estas deben encontrarse enteras y bien colocadas. ▪ Los insectocutores deben encontrarse operativos y limpios, sin exceso de polvo e insectos (considerar la ubicación y accesibilidad).
Rotación PEPS - Cumple tiempos de retiro	<p>Rotación PEPS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos deben estar ordenados respetando el sistema de rotación PEPS, es decir los productos más antiguos deben estar más cerca del alcance del usuario (cliente y/o colaborador), al evaluar considerar una posible manipulación del cliente. ▪ De 04 a 05 unidad del mismo código mal rotados produce la descalificación parcial. ▪ De encontrar 06 unidad del mismo código o más de un grupo de 4 unidad del mismo código produce descalificación total. <p>Tiempos de Retiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deben contar con la Norma Actualizada de Tiempo de Vida Útil Límite y de Retiro. ▪ Pasado el tiempo establecido en esta norma los productos deberán ser reubicados en la zona de productos para devoluciones/desmedros. ▪ Se descalificará parcialmente ante el hallazgo de 02 unidades del mismo código o 03 unidades diferentes dentro de la misma línea o categoría. La descalificación total será a partir de unidades mayores a las antes mencionadas.
Estiba – Integridad del envase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La estiba de los productos debe ser tal que no se ocasione deterioro en los productos, se permita la adecuada manipulación por parte de los clientes y facilite la rotación adecuada. ▪ Los productos no deben ser colocados directamente sobre el piso, deben estar en anaqueles, góndolas o parihuelas. ▪ Los envases no deberán estar oxidados, abombados, abollados, rotos o rajados, ni mostrar algún signo de deterioro. ▪ Los envases, tapas y sellos de seguridad deberán estar íntegros. Asimismo, los productos no deben mostrar signos de alteración o adulteración. ▪ Se descalificará parcialmente los hallazgos que detecten 03 unidades defectuosas del mismo código. La descalificación total será a partir de 04 a más unidades del mismo código ó al detectar más de un grupo de 3 productos del mismo código.

Producto en buen estado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos exhibidos deben mantener las características óptimas de comercialización y consumo. ▪ Los productos no deben mostrar signos de alteración o adulteración. ▪ Se descalificará parcialmente ante el hallazgo que detecte 01 a 02 unidades del mismo código. La descalificación total será a partir de 03 a más unidades del mismo código. ▪ Este hallazgo se registrará como falta grave a partir de 01 unidad.
Productos vencidos	<p>La presencia de 01 producto vencido produce descalificación total.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los productos exhibidos deben tener fecha de vencimiento, la cual debe ser legible y vigente. ▪ Este hallazgo se registrará como falta grave.
Error Fechado (FV/ FV ilegible y/o con Doble FV)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos en exhibición no deberán presentar problemas de doble fechado, re-etiquetado, totalmente FV ilegible o ausencia de Fecha de Vencimiento. ▪ Todos los productos exhibidos (a excepción de la sal, vinagre, azúcar y licores con más de 10% de contenido de alcohol) deben presentar fecha de vencimiento. ▪ Se descalificará parcialmente los hallazgos que detecten 03 unidades defectuosas del mismo código. La descalificación total será a partir de 04 a más unidades del mismo código ó más de un grupo de 3 productos del mismo código. ▪ Este hallazgo se registrará como falta grave a partir de 04 unidades defectuosas del mismo código.

6.3 ADUANAS – CAJAS

ADUANAS	
Ausencia de plagas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de insectos, animales vivos o muertos. Considerar la gravedad en función al tipo de plaga y el grado de infestación. ▪ Cuando se cuenten con mallas mosquiteras estas deben encontrarse enteras y bien colocadas.
Piso de ventas: Orden y Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las góndolas deben permanecer ordenadas, sin productos o artículos que no correspondan. ▪ Las góndolas (bandejas, viñeteros y techos) y visicoolers deben permanecer limpias, libre de stickers, sin restos de alimentos o suciedad adherida/acumulada. ▪ Los productos no deben tener polvo acumulado o suciedad adherida o derrame en los envase.
Higiene Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El colaborador debe estar correctamente uniformado y aseado, con uñas cortas (sin esmalte) y manos limpias. ▪ Sin barba, con cabello corto y cubierto por el gorro o cristina.
Almacén: Orden y Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos (incluye hielo, helados, etc), no deben estar directamente sobre el piso, deben estar en anaqueles o parihuelas o equipos, deberán estar a una distancia no menor de 0,10 m del piso. ▪ Los pisos, paredes, techos, equipos y mobiliario deben permanecer limpios y libres de restos de alimentos o suciedad adherida/acumulada. ▪ Debe contar con una zona definida para devoluciones o cambios.
Almacenamiento y exhibición de huevos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los huevos deben ser almacenados en un lugar ventilado, limpio y seco. ▪ Debe evitarse su deterioro por golpes, exceso de calor, etc. ▪ Contar con una zona definida para desmedro o devoluciones.

<p>Rotación PEPS - Cumple tiempos de retiro</p>	<p>Rotación PEPS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos en almacenamiento y exhibición deben estar ordenados respetando el sistema de rotación PEPS, es decir los productos más antiguos deben estar más cerca del alcance del usuario (cliente y/o colaborador), al evaluar considerar una posible manipulación del cliente. ▪ De 04 a 05 unidad del mismo código mal rotados produce la descalificación parcial. (Se contabiliza el producto mal rotado) ▪ De encontrar 06 unidades del mismo código o más de un grupo de 4 unidades del mismo código produce descalificación total. <p>Tiempos de Retiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deben contar con la Norma Actualizada de Tiempo de Vida Útil Límite y de Retiro. ▪ Pasado el tiempo establecido en esta norma los productos deberán ser reubicados en la zona de productos para devoluciones o desmedros. ▪ Se descalificará parcialmente ante el hallazgo de 02 unidades del mismo código o 03 unidades diferentes dentro de la misma línea o categoría. La descalificación total será a partir de unidades mayores a las antes mencionadas.
<p>Estiba – Integridad del envase</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La estiba de los productos en almacenamiento y exhibición (incluye helados, hielo, etc) debe ser tal que no ocasione deterioro, se debe permitir la adecuada circulación de aire y rotación adecuada. ▪ La estiba de los productos en exhibición debe permitir la adecuada manipulación por parte de los clientes. ▪ Los productos no deben ser colocados directamente sobre el piso, deben estar en anaqueles, góndolas, parihuelas o base. ▪ Los envases primarios no deberán estar oxidados, abombados, abollados, rotos o rajados, ni mostrar algún signo de deterioro. ▪ Los envases, tapas y sellos de seguridad deberán estar íntegros. ▪ Se descalificará parcialmente los hallazgos que detecten 03 unidades defectuosas del mismo código. La descalificación total será a partir de 04 a más unidades del mismo código. <p>Este hallazgo se registrará como falta grave a partir de 04 unidades defectuosas del mismo código.</p>
<p>Producto en buen estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos exhibidos deben mantener las características óptimas de comercialización y consumo. ▪ Los productos no deben mostrar signos de alteración o adulteración. ▪ Se descalificará parcialmente ante el hallazgo que detecte 01 a 02 unidades del mismo código. La descalificación total será a partir de 03 a más unidades del mismo código.
<p>Productos vencidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La presencia de 01 producto vencido produce descalificación total. ▪ Todos los productos almacenados deben tener fecha de vencimiento, la cual debe ser legible y vigente. ▪ Este hallazgo se registrará como falta grave.
<p>Error Fechado (Sin FV/ FV ilegible y/o con Doble FV)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los productos en almacenamiento y/o exhibición no deberán presentar problemas de doble fechado, re-etiquetado, totalmente FV ilegible o ausencia de Fecha de Vencimiento. ▪ Se descalificará parcialmente los hallazgos que detecten 03 unidades defectuosas del mismo código. La descalificación total será a partir de 04 a más unidades del mismo código ó más de un grupo de 3 productos del mismo código.

CAJAS									
Orden y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> Los muebles (cajas: scanner, check out, cenicero, fajas, etc) y pisos de cajas deben encontrarse limpios y sin restos de alimentos u otros productos, verificar que el diseño permita que el colaborador pueda realizar la limpieza. Se descalificará parcialmente de identificar hasta el 20% del TOTAL de las cajas sucias. La descalificación total será a partir del 21%. 								
Higiene personal	<ul style="list-style-type: none"> El personal debe estar correctamente uniformado y aseado. Cabello correctamente recogido (cajeros). 								
Tacho de basura limpio y con tapa	<ul style="list-style-type: none"> En la apertura los tachos deben de encontrarse limpios y sin residuos. La calificación dependerá de la magnitud del hallazgo. Se debe contar con un tacho de basura limpio, con tapa y bolsa interna durante su uso, llenado máximo hasta las $\frac{3}{4}$ partes de su capacidad Se descalificará parcialmente de identificar hasta el 20% del TOTAL de los tachos sucias. La descalificación total será a partir del 21%. 								
Buenas prácticas de embolsado	<ul style="list-style-type: none"> Los productos comestibles deben ser empacados en bolsas separados de los no comestibles. Tener cuidado al embolsar productos perecibles que pudieran generar contaminación cruzada con otros productos de abarrotes o entre ellos. 								
Cuentan con paños limpios y alcohol	<ul style="list-style-type: none"> Se debe contar con un rociador de alcohol, rotulado y 02 paños o franelas, las que deben mantenerse siempre limpias y en buen estado. Estos materiales deben estar correctamente almacenados, evitando derrames. Se descalificará parcialmente al identificar que hasta el 20% de las cajas en funcionamiento no cuentan con paños y alcohol según las condiciones antes descritas. La descalificación total será a partir del 21%. De encontrar un producto químico no autorizado por Aseguramiento de la Calidad será descalificado parcialmente. 								
CAJAS DE PATIO DE COMIDAS									
Orden y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> Los muebles (cajas: scanner, check out, etc) y pisos de cajas deben encontrarse limpios y sin restos de alimentos u otros productos, verificar que el diseño permita que el colaborador pueda realizar la limpieza. 								
FF - Sistema de recojo de productos perecibles dejados por los clientes.									
Conocimiento del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> Evaluarlo a través de entrevistas al personal de Cajas y Aduanas, según número de cajas activas, en base a la siguiente tabla: <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Número de cajas activas</th> <th>Personal evaluado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 a 4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5 a 10</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>11 a más</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Número de cajas activas	Personal evaluado	1 a 4	1	5 a 10	2	11 a más	3
Número de cajas activas	Personal evaluado								
1 a 4	1								
5 a 10	2								
11 a más	3								

Recursos (Cooler, baterías, termómetro, algodón, alcohol)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estos recursos son asignados a la tienda y deben encontrarse limpios y en buen estado. ▪ El termómetro debe ser de uso específico, encontrarse operativo y calibrado (calibración mensual). ▪ Se debe contar con mínimo con 04 baterías dentro del cooler y con 04 adicionales para su respectiva reposición, las que se conservarán en congelamiento hasta su uso.
Registros al día y correctos / Registros cuentan con firma y verificación de responsables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El registro a verificar es el de Recojo de productos por FF. ▪ Los registros deben ser vigentes, estar llenados correctamente, completos hasta el día y hora de revisión, legibles y con datos reales. ▪ El encargado de FF debe revisar el cooler en un plazo no mayor a tres horas y deberá registrar en el formato de Recojo de Productos FF entre las 2 o 3 horas transcurridas, de no encontrar productos se colocará la hora y la descripción "No se encontró productos". ▪ Se descalificara parcialmente ante el hallazgo de 4 datos (erróneos o faltantes), la descalificación será total ante hallazgos mayores. ▪ La ausencia de firmas del responsable de la sección, Jefe de División y Responsable de Calidad en tiendas, en los registros del mismo documento equivalente de 04 a 06 días produce descalificación parcial, un número igual o mayor a 07 días produce descalificación total.
Productos dejados fuera de frío	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se debe encontrar productos perecibles fuera de la cadena de frío, ver Procedimiento de Manejo de Productos Perecibles FF. ▪ Se descalificará parcialmente los hallazgos de productos fuera de frío a partir de 02 unidades defectuosas del mismo código o 03 unidades dentro de la misma línea o categoría (de los clasificados dentro del sistema FF). La descalificación total será a partir de unidades mayores a las mencionadas.

ANEXOS DEL INSTRUCTIVO DE INSPECCIÓN

Cuadro 1: Criterios de calificación en check list de inspección de BPM

Requisito o aspecto a evaluar	Calificación	Ejemplo
Cumple totalmente	Puntuación total	4 ó 2
Cumple parcialmente	Puntaje parcial	2 ó 1
No cumple	Descalificación Total	0

Cuadro 2: Escala de Calificación total para las tiendas

Escala de Calificación	Rango de nota
Nota aprobatoria y supera meta	17.6 - 20
Nota aprobatoria pero no llega a la meta	17-17.5
Nota desaprobatoria	0-16.9

ANEXO 11: NORMA. CONTROL DE TIEMPOS DE RETIRO

1. OBJETIVO

Asegurar que se cumpla con los tiempos definidos de retiro de productos perecibles y abarrotes antes de vencer.

2. ALCANCE

Para todos los productos Perecibles y Abarrotes (categoría de Panificación) envasados por el proveedor, no incluye productos fraccionados o laminados en tienda.

3. PROCEDIMIENTO

3.1 El jefe de división elabora un rol semanal de responsabilidades, donde define a los colaboradores de la revisión semanal y a los responsables del retiro diario; asimismo define el día de la semana, en que se hará la revisión de todos los productos de la sección.

3.2 El responsable de la revisión semanal registra en el formato de “Control de tiempos de retiro”, los siguientes datos:

- ✓ Día y fecha de revisión.
- ✓ Su nombre.
- ✓ Sección.
- ✓ Zona de su sección a revisar.

3.3 Revisa las fechas de vencimiento de todos los productos que se encuentran en su zona y registra aquellos productos que tendrán que retirarse en los siete (7) días siguientes, según la Norma de Vida Útil vigente. Para cada producto debe anotar los siguientes datos:

- ✓ Nombre
- ✓ Fecha de vencimiento
- ✓ Cantidad
- ✓ Un aspa (X), en la columna **P** del día en que debe retirarse el producto.

3.4 El responsable de retiro diario debe registrar en el formato de “Control de tiempos de retiro”, al final del día y registra en la columna **R**, la constancia de retiro, según los siguientes criterios:

- ✓ Si retira el producto, coloca un check (√) y anota la cantidad retirada.
- ✓ Si el producto ya no se encuentra en exhibición, coloca un guión (-)

3.5 El Jefe División Verifica semanalmente el registro Coordina las acciones correctivas en caso detectara un incumplimiento.

3.6 El personal de calidad verifica el cumplimiento del procedimiento 1 vez a la semana, asimismo coloca su firma en el registro en señal de conformidad.

ANEXO 12: NORMA. RECOJO DE PRODUCTOS PERECIBLES DEJADOS POR LOS CLIENTES “FF”

1. OBJETIVO

Realizar un adecuado manejo de los productos perecibles dejados fuera de su lugar de venta por los clientes (fuera de refrigeración) para evitar perder la cadena de frío.

2. ALCANCE

El procedimiento es administrado por el área de Aseguramiento de la Calidad y es fuente de aplicación y consulta para Jefes de División, personal de Calidad y personal de tiendas. Aplica a todos los productos perecibles que requieren refrigeración a excepción de las frutas y verduras, pescados y mariscos y productos congelados.

3. DEFINICIÓN

FF: Es un sistema de recojo y recuperación de los productos perecederos que requieren refrigeración y que fueron dejados por los clientes fuera de frío (punto de venta).

4. MATERIALES

Todos los materiales descritos a continuación deberán estar en óptimas condiciones y limpios:

- **Cooler:** Deberá estar ubicado en un punto estratégico de la tienda,.
- **Baterías:** Cantidad suficiente en cada cooler (mínimo recomendado: 04).
- **Termómetro:** Deberá estar operativo, identificado, calibrado y de uso exclusivo.
- **Algodón:** Cantidad necesaria, éste debe permanecer protegido.
- **Alcohol:** Mínimo de 70° GL para la desinfección del bulbo del termómetro.
- **Registro:** Deberá contar con el Formato de Recojo de Productos FF de la versión actualizada.

5. GENERALIDADES

- Los productos recogidos no serán entregados a personal externo: mercaderistas, impulsadoras, etc.
- No ingresará al cooler y serán entregados directamente al jefe o encargado de la sección, los siguientes productos: Pollos brasa, Comidas y salsas listas para el consumo, yogurt, margarinas y Mantequillas
- Los productos crudos (carnes, pollos, embutidos crudos, entre otros) serán almacenados previamente en bolsas de primer uso para evitar el riesgo de contaminación cruzada.

6. DESCRIPCIÓN

6.1 RECOJO DE PRODUCTOS

- Todo colaborador que encuentre productos perecibles que requieren refrigeración fuera de su zona de venta deberá llevarlo inmediatamente a la zona de FF más cercana y colocarlos directamente dentro del cooler.

- Las cajas que tengan productos perecibles en sus cajas deberán solicitar al encargado del FF, personal de aduanas o frentes de caja que lleve los productos al cooler.

6.2 EVALUACIÓN Y DESTINO DE LOS PRODUCTOS

- El encargado de FF debe revisar el cooler en un plazo no mayor a tres horas y deberá registrar los productos encontrados en el formato de Recojo de Productos FF.
- El encargado de FF debe entregar los productos recolectados en el cooler a la sección correspondiente y deberá registrar el tipo de producto, los resultados de la evaluación sensorial y temperatura en el Formato de Recojo de Productos FF. Siempre que se evalué la temperatura, el termómetro deberá ser desinfectado antes de su uso con alcohol (mín. 70° GL).
- En función a la verificación se decidirá el destino del producto evaluado y registrará inmediatamente la hora de entrega, destino, sección y responsable que recibe el producto correspondiente.
- Si es destino 1. Vitrina / Venta: Se entregará a un responsable de la sección o podrá ser colocado en exhibición por el encargado de FF, cuidando la adecuada rotación y manipulación del producto.
- Si es destino 2. Cámara: Se entregará a un responsable de la sección, el cual colocará el producto en la jaba con rótulo FF y deberá permanecer el tiempo suficiente para que alcance la temperatura adecuada para exhibición.
- Si el destino 3. Desmedro / Devolución: Se entregará a un responsable de la sección para que pueda ubicarlo en la zona de producto no apto, separando la desmedro de los productos para devolución; adicionalmente se registrará el código SAP o EAN (Código de barras) o PLU y la cantidad del producto en el formato de **Recojo de Productos FF**.

6.3 VERIFICACIÓN

- El Jefe de División responsable del FF se encargará de supervisar el desarrollo del procedimiento y vigilar periódicamente que no haya acumulación de productos en el cooler FF. Además, deberá revisar el registro de Recojo de Productos FF.
- El personal de Calidad en tienda deberá verificar aleatoriamente (tres veces por semana) el cumplimiento del procedimiento, revisando los registros y verificando en el sistema la desmedro de los productos destinados a ese fin.

ANEXO 13: LINEAMIENTO. PAUTAS DE CONDICIONES DE ENTREGA EN RM

I. METODO DE MUESTREO Y TAMAÑO DE MUESTRA

Tipo de productos	Cantidad de Artículos a Controlar	Cantidad de unidades por artículo	Identificación del producto controlado
<u>1. Control de Abarrotes comestibles</u>	Mínimo 2 artículos por categoría y 5 en Panadería- Confitería	10% del total de unidades del artículo	

II.- EVALUACION DE LAS CONDICIONES DE ENTREGA

REQUISITO	MOTIVOS DE RECHAZO
<p><u>1.CONDICION DEL VEHICULO</u></p> <p>Los vehículos internamente (piso, cortinas y techo) deben encontrarse limpios, libre de plagas y libres de sustancias químicas y olores fuertes.</p> <p>Los embalajes y envases deberán estar en buen estado.</p> <p>La estiba y el orden deberán ser adecuados. No colocar el producto en contacto con el piso, del mismo modo durante la descarga el proveedor deberá solicitar la parihuela a la tienda o en su defecto contar con coches para el transporte.</p> <p>Durante la estiba los productos pesados deben ir debajo y los livianos y frágiles arriba.</p> <p>No se podrán emplear vehículos donde se traslade o se haya trasladado productos químicos nocivos, desperdicios, animales y cualquier producto que ponga en peligro la inocuidad del alimento que se traslade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El producto está en contacto con el piso del vehículo o se arrastan las jabas o recipientes en las que se transporta la mercadería por el piso. • Mercadería deteriorada o golpeada. • Alimentos junto con químicos con olores fuertes u otros productos contaminantes.
<p><u>2. HIGIENE PERSONAL DEL PROVEEDOR</u></p> <p>Uniforme limpio con logo que identifique a la empresa a la cual pertenece (pantalón largo, polo o camisa, zapatos de seguridad y guantes para manipular el producto según sea el caso.</p>	-----

DEL PRODUCTO	
<p><u>3. ROTULADO</u> Todos los productos deberán contar con la información pedida por las Normas del Rotulado vigentes, la misma que deberá estar en forma permanente y <u>ser resistente a la humedad y condiciones de manipulación del producto.</u></p> <p>a) NOMBRE del producto.</p> <p>b) Declaración de INGREDIENTES Y ADITIVOS.</p> <p>c) Nombre y Dirección del fabricante (Proveedor fabricante).</p> <p>d) Nombre, Razón Social y Dirección del Importador (lo que podrá figurar en etiqueta adicional).</p> <p>e) Número de REGISTRO SANITARIO.</p> <p>f) FECHA DE VENCIMIENTO, cuando el producto lo requiera. En el caso de perecibles, todos deben tener fecha de vencimiento.</p> <p>g) Código o LOTE (el código puede ser la misma fecha de producción).</p> <p>h) Condiciones de conservación, cuando el producto lo requiera. Perecibles requiere condiciones de conservación.</p> <p>i) Contenido neto expresado en unidades del Sistema internacional (g o ml) (NTP 209.038).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se rechazará en caso que la etiqueta no cuente con Reg. Sanitario, Fecha de Vencimiento. • Etiqueta borrosa o de mala calidad, que se despegue que no tenga etiqueta. • Se registrará como observación en caso no cuente con el resto de datos de la etiqueta y si el proveedor es reincidente se comunicará Aseguramiento de Calidad y al Comprador para que tome las medidas.
<p><u>4. FECHA DE VENCIMIENTO.</u></p> <p>Se debe cumplir la Norma de vida útil límite para recepción perecibles y abarotes según sea el caso.</p> <p>El producto deberá contar debe consignar Fecha de producción o Lote y Fecha de Vencimiento.</p> <p>Deberá entregarse máximo 2 fechas de vencimiento por producto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No cumple los tiempos de vida útil límite de recepción. • Fecha muy pequeña borrosa y que se despinte. • Más de 2 fechas de vencimiento en un mismo producto
<p><u>5. REGISTRO SANITARIO</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene Reg. Sanitario

ANEXO 15: FORMATO-CONTROL RM

FORMATO: CONTROL EN RECEPCIÓN DE PRODUCTOS ABARROTES	Página: Fecha: Versión:
---	-------------------------------

TIENDA: VO2

FECHA 07/06/17

	NOMBRE Y MARCA	PROVEEDOR		PRODUCTO				**ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIONES
		* Cond. Vetic (X/√)	* Hig. Pers (X/√)	© Fecha de Vencimiento	* Reg Sanit Vigentes (Año emisión)	* Empaque (X/√)	* Características (X/√)		
ARROZ, MENESTRAS Y PASTAS	NO INGRESO								
CEREALES, AVENAS	NO INGRESO								
DESAYUNO, LECHE	NO INGRESO								
REPOSTERIA	NO INGRESO								
PANIFICACION Y CONFITERIA INDUSTRIAL	Bimbo pan con borde	✓	✓	21-06/17 15		✓	✓		
	Pan Pyc Integral	✓	✓	24/06/17 15		✓	✓		
CONSERVAS	NO INGRESO								
BEBIDAS, SNACKS	NO INGRESO								
ACEITES	NO INGRESO								
SALSAS, ESPECIAS Y CONDIMENTO	MAYONESA EMIC x350gr	✓	✓	10/11/17 13		✓	✓		
ALIMENTOS PARA BEBES	NO INGRESO								
OTROS									

Cantidad de Artículos a Controlar: Mínimo 2 artículos por categoría y 5 en Panadería - Confitería

Cantidad a revisar: 10% del total de unidades del artículo

* Colocar un check (✓) si CUMPLE o un aspa (X) si NO CUMPLE

© La fecha de vencimiento debe quedar registrada.

^ El año de emisión del registro sanitario debe quedar registrado.

Descripción del Registro Sanitario

El registro sanitario consta de 15 dígitos y tiene una **vigencia de 5 años** desde su emisión. Por ejemplo: N 8506311N / NADPSA.

****ACCIONES CORRECTIVAS:** Rechazar según tabla de motivos de rechazo

1	RECHAZO TOTAL
2	RECHAZO PARCIAL

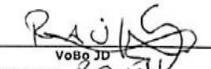
Sólo registrar el # de acción correctiva

Vigencia del Registro Sanitario:

Al evaluar la vigencia del Registro Sanitario considerar 5 años (**se debe sumar 5 al año de emisión**)

Para este ejemplo, el RSA ha sido emitido el 2011 y tendría vigencia hasta el 2016.


 Responsable
 Nombre: JUANITO
SANCHEZ


 VoBo JD
 Nombre: Raúl
Forwender


 VoBo Aseguramiento de la Calidad
 Nombre: Fernando
Carrillo

ANEXO 16: FORMATO-CONTROL TIEMPOS DE RETIRO

FORMATO:

CONTROL DE TIEMPOS DE RETIRO DE PRODUCTOS

Página: _____
Fecha: _____
Versión: _____

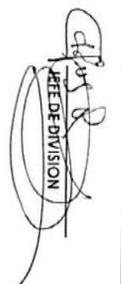
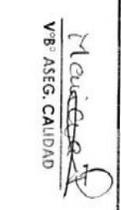
Día y Fecha de revisión: Lunes 05/06/17 Sección: Producción
 Responsable de revisión semanal: Diego Luna Zona: Guadalupe 3

N°	Producto	Fecha Vencimiento	CRITERIOS PARA REGISTRO														
			H	A	M	J	J	J	J	J	J	J	J	J			
1	Pan de ude Bicho (5)	13/06/17						X									
2	Tostadas Uvini (8)	17/06/17															
3	Tostadas de Dura Pepe (10)	26/06/17															
4	Chocolote Tazúce (16)	26/06/17															
5	Fuwa Donagüo (30)	07/07/17															
6	Pan Pyc Integral (4)	14/06/17															
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	

CRITERIOS PARA REGISTRO

Colaborador	Columna
Responsable de revisión semanal	P
Responsable de retiro diario	R

Se coloca un check (X) el día que debe retirarse el producto.
 Se coloca un check (✓) si se retiran productos el día programado.
 Se coloca un guión (-) si no se encuentran productos para retirar el día programado.


 JEFE DE DIVISION

 V-B: ASEG. CALIDAD

ANEXO 17: FORMATO INSPECCIÓN DE BPM - ABARROTÉS - ADUANAS - CAJAS

FORMATO INSPECCIÓN DE BPM - ABARROTÉS - ADUANAS - CAJAS
--

TIENDA: <u>V02</u>		INSPEC TOR: <u>JUANITO PEREZ</u>	
FECHA: <u>13/08/2015</u>		JD ABARROTÉS: <u>ROGELIO ANDRADE</u>	

ÁREAS	ÍTEM A EVALUAR	PTJE MÁX	PTJE	OBSERVACIÓN
RECEP. DE MERCADERÍA / ALMACÉN				
RECEP. DE MERCADERÍA	ORDEN / ESTIBA	2	2	
	LIMPIEZA	2	2	
	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA EN SU LUGAR / LIMPIOS	2	2	
	PLAGAS	2	2	
	CONTROL CARACTERÍSTICAS DE EMPAQUES / PRODUCTOS	2	2	
	ZONA DE DEVOLUCIONES Y MERMAS - ORDEN / ESTIBA	2	0	Vencidos: 32 un de Pan Árabe el Cedro con FV:09/08/15 estaban junto con productos aptos para la venta en la tercera jaba donde se ponen las pucherías.
	ZONA DE DEVOLUCIONES Y MERMAS - LIMPIEZA	2	2	
	ZONA DE DEVOLUCIONES Y MERMAS - SEÑALIZACIÓN	2	2	
	CUELTAN CON NORMAS VIGENTES DE TIEMPOS DE VIDA ÚTIL	4	4	
	CUMPLE NORMA TIEMPOS VIDA ÚTIL	4	4	
	REGISTROS AL DÍA Y CORRECTOS	4	4	
	REGISTROS CUENTAN CON FIRMA Y VERIFICACIÓN DE RESPONSABLES	2	2	
ALMACENES	ORDEN / ESTIBA	2	2	
	LIMPIEZA	2	1	Piso con restos de papeles, manchas negras removible en la zona de bebidas debajo de las parihuelas, bolsas de basura en una casa.
	IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA EN SU LUGAR / LIMPIOS Y EN BUEN ESTADO	2	2	
	PLAGAS	2	2	
	CONTROL CARACTERÍSTICAS DE EMPAQUES / PRODUCTOS	2	2	
	ZONIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	2	2	
	ROTACIÓN PEPS	2	2	
	USO DE STICKERS DE ROTACIÓN	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	4	4	
	EXPOSICIÓN DEL PRODUCTO A CONTAMINACIÓN	4	4	

	CUENTAN CON NORMAS VIGENTES DE TIEMPOS DE VIDA ÚTIL	4	4	
	CUMPLE NORMA TIEMPOS VIDA ÚTIL	4	4	
	REGISTROS AL DÍA Y CORRECTOS	4	4	
	REGISTROS CUENTAN CON FIRMA Y VERIFICACIÓN DE RESPONSABLES	2	2	
EVAL. PROCE	DIFUSIÓN Y CONOCIMIENTO DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS (ENTREVISTA)	2	2	
HIGIENE DE PERSONAL	PERSONAL CORRECTAMENTE ASEADO Y UNIFORMADO (PERSONAL INTERNO Y EXTERNO)	2	2	
TOTAL		78	75	
% CUMPLIMIENTO		100%	96%	
NOTA		20	18.00	

ABARROTES - ZONA DE VENTA				
BPM	HIGIENE PERSONAL (PERSONAL INTERNO / EXTERNO)	2	1	Personal de Nestlé con uñas grandes.
	ROTULADO (LOTE , FV, REG.SANIT , FABRICANTE, INGRED., COND. CONSERVACIÓN)	4	4	
	DIFUSIÓN Y CONOCIMIENTO DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS (ENTREVISTA)	4	4	
	REGISTROS AL DÍA Y CORRECTOS - CONTROL DE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	REGISTROS CUENTAN CON FIRMA Y VERIFICACIÓN DE RESPONSABLES	4	4	
Aceites	LIMPIEZA	2	1	Góndolas con manchas negras removibles.
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	1	03 Botellas de Aceite Hervest con Fv ilegible.
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
Azúcar y Repostería	LIMPIEZA	2	2	
	PLAGAS	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
Arroz, menestras, pastas	LIMPIEZA	2	2	
	PLAGAS	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	

	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ SIN FE/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
Leches	LIMPIEZA	2	1	Góndolas con manchas negras removibles.
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	0	Retiro: 02 Pack de leche Nestlé Nido x6un con FV:20/08/15
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
Bebidas y snacks	LIMPIEZA	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	0	Retiro: 01 Mezcla de pasas con Sensaciones FV:28/08/15,
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
Sal, condimentos vinagres y salsas	LIMPIEZA	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	0	Retiro:05 salsas cocktail Heinz con FV:28/08/15
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	

ÁREAS	ÍTEM A EVALUAR	PTJE MÁX	PTJE	OBSERVACIÓN
Panificación industrial, galletas y confites	LIMPIEZA	2	2	
	PLAGAS	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	0	Retiro: 08 cajas de Galleta de coco rallado Lambertz con FV:30/08/15
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
Conservas	LIMPIEZA	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	

Cereales y avenas	LIMPIEZA	2	2	
	AUSENCIA DE PLAGAS	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	0	Retiro: 07 Bolsas de Avena Bebible Quaker con FV:11/09/15
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
Desayuno, Infusiones y cafés.	LIMPIEZA	2	2	
	PLAGAS	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
Mascotas	LIMPIEZA	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
OTROS (Helados - Huevo, hielo, etc.)	LIMPIEZA	2	2	
	PLAGAS	2	2	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
	TOTAL	246	222	
	% CUMPLIMIENTO	100%	90%	
	NOTA	20	16	
ADUANAS - CAJAS				
BPM	PLAGAS	2	2	
ADUANAS	PISO DE VENTAS - ORDEN Y LIMPIEZA	4	4	
	HIGIENE PERSONAL	2	2	
	ALMACÉN - ORDEN Y LIMPIEZA	4	4	
	ALMACENAMIENTO Y EXHIBICIÓN DE HUEVOS	4	4	
	ROTACION PEPS - CUMPLE TIEMPOS DE RETIRO	4	4	
	ESTIBA - INTEGRIDAD DEL ENVASE	4	4	

	PRODUCTO EN BUEN ESTADO	2	2	
	PRODUCTOS VENCIDOS	4	4	
	PRODUCTOS CON DOBLE FECHADO / REETIQUETADO / SIN FV/ FECHA ILEGIBLE	2	2	
CAJAS	ORDEN Y LIMPIEZA	4	4	
	HIGIENE PERSONAL	2	2	
	TACHO DE BASURA LIMPIO Y CON TAPA	2	2	
	BUENAS PRACTICAS DE EMBOLSADO	2	2	
	CUENTAN CON PAÑOS LIMPIOS Y ALCOHOL	4	4	
	CAJAS DE PATIO DE COMIDAS	4		
	FF	CONOCIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO	2	1
RECURSOS (COOLER, BATERÍAS,TERMÓMETRO, ALGODÓN, ALCOHOL)		4	4	
REGISTROS AL DÍA Y CORRECTOS		4	4	
REGISTROS CUENTAN CON FIRMA Y VERIFICACIÓN DE RESPONSABLES		4	4	
PRODUCTOS FUERA DE FRÍO		4	4	
	TOTAL	68	63	
	% CUMPLIMIENTO	100%	98%	
	NOTA	20	19	

RESUMEN DE INSPECCIÓN TIENDA (PESO PONDERADO)		NOTA
RM - ALMACÉN	(2)	18
TIENDA - PISO DE VENTA	(3)	16
CAJAS - ADUANAS	(1)	19
NOTA - PROMEDIO TIENDA		17.2

ESCALA DE CALIFICACIÓN:	
%	NOTA
99-100%	20
97 - 98%	19
95 -96%	18
92 -94%	17
89 -91%	16
86 -88%	15
83 -85%	14
80 -82%	13

CARLITOS	ROGELIO
V°B° REP DE LA TIENDA	V°B° ASEG. CALIDAD
NOMBRE:CARLOS HERRERA	
CARGO:JEFE DE TIENDA	