

ARTÍCULO DE REVISIÓN

Aseguramiento de la calidad y competitividad de micro y pequeñas empresas del sector panificación y pastelería

RESUMEN

El aseguramiento de la calidad en las industrias alimentarias es un factor clave, capaz de reorientar a obtener certificaciones en alimentos de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) con el objetivo de tener un mejor futuro, fundado en pilares de la competitividad para que la globalización de los mercados no las afecte. En este artículo se hace un análisis de la revisión literaria del aseguramiento de calidad en relación con las dimensiones de certificación de principios generales de higiene de alimentos (PGH), certificación de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP), además de implementar la certificación de sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015) para el caso del sector alimentario. Para determinar la competitividad se realiza el análisis en las dimensiones de productividad, tecnología, innovación, satisfacción del cliente y salud pública. Las MYPE son el resultado de muchos años de trabajo de los emprendedores, quienes gracias a su esfuerzo y disciplina generan empleo, además de ser las futuras fuentes de empleabilidad de los profesionales.

Palabras Clave: Aseguramiento de la calidad; competitividad; salud pública.

Juan Carlos Bravo Aranibar

juan.bravo@ulcb.gob.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4104-5910>

Universidad Le Cordon Bleu,
Ingeniería en Industrias
Alimentarias. Lima, Perú

Presentado: 28/11/2022 - Aceptado: 08/03/2023 - Publicado: 29/06/2023

INTRODUCCIÓN

La calidad de los productos alimenticios en el Perú depende de que las MYPE, al manufacturar alimentos, lo hagan con la base de las normas alimentarias peruanas. En tal sentido es importante precisar que en la normativa del país no se distingue el tamaño de la empresa que elabora los productos alimenticios, ya que el uso de las normas es obligatorio en la elaboración de los Manuales de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) con el objetivo de obtener la certificación de Principios Generales de Higiene de Alimentos (PGH).

Para que los usuarios que consumen un producto alimenticio manufacturado no tengan problemas de infecciones o intoxicaciones alimentarias, los fabricantes necesitan implementar sistemas de control de inocuidad y calidad competentes. Por tanto, la garantía de proteger la salud pública al producir alimentos inocuos involucra también que la mejora de la calidad de los productos alimenticios sea constante, para que inicie los cimientos de aseguramiento de la calidad y se posicione una política sanitaria en la manufactura de la industria alimentaria (Ardón, 2017). Así, se requiere bases de aseguramiento de la calidad de productos alimenticios para generar sistemas o modelos de calidad.

Los Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC), que es la versión española del sistema HACCP para las MYPE, es un factor importante implementar un sistema que controle la producción e identifique los peligros alimentarios que minimicen el riesgo de problemas de salud pública, además de las quejas de clientes. La norma sanitaria matriz en sanidad de alimentos en el Perú describe el procedimiento de implementación del sistema HACCP y, en uno de los enunciados del compendio de regulación de alimentos, exige a la organización empresarial (según su tamaño) realizar el proceso de certificación del sistema HACCP por corresponder a sectores que manufacturan alimentos (Resolución Ministerial N°449-2006/MINSA, 2006). De este modo, la decisión técnica de certificar con el sistema HACCP se basa en un mejor control de la cadena de producción de los alimentos que permite minimizar los riesgos probables de enfermedades ante el consumo.

Las MYPE, de forma voluntaria, pueden certificarse en la norma técnica ISO 9001:2015 como herramienta para la aplicación de un sistema de gestión de calidad. El desarrollo de la MYPE depende de la decisión estratégica empresarial que implemente respecto de una certificación de gestión de calidad, buscando crear una base de competitividad de la industria para perdurar en el tiempo (Instituto Nacional de la Calidad [INACAL], s.f.). Así, la utilización de las normas técnicas garantizará una mejora de los resultados al obtener productos y servicios de mejor calidad que otorguen réditos económicos y éticos por la certificación del sistema ISO.

OBJETIVO DEL ARTÍCULO

Promover y dar a conocer que el aseguramiento de la calidad se relaciona con la competitividad de las MYPE de panificación y pastelería en Lima en el año 2021. Por ello, es importante conocer si la certificación de PGH se relaciona con la competitividad de las MYPE de panificación y pastelería en el año 2021. También se realiza un análisis de la revisión literaria para ver si la certificación de sistema HACCP y la certificación del sistema ISO 9001:2015 se relacionan con la competitividad de las MYPE de panificación y pastelería en el año 2021.

ARGUMENTACIÓN

Es importante que las empresas, para posicionarse en su rubro, realicen el aseguramiento de la calidad ya que esto es una necesidad para ser competitivos en el mercado, sistema que debe ser diseñado de acuerdo con la realidad de cada sector. El proceso de trabajo conjunto entre las diferentes áreas de elaboración de productos no es independiente, por lo cual el sistema coordina con las áreas y procesos de soporte para que la calidad se garantice y logre la satisfacción del cliente, que es la razón de ser de la organización empresarial (Cantú, 2011). Dentro de esta perspectiva, el aseguramiento de la calidad será el pilar de la estructura de toda empresa para implementar modelos de mejora continua.

Sistema de Aseguramiento de la Calidad

El proceso previo al aseguramiento de la calidad es la gestión de la inocuidad y calidad de los productos, fabricando productos que sea competitivos para el mercado, lo cual se evidencia

con la certificación otorgada por la Dirección General de Salud e Inocuidad Alimentaria (DIGESA) y las entidades de certificados de ISO previamente acreditadas por INACAL.

Principios Generales de Higiene de alimentos (PGH)

La Autoridad Sanitaria Internacional del Codex Alimentarius es clave para que el sector de industrias alimentarias peruanas comprenda la importancia de certificarse con el PGH, cuya mayor justificación se enfoca en que las empresas nacionales deben garantizar la inocuidad de los productos industrializados al aplicar buenas prácticas de manufactura.

En el Perú, para manufacturar productos industrializados, lo mínimo es tener la certificación de PGH que significa implementar manuales donde se describan los procedimientos de manufactura de alimentos, así como la higiene alimentaria. También se debe tener en consideración que, por más que sea una MYPE la que procese los productos que se encuentran en la lista de alimentos de alto riesgo, está obligada a certificar el sistema HACCP según los artículos modificados al decreto supremo matriz de control y vigilancia de alimentos y bebidas (Decreto Supremo N°004-2014-SA, 2014). Es así como las MYPE deben implementar manuales para la producción de los alimentos con procedimientos y estándares de aplicación de las normas alimentarias que garanticen la inocuidad y calidad del producto alimenticio.

Sistema HACCP

Mediante la Resolución Ministerial N°449-2006/MINSA se aprobó la Norma Sanitaria para la Aplicación del Sistema HACCP en la Fabricación de Alimentos y Bebidas (2006), debido a que las empresas del sector alimentos necesitaban realizar intercambios comerciales y para ello era necesario asegurar no solamente la inocuidad, sino dar el paso siguiente para que los productos nacionales tengan cada vez mayor calidad, ello debido a que habían muchos reclamos en el mercado nacional y devoluciones de los clientes internacionales. Para bajar el riesgo de que un alimento presente un problema alimentario es importante que la industria alimentaria comprenda que la implementación de un sistema

HACCP brinda una mayor seguridad alimentaria de inocuidad y calidad, y genera rentabilidades progresivas de eficiencia en sus procesos lo cual incrementa la confianza del producto por parte del cliente (Pascal *et al.*, 2010). En opinión del autor del presente artículo, un sistema HACCP atiende la problemática de muchas MYPE que no generan rentabilidades satisfactorias por la falta de control de sus procesos, lo cual disminuye la calidad de sus productos, exponiéndolas a manufacturar productos industrializados que originen Enfermedades de Transmisión por Alimentos (ETAS).

Sistema ISO 9001:2015

La certificación ISO 9001:2015 recomienda que las MYPE, para lograr su implementación, deben contar con un asesoramiento honesto y creativo para encontrar soluciones, lo cual otorgara réditos por la inversión realizada para lograr la certificación. La modificatoria de la norma ISO 9001 del año 2015 aboga por una gestión empresarial de coordinación entre áreas de las empresas en el diseño y planificación del sistema documental de la organización empresarial (López, 2015). Así, los países que son miembros de la estandarización mundial frecuentemente se reúnen para evaluar y mejorar los principios de las normas ISO con el objetivo de realizar intercambios comerciales entre los países con productos o servicios estandarizados.

Competitividad en el Perú

El periodo de gobierno del 2016 al 2020 el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) marcó un hito en su gestión debido a la presentación de una política de estado sobre la competitividad del Perú. Las empresas privadas, en coordinación con las autoridades del país, tendrán la oportunidad de recibir capacitaciones que les permitirán ser competitivas dependiendo de la implantación de la competitividad y de la productividad como política de Estado para tener una nación emergente (Decreto Supremo 237-2019-EF, 2019). Se trata de un círculo virtuoso donde los trabajadores pueden recibir mayores remuneraciones debido al incremento de competitividad de las empresas, que otorgarán mejores ofertas laborales por el crecimiento de las industrias.

Productividad

Eficacia y eficiencia no son lo mismo. Lo primero es el nivel de efecto que ha producido una empresa para alcanzar los resultados; el segundo término es la capacidad de hacer cumplir una relación adecuada entre los recursos adecuados de un proceso o etapa con los resultados proyectados. La eficacia es obtener los resultados proyectados con el uso de las herramientas adecuadas necesarias para cumplir las metas fijadas por la empresa; en cambio, la eficiencia es tener los menores niveles de productos no conformes con el objetivo de rentabilizar para el incremento de la productividad (Gutiérrez, 2010). En otras palabras, es necesario que una empresa tenga implantada la eficacia y eficiencia en sus procesos o sistemas para que, mediante el uso de indicadores, los objetivos sean alcanzables en relación con la productividad.

Tecnología

En un mundo globalizado las MYPE tienen la imperiosa necesidad de incorporar nuevas tecnologías para que sus procesos cumplan con las exigencias de calidad de los consumidores. En lo esencial, las tecnologías afectan a la empresa en tres áreas críticas: producto, proceso y administración. El mercadeo de los productos se hace a través de la planeación que consiste en utilizar las herramientas administrativas con el objetivo de generar tecnología a partir de técnicas adquiridas en el tiempo de experiencias teóricas y prácticas en las etapas de elaboración de productos (Ahmed *et al.*, 2012). Las tecnologías emergentes ayudan a adquirir los conocimientos; en un primer momento, de manera tácita para, con el soporte de especialistas, convertirlos en explícitos para apoyar al cumplimiento de estándares de calidad.

La industria alimentaria constantemente adquiere tecnologías para que mejore la calidad de sus productos, y se mejora el diseño en satisfacer las exigencias de los consumidores. La calidad exige al sector de industrias de alimentos adquirir tecnología mediante equipos de alta gama que cumplan con los requerimientos del cliente en cuanto a productos innovadores y de esta manera ser competitivos (Raventós, 2015). En este sentido, la adquisición de tecnología para la industria alimentaria es imprescindible y constante para mejorar los productos con

nuevos métodos de producción y conservación de los alimentos.

Innovación

En la actualidad la única forma como una empresa pueda perdurar en el tiempo es innovando productos o mejorando los mismos; por lo tanto, no es recomendable quedarse con los mismos productos por largos periodos de tiempo; al contrario, es importante apoyar los productos con otros que sean innovadores o mejorados. La empresa que decide no innovar tendrá mayor competencia por no crear productos distintos de su competencia por lo que la mejor alternativa empresarial para crecer en el mercado es la innovación (Escorsa y Valls, 2003). Desde este enfoque, la vida de un producto y procesamiento es cada vez más limitada por el mercado debido a la mayor competitividad. Es importante que las empresas tengan una cartera de productos que perdure en el tiempo gracias a los productos posicionados desde hace muchos años.

Satisfacción del cliente

El cliente adquiere un producto o servicio de acuerdo con sus necesidades y expectativas de calidad, por lo cual seleccionará a una entre muchas empresas que compiten en el mercado. La compra de un producto incluye los aspectos técnicos requeridos por los clientes; en algunos casos, previamente pasan por el filtro del vendedor que acondicionará el producto según lo solicitado por el cliente, además de evaluar sus finanzas y otros aspectos (Cantú, 2011). Así, en este proceso de decisión de compra del cliente previamente se proyectará un producto que cumpla con las especificaciones o requisitos mínimos que satisfagan sus necesidades antes de adquirirlo.

Salud pública

La seguridad de los consumidores está controlada según las normas que son adecuadas para cada sector público o privado, mediante la revisión de la ley que contengan regulaciones y normativas que sean acordes para los nuevos escenarios de proteger la salud y seguridad de las personas. Las entidades de control del Estado se encargan de hacer cumplir la regulación supervisando la aplicación de buenas prácticas

de las empresas peruanas que manufacturan y brindan servicios con el objetivo de incentivar la formalidad en ellas (Ley N° 29571, 2010). Es así como el Estado interactúa con diferentes autoridades de control y supervisión que se encargan de garantizar el bienestar del consumidor.

Las micro y pequeñas empresas (MYPE)

Las MYPE representan una fuente de trabajo vital para que el Perú, con el paso del tiempo nos hará un país competitivo siempre y cuando se logre la formalidad empresarial. Los negocios de estos tamaños son organizaciones empresariales cuya dirección puede ser individual o conjunta por varios socios que son registrados ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), en donde se detalla los rubros de acción de la empresa por lo cual son regulados y controlados para adquirir la formalidad de acuerdo con la Ley N°28015 (Matute *et al.*, 2008). Es así como el peruano, que es un emprendedor nato que se diversifica en diferentes sectores, debe validar la inscripción de su empresa ante la SUNAT como persona natural o jurídica.

Relación entre el aseguramiento de la calidad y la competitividad

Un alimento con calidad solo se origina a partir de la inocuidad en su producción, cuyo cumplimiento se garantiza mediante la Ley de Inocuidad que determina la obligación de que la salud de los consumidores no sea afectada, por ello se establece un régimen jurídico que regula la manufactura de los alimentos. Una ley de inocuidad solamente puede ser aplicada mediante un reglamento que describa los procedimientos para garantizar la inocuidad de los alimentos y no hacer daño a ninguna persona por su consumo; de esta manera, la población asegura su derecho al bienestar, a la salud pública y, a partir de ello, iniciar un ambiente de competencia de mayor calidad (Decreto Legislativo N°1062, 2008). Así, la práctica de producción de alimentos se realiza en base a un régimen de control constitucional y jurídico alimentario para que las MYPE sean responsables de sus productos industrializados y así obtener la competitividad para su crecimiento como organizaciones empresariales.

CONCLUSIONES

- En el sector de panaderías y pastelerías de MYPE la informalidad es alta, por tanto, el gran reto es manufacturar bajo la regulación de las normas sanitarias con el fin de obtener la certificación de PGH, la cual es primordial para manufacturar alimentos, seguida de una certificación del sistema HACCP que mejora la calidad de los productos industrializados.
- Luego de obtener estos certificados estandarizados que son obligatorios para las MYPE en el Perú, se sugiere continuar de forma voluntaria la certificación de la norma ISO 9001:2015 que permite encaminar a la empresa hacia su internacionalización.
- Es sumamente importante recomendar que estas certificaciones deben ser implementados gradualmente y sin grandes exigencias en su primera fase, con el objetivo de no convertirse en una amenaza para las MYPE, y así promover el establecimiento de la estructura base de aseguramiento de la calidad de la empresa, ya que estas certificaciones serán los pilares para tener una industria alimentaria competitiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmed, P., Shepherd, C., Ramos, L. y Ramos, C. (2012). *Administración de la innovación*. Pearson Educación. <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/531/Administracion%20de%20la%20Innovacion%20K.%20Ahmed.pdf?sequence=1>
- Ardón, K. (2017). *Propuesta para el diseño de un sistema HACCP en la organización "UNNITRA" en la línea de producción de "Centravita"* [Tesis de Maestría. Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio institucional de la Universidad de San Carlos de Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_4060.pdf
- Cantú, R. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mc Graw Hill. https://www.academia.edu/38544844/Desarrollo_de_una_cultura_de_calidad
- Decreto Legislativo N°1062. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Inocuidad de Alimentos. (28 de junio de 2008). http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/dl_1062-2.pdf

- Decreto Supremo 237-2019-EF. Plan Nacional de Competitividad y Productividad. (28 de julio de 2019). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/348293/DS_237-2019-EF_ACCESIBLE.pdf?v=1564579873
- Decreto Supremo N°004-2014-SA. Modifican e incorporan algunos artículos del Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas aprobado por Decreto Supremo N°007-98-SA. (30 de marzo de 2014). http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/DS_4_2014_SA.pdf
- Escorsa, P. y Valls, J. (2003). *Tecnología e innovación en la empresa*. Universitat Politècnica de Catalunya. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/61428>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Tercera edición. Mc Graw Hill Educación. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Instituto Nacional de la Calidad (INACAL). (s.f.). Norma Técnica Peruana ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. <https://inacal.isolutions.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Ley N°29751. Código de Protección y Defensa del Consumidor. (02 de setiembre de 2010). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-ley-n-29571-538113-1/>
- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. FC Editorial y Fundación Confemetal. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/114208>
- Matute, G., Albújar, H., Janampa, L., Odar, R. y Osorio, M. (2008). *Sistema Nacional de Capacitación para la MYPE peruana*. ESAN ediciones. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/154/Gerencia_para_el_desarrollo_02.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D. y Casalins, M. (2010). *Introducción a la Ingeniería de la Calidad*. Universidad Nacional Lomas de Zamora. <https://institutoi4.net/wp-content/uploads/2017/07/LIBRO-CALIDAD-I.pdf>
- Raventós, M. (2005). *Industria alimentaria: tecnologías emergentes*. Ediciones UPC. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/61412?page=15>
- Resolución Ministerial N°449-2006/MINSA. Aprueban la Norma Sanitaria para la Aplicación del Sistema HACCP en la Fabricación de Alimentos y Bebidas. (13 de mayo de 2006). http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM_449_2006.pdf

Conflicto de intereses

El autor declara que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Juan Carlos Bravo Aranibar (autor principal): Conceptualización, investigación, supervisión, redacción (borrador original, revisión y edición).