



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de Derecho

"PROPUESTA DE MEJORA DEL CUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN SANITARIA EN LA AVÍCOLA PONCE, CELENDÍN - CAJAMARCA, 2024–2025"

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Abogada

Autor:

Anghi Araceli Rojas Ponce

Asesor:

Dra. Ginger Kimberly Salguero Alcalá

<https://orcid.org/0000-0001-7144-7086>

Cajamarca - Perú

2025

Informe de Similitud



Página 2 de 44 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3339328761




10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

► Bibliografía

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

A mi mamá, por creer en mí y en todo lo que soy capaz de lograr, por ser mi mayor inspiración, mi apoyo incondicional y mi fuerza en cada paso. Ese logro es reflejo de tu amor y sacrificio.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por darme fortaleza y guía en este proceso. A mi mamá por su amor incondicional y apoyo constante en cada etapa de mi vida.

Extendiendo también mi sincero reconocimiento a mi asesora, Ginger, por su paciencia y orientación en el desarrollo de este trabajo, cuyas observaciones y consejos fueron esenciales para culminarlo con éxito.

Tabla de contenido

Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	17
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	24
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1	25
Tabla 2	25
Tabla 3	27
Tabla 4	27
Tabla 5	28
Tabla 6	31

Índice de Figuras

Figura 1	100
Figura 2	29
Figura 3	30

RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia profesional se desarrolló en la empresa Avícola Ponce de Celendín – Cajamarca, dedicada a la comercialización y procesamiento de productos avícolas, aquí el problema principal identificado fue el incumplimiento parcial de la normativa sanitaria, debido a deficiencias en infraestructura, ausencia de manuales estandarizados y falta de controles microbiológicos regulares, que para afrontar esta situación se implementó un plan de mejora sanitaria basado en tres ejes: adecuación de infraestructura, aplicación de POES y sistema HACCP documentado, y un programa de capacitación continua para el personal, en cuanto a las herramientas utilizadas incluyeron registros digitalizados, cronogramas de producción, análisis microbiológicos externos y protocolos de bioseguridad, como resultado, se incrementaron en 167 % los controles sanitarios, se redujeron los incumplimientos de 22 % a 3 % y se optimizaron los tiempos de procesos entre un 33 % y 50 %, lo que permitió mejorar la productividad y duplicar los ingresos de S/. 35,000 en 2024 a S/. 60,000 en 2025, respecto a las competencias aplicadas fueron la jurídica, al verificar cumplimiento normativo; la organizativa y de gestión, al estandarizar procesos; y la ética y comunicativa, garantizando transparencia y confianza, en conclusión, la experiencia evidenció que la disciplina organizacional y la capacitación son claves para la sostenibilidad de las microempresas avícolas.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

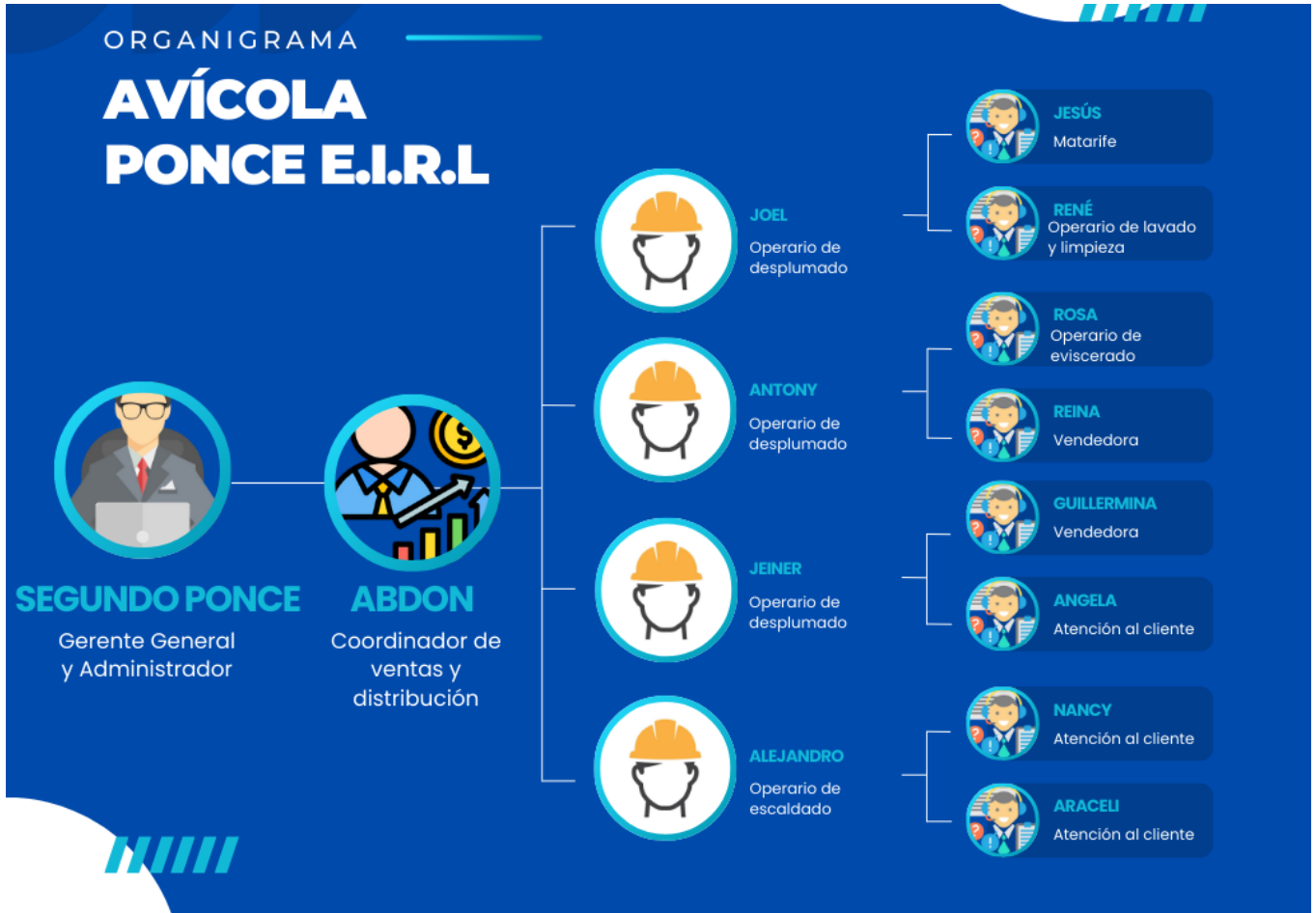
Es importante destacar que, la Avícola Ponce E.I.R.L. tiene sus orígenes en el año 2001, cuando inició sus actividades como una pequeña tienda minorista sin nombre en la ciudad de Celendín, Cajamarca, ya en sus primeros años, el negocio se centraba en la venta directa de pollo a clientes locales, operando de manera artesanal y con un alcance limitado, sin embargo con el paso del tiempo, y debido a la creciente demanda, en el año 2004 la empresa adoptó oficialmente el nombre “Avícola Ponce”, consolidando su identidad comercial.

Posteriormente, en el año 2007, se formalizó su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), con el R.U.C: 20495940111, marcando el inicio de una etapa de mayor organización y expansión, que permitió ampliar su cartera de clientes a mayoristas, minoristas, restaurantes y tiendas de la zona.

Respecto al organigrama de la Avícola Ponce, es una representación gráfica de su estructura interna, que muestra de forma ordenada los diferentes niveles jerárquicos y la relación entre las funciones y el personal, en él se pueden identificar los puestos de dirección, administración y operación, así como las funciones y líneas de autoridad, lo que facilita la coordinación de tareas y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Figura 1

Estructura organizativa de la Avícola Ponce



Nota. Elaboración Propia

En la figura 1 de la estructura organizativa de la Avícola Ponce, está compuesta por un equipo que combina funciones de dirección, coordinación, operación y atención al cliente, permitiendo que el proceso productivo y comercial se realice de manera eficiente, asimismo, en la cúspide se encuentra Segundo Ponce, quien desempeña el doble rol de Gerente General y Administrador, siendo responsable de la toma de decisiones estratégicas, la supervisión general de la empresa y la gestión administrativa.

En el siguiente nivel jerárquico se ubica Abdon, quien cumple las funciones de Coordinador de ventas y distribución, asegurando que los pedidos se gestionen de forma

oportuna y que el producto llegue a los clientes en las condiciones establecidas, en el área operativa, el proceso de beneficio del pollo cuenta con personal especializado: Joel, Antony y Jeiner como operarios de desplumado; Alejandro como operario de escaldado; Jesús en el rol de matarife; René como operario de lavado y limpieza.

Por otro lado, Rosa como operaria de eviscerado, cada uno cumple funciones específicas que forman parte de una cadena productiva ordenada y continua, en el área comercial y de atención directa al público, Reina y Guillermina trabajan como vendedoras, encargadas de la presentación y venta del producto a los clientes minoristas y mayoristas; asimismo, Ángela, Nancy y Araceli se desempeñan en atención al cliente, recibiendo pedidos, resolviendo consultas y garantizando una experiencia de compra satisfactoria, esta organización funcional permite que la Avícola Ponce mantenga un flujo de trabajo coherente, asegurando calidad en el producto y eficiencia en el servicio.

Respecto a los tipos de servicios o productos que brinda, la Avícola Ponce, ofrece principalmente productos avícolas frescos, destacando la venta y distribución de pollo pelado y pollo vivo, que constituyen el núcleo de su actividad comercial, estos productos son adquiridos diariamente de una granja ubicada en Trujillo, lo que garantiza frescura y disponibilidad constante; asimismo, durante la temporada de fiestas navideñas, la empresa amplía su oferta con pavo y pavita, atendiendo a la alta demanda de estas fechas, en cuanto a la clientela está compuesta tanto por compradores mayoristas (como restaurantes y tiendas) como por minoristas que buscan productos frescos para consumo doméstico.

El servicio de la empresa no se limita a la simple venta del producto, sino que involucra un proceso interno de beneficio y preparación, que incluye la recepción del

pollo vivo, sacrificio controlado, desplumado, eviscerado, lavado y preparación para su distribución, este proceso se desarrolla en instalaciones equipadas para cumplir con estándares de higiene, contando con maquinaria y espacios organizados que permiten un flujo de trabajo ordenado.

Cabe resaltar, la atención personalizada al cliente, ya sea para ventas directas en el local o coordinación de pedidos para distribución, forma parte esencial del servicio, respaldando el lema empresarial “HIGIENE, CALIDAD Y GARANTÍA”. La combinación de productos frescos, procesos higiénicos y atención cercana ha consolidado a la Avícola Ponce como un proveedor confiable en el mercado local y provincial.

Por otro lado, es importante contextualizar mi experiencia profesional en Avícola Ponce E.I.R.L. se desarrolló dentro de un entorno familiar y de carácter comercial, especializado en la venta y distribución de pollo, tanto pelado como vivo, además de pavo y pavita en temporadas festivas, la cual inicié mi participación a los 19 años, en el año 2021, y continué hasta los 23 años, en el año 2025, brindando apoyo de manera periódica, especialmente durante las vacaciones universitarias, lo que me permitió compaginar mis estudios con la práctica laboral,

Es importante resaltar, que antes de asumir funciones, recibí capacitación y acompañamiento por parte de vendedoras con amplia trayectoria en la empresa, estas personas me instruyeron en los procedimientos esenciales de atención al cliente, manejo y presentación de productos, y organización de las ventas, lo que fortaleció mis habilidades comunicativas, mi eficiencia operativa y mi capacidad para trabajar bajo condiciones de alta demanda.

En cuanto a mis funciones principales, se centraron en la atención al cliente y la

venta directa de pollo pelado, lo que incluía ofrecer información sobre el producto, realizar cortes y presentaciones adecuadas según el requerimiento del cliente, y asegurar el cumplimiento de estándares de higiene y calidad establecidos por la empresa; asimismo, participé en tareas complementarias como el control de inventarios, el orden y limpieza de la zona de ventas, y la coordinación con el personal encargado del sacrificio, pelado y lavado del pollo,

Adicionalmente, durante mi periodo de colaboración, adquirí conocimientos prácticos sobre la cadena de producción interna de la empresa, que inicia con la recepción del pollo vivo proveniente de una granja en Trujillo, seguido del sacrificio de una cantidad determinada, el pelado y lavado, para finalmente preparar el producto destinado a la distribución en restaurantes, tiendas locales y clientes minoristas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las bases teóricas, se puede precisar que la avicultura en el Perú es una pieza clave para la seguridad alimentaria, pues aporta proteínas accesibles como el huevo y el pollo, de acuerdo con la Asociación Peruana de Avicultura (2024), este sector representa el 60 % de la producción pecuaria nacional y genera más de 500 000 empleos directos e indirectos, por otro lado, en el caso de muchas familias necesitan alimentos económicos y nutritivos, el buen funcionamiento del sector es fundamental, pero esta fortaleza también implica responsabilidad: garantizar que los productos sean seguros requiere un buen cumplimiento de las normas sanitarias.

Cabe destacar que existe una serie de normas que regulan la sanidad avícola, como son el Decreto Legislativo 1059 – Ley General de Sanidad Agraria, el Decreto Supremo 018-2008-AG – Reglamento de Sanidad Agraria Ley, la Ley de Inocuidad de Alimentos

(D.L. 1062-2008-AG). Esta normativa exige que los centros avícolas posean autorizaciones sanitarias, Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), los planes HACCP, los Procedimientos Operativos Estandarizados (POES) y la trazabilidad, no obstante, muchos de los criaderos avícolas no están en condiciones de cumplir con estas normativas por falta de conocimiento, recursos financieros o soporte técnico.

Los desafíos del sector avícola son complicados como dice Fernández (2023), presidente de la Asociación Latinoamericana de Avicultura, considera que las enfermedades aviarias (como pueden ser: la Influenza aviar o Newcastle) son el principal reto que dependen totalmente de fuertes inversiones en bioseguridad y vacunación; los altos precios de insumos como pueden ser: maíz y soja; la dificultad en cumplir la norma por parte de los pequeños y medianos productores; la sostenibilidad del medio ambiente; la batalla por el mercado internacional; la llegada a la tecnología; el impacto del cambio climático, etc. como nuevos retos.

En los últimos años, el SENASA, en colaboración con el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI) y asociaciones como la APA, ha impulsado varias iniciativas sanitarias, por ejemplo, en abril de 2024, se aprobaron nuevas medidas, como lineamientos obligatorios de vacunación y certificación sanitaria para la movilización de aves, supervisados por veterinarios autorizados, por otro lado, el 26 de junio de 2025, Perú fue declarado libre de Influenza Aviar de Alta Patogenicidad (IAAP), tras un riguroso control y seguimiento de brotes entre 2022 y 2024, lo que fortalece la confianza en la sanidad avícola nacional, al mismo tiempo, se llevó a cabo un convenio entre SENASA y AMEVEA Perú para mejorar la capacidad técnica en sanidad e inocuidad, fortaleciendo la vigilancia y respuesta ante enfermedades de notificación obligatoria.

En este sentido, la Avícola Ponce, la evidencia se presenta en una serie de desafíos que limitan su pleno cumplimiento de la normativa sanitaria vigente establecida por el Decreto Supremo N.º 019-2003-AG y disposiciones del SENASA, uno de los principales problemas radica en que, si bien cuenta con instalaciones para el pelado, lavado y almacenamiento del pollo, es posible que la infraestructura no cumpla de manera estricta con todas las exigencias reglamentarias, esto incluye la necesidad de paredes y pisos completamente lavables e impermeables, un sistema de drenaje eficiente, y la separación física entre zonas “sucias” y zonas “limpias” para prevenir la contaminación cruzada.

Otro aspecto crítico es la falta de manuales y procedimientos escritos que detallen las actividades sanitarias y operativas, de acuerdo con Cuéllar (2025), gran parte del trabajo se basa en la experiencia adquirida y en la capacitación interna proporcionada por personal con mayor antigüedad, sin embargo, el reglamento exige la implementación actualizada de Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) y un sistema HACCP documentado, con medidas correctivas y responsables claramente establecidos, la desactualización de esta documentación dificulta demostrar cumplimiento durante inspecciones y limita la estandarización de procesos.

En este sentido, la regulación sanitaria comprende el conjunto de normas, procedimientos y estándares orientados a garantizar la inocuidad de los alimentos, proteger la salud de los consumidores y fomentar la competitividad de las empresas del sector alimentario, según Gonzales (2021), la regulación sanitaria es un instrumento fundamental para prevenir riesgos epidemiológicos y asegurar que los procesos productivos se desarrollen en condiciones seguras y controladas.

En cuanto a la inocuidad alimentaria hace referencia a la garantía de que los

alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y consuman de acuerdo con el uso previsto, de acuerdo con Torres (2022), este concepto implica la implementación de sistemas de control que reduzcan la exposición a agentes contaminantes, siendo un pilar para la sostenibilidad de las empresas dedicadas a la producción y distribución de alimentos.

Por otra parte, según menciona FENAVI (2023), la Avícola Ponce, no realiza de manera regular análisis microbiológicos del agua, superficies y producto final, lo cual es un requisito para garantizar la inocuidad del alimento, cabe mencionar que la ausencia de un monitoreo constante impide detectar a tiempo la presencia de contaminantes y aplicar medidas correctivas oportunas, todo esto, sumado a la posible cercanía de áreas de aves vivas con productos procesados, incrementa el riesgo de contaminación cruzada, lo que puede afectar tanto la salud del consumidor como la reputación de la empresa.

Por lo tanto, concordante con Pastor (2025) para garantizar que la Avícola Ponce cumpla plenamente con la normativa sanitaria establecida por el Decreto Supremo N.º 019-2003-AG y las disposiciones del SENASA, se propone la implementación de un plan integral de mejora sanitaria enfocado en tres ejes: infraestructura, procedimientos y capacitación.

En línea con Rivadeneyra (2025), respecto a la materia de infraestructura, se recomienda adecuar las instalaciones con paredes y pisos totalmente lavables e impermeables, optimizar el sistema de drenaje y asegurar la separación física entre zonas de recepción de aves vivas, sacrificio, lavado y empaque, evitando la contaminación cruzada, en cuanto a procedimientos, se plantea la elaboración y aplicación de POES y un sistema HACCP adaptados a las operaciones de la empresa, que incluyan control de

temperaturas, monitoreo del agua y manejo higiénico del producto, con registros documentados para sustentar el cumplimiento ante inspecciones.

Según establece Sharma (2018), el tercer eje contempla un programa de capacitación continua para todo el personal, enfocado en manipulación higiénica de alimentos, uso de equipos de protección personal y protocolos de bioseguridad, complementado con evaluaciones periódicas; asimismo, se propone establecer alianzas con laboratorios acreditados para realizar análisis microbiológicos de agua, superficies y producto terminado, fortaleciendo la trazabilidad mediante registros detallados de cada lote desde su recepción hasta su distribución,

Se debe mencionar que de acuerdo con Mendoza (2024), la implementación de estas medidas no solo permitirá cumplir de forma sostenida con la regulación sanitaria vigente, sino que también incrementará la confianza de clientes y autoridades, asegurando la calidad e inocuidad del producto y consolidando la reputación de la Avícola Ponce en el mercado local y regional.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Mi ingreso a la empresa Avícola Ponce E.I.R.L. se dio en un caso particular, ya que al tratarse de una organización familiar, la incorporación no pasó por procesos formales de selección de personal como ocurre en grandes corporaciones, sin embargo, eso no significó que no hubiera un proceso de adaptación y aprendizaje previo, comencé a colaborar en la empresa a los 19 años, en el año 2021, con el objetivo de apoyar en la atención al cliente y la venta de pollo pelado, especialmente en los periodos de vacaciones universitarias, desde un inicio comprendí que la dinámica del negocio requería compromiso, disciplina y disposición para aprender, pues aunque era un entorno familiar,

la exigencia era constante debido a la gran demanda de los clientes locales.

Antes de comenzar de manera activa en las labores, recibí una capacitación inicial por parte de las vendedoras con mayor experiencia en la empresa, ellas fueron fundamentales en mi adaptación, pues me transmitieron no solo el conocimiento técnico del manejo del producto, sino también las pautas relacionadas con la atención al cliente, la organización del área de ventas y los procedimientos de higiene y seguridad alimentaria, elementos clave en un rubro tan sensible como el avícola, este acompañamiento fue vital, ya que me permitió adquirir confianza y comprender la importancia de mantener estándares de calidad en cada interacción con los clientes.

El proceso de ingreso, entonces, puede dividirse en tres momentos principales, el primero fue el acercamiento inicial y observación, donde me limité a acompañar a las vendedoras más experimentadas para entender la dinámica de trabajo, el segundo momento fue la capacitación práctica, en la cual me involucré en tareas pequeñas, como el despacho de productos o la organización del área de atención, finalmente, el tercer momento fue la ejecución independiente, donde asumí de manera directa mis funciones en la atención al cliente, la venta de pollo pelado y la interacción con los consumidores.

Personas involucradas en el proyecto laboral

Dentro de la empresa Avícola Ponce, existe un equipo claramente organizado y especializado, compuesto tanto por familiares como por trabajadores contratados, cada persona cumple un rol definido que garantiza el flujo de las operaciones desde la recepción del pollo vivo hasta su venta final, por ejemplo, el Gerente General y Administrador, Segundo Ponce, fue la figura clave que supervisó de manera global mi desempeño, brindándome orientación sobre los objetivos empresariales y la importancia

de cumplir con los estándares de calidad e higiene.

En la parte operativa, el Coordinador de Ventas y Distribución, Abdon, jugó un papel fundamental, pues era el responsable de articular la logística y asegurar que los pedidos llegaran puntualmente a restaurantes, tiendas y clientes minoristas, por otro lado, en el área de procesamiento, el trabajo se dividía entre varios operarios: Joel, Antony y Jeiner en el desplumado; Alejandro en el escaldado; Jesús como matarife; René encargado del lavado y limpieza; y Rosa en el eviscerado.

Todo este grupo conformaba el soporte esencial que garantizaba que el pollo llegara listo para la venta, paralelamente, en el área de atención y comercialización, además de mi participación, trabajaban Reina, Guillermina, Angela y Nancy, todas enfocadas en ofrecer un servicio de calidad al cliente, desde la venta directa en mostrador hasta el manejo de pedidos especiales, este equipo multidisciplinario permitía que cada etapa del proceso se desarrollara de forma organizada y eficiente, cabe mencionar que al integrarme, me convertí en parte de esta cadena de valor, aprendiendo a coordinar con cada uno de los involucrados para que el producto final cumpliera con los estándares que caracterizan a la empresa.

Funciones desempeñadas

En cuanto a mi experiencia en la Avícola Ponce me permitió aplicar mis conocimientos legales vinculados a la normativa sanitaria revisada en el Marco Teórico, como el Decreto Legislativo 1059, la Ley de Inocuidad de los Alimentos (D.L. 1062-2008-AG) y el Decreto Supremo N.º 019-2003-AG, junto con las disposiciones emitidas por el SENASA. Desde una posición jurídica, verifiqué si los procesos internos cumplían con lo dispuesto en estas regulaciones, especialmente en lo referido a la bioseguridad, la

inocuidad y la infraestructura mínima exigida, en este sentido, mi labor no solo se centró en el área de ventas, sino también en identificar vacíos relacionados con la ausencia de manuales escritos, procedimientos estandarizados y programas de capacitación continua, lo cual podría generar contingencias legales en caso de una fiscalización.

La presencia constante de SENASA en el sector avícola, con campañas de vacunación, lineamientos de movilización y certificaciones sanitarias, reafirmó la importancia de fortalecer la cultura de cumplimiento normativo dentro de la empresa, por ello, destacué la necesidad de implementar protocolos formales que reduzcan riesgos legales y aseguren la sostenibilidad del negocio, demostrando así mi participación activa en la prevención de posibles conflictos regulatorios.

Mis funciones principales se centraron en tres áreas:

1. Atención al cliente: implicaba recibir a los compradores, escuchar sus requerimientos, recomendar la mejor presentación del producto y garantizar una experiencia de compra satisfactoria, aquí también aprendí a manejar situaciones difíciles, como la atención en momentos de alta demanda o la resolución de quejas de los clientes.
2. Venta de pollo pelado: esta tarea abarcaba desde la organización del producto en los espacios de exhibición hasta el pesaje y entrega final, también aprendí a manejar dinero en efectivo y realizar cálculos rápidos, lo cual me permitió desarrollar habilidades en gestión de ventas.
3. Apoyo en la organización del área de ventas: en determinados momentos, apoyé en la limpieza y organización del espacio de trabajo, asegurando que se cumpliera con las normas de higiene, esto era indispensable, ya que la calidad del producto

no solo dependía del procesamiento, sino también del cuidado en la manipulación y la presentación.

Estas funciones, aunque aparentemente sencillas, me permitieron comprender en la práctica la importancia de la atención al detalle, la responsabilidad y el compromiso con los clientes, es importante resaltar que, gracias a ello, desarrollé competencias interpersonales al interactuar constantemente con personas de diferentes perfiles.

Desarrollo del proyecto laboral

El proyecto laboral puede entenderse como el conjunto de actividades que realicé dentro de la empresa a lo largo de los años, estructurado en distintas etapas, primero desde la identificación de necesidades hasta la implementación de soluciones que aportaran a la mejora continua de la organización.

1. Identificación del problema y diagnóstico

Desde los primeros meses se identificó que uno de los retos principales era mantener la satisfacción del cliente en un entorno muy competitivo, donde la calidad del producto y la atención al cliente son factores decisivos, durante mi capacitación inicial, observé que algunos procesos de atención no estaban estandarizados, lo que podía generar demoras en horas de alta demanda, al mismo tiempo, se requería fortalecer la comunicación con los clientes mayoristas, quienes demandaban puntualidad y confianza en la entrega de pedidos, cabe mencionar que el diagnóstico permitió establecer que la mejora debía enfocarse en dos ejes: la eficiencia en la atención al cliente y el aseguramiento de la calidad del producto.

2. Objetivos planteados

Con base en este diagnóstico, los objetivos que orientaron mi participación en la empresa fueron:

- Brindar un servicio de atención al cliente ágil, eficiente y cordial.
- Contribuir a la organización del área de ventas para mejorar la experiencia de compra.
- Mantener los estándares de higiene y calidad en la manipulación del producto.
- Fortalecer la imagen de la empresa como un negocio confiable y responsable.

3. Estrategias y metodología

La estrategia principal consistió en aplicar un modelo de aprendizaje práctico supervisado, en el cual las vendedoras con experiencia me guiaron a través de la repetición de tareas y la observación constante, a su vez, la empresa fomentó una cultura de responsabilidad compartida, donde cada trabajador debía cumplir con su rol específico para garantizar el éxito del proceso global.

La metodología utilizada puede describirse como un enfoque participativo y colaborativo, en el que la comunicación y el trabajo en equipo eran fundamentales, mi rol en la atención al cliente se fortaleció mediante la práctica diaria, lo que permitió mejorar en aspectos como rapidez en el despacho, manejo de caja y solución de dudas de los clientes.

4. Herramientas y modelos utilizados

En términos prácticos, las herramientas utilizadas se relacionaron con:

- Control de inventario manual para registrar las entradas y salidas del producto.

- Pesaje con balanzas calibradas, garantizando exactitud en las ventas.
- Protocolos de higiene y limpieza para asegurar la inocuidad del producto.
- Comunicación directa con clientes como herramienta para fidelizar y captar nuevas oportunidades de negocio.

Aunque no se trató de modelos empresariales complejos, la disciplina en el uso de estas herramientas permitió asegurar un desarrollo ordenado de las operaciones dentro de la Avícola.

5. Planificación e implementación

La planificación del trabajo se organizaba semanalmente, considerando la llegada del producto desde la granja en Trujillo y la demanda local, cada día estaba estructurado en turnos de procesamiento, limpieza, atención al cliente y distribución, en este esquema, mi participación se implementaba principalmente en las horas de mayor afluencia de clientes, lo que me exigía estar preparado para responder con rapidez y eficacia.

En cuanto a la implementación, mi aprendizaje se consolidó a lo largo de cuatro años, desde el 2021 hasta enero del 2025. Cabe señalar que, durante este tiempo, logré desempeñarme con autonomía y aportar al cumplimiento de la misión de la empresa como brindar productos frescos, seguros y de calidad, con un servicio confiable para mayoristas y minoristas.

Consideraciones Éticas

En el desarrollo de mi experiencia laboral dentro de Avícola Ponce, las consideraciones éticas estuvieron presentes en cada una de las actividades desempeñadas, el trabajo en una empresa dedicada a la venta y procesamiento de productos avícolas exige

un compromiso con la higiene, la transparencia y el respeto hacia los clientes y compañeros de trabajo, una de las primeras prácticas éticas cumplidas fue garantizar la manipulación responsable de los alimentos, siguiendo las normas de limpieza y seguridad, con el fin de ofrecer productos en condiciones óptimas de consumo, esto no solo respondía a una exigencia de la empresa, sino también a la responsabilidad moral de proteger la salud de los clientes.

Asimismo, se priorizó la honestidad en las ventas, brindando información clara sobre el peso, el precio y la calidad del producto, en este sentido, se evitaban prácticas engañosas y se fomentaba la confianza en la relación con el cliente, lo que permitió fidelizar y fortalecer la reputación del negocio, también se respetaba la equidad en el trato hacia todos los consumidores, sin distinciones ni preferencias, valorando la igualdad de derechos en el acceso a un producto seguro y de calidad.

Otro aspecto ético importante fue el respeto hacia los compañeros de trabajo, manteniendo un ambiente de cooperación, solidaridad y aprendizaje mutuo, finalmente, la confidencialidad de la información interna y el cuidado de los recursos de la empresa fueron principios cumplidos, entendiendo que la ética no solo se relaciona con el cliente externo, sino también con la responsabilidad hacia la organización misma.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los principales resultados obtenidos tras la implementación del plan de mejora sanitaria en la Avícola Ponce durante el periodo 2024–2025. Por medio de tablas y figuras se evidencia el incremento en el número de controles sanitarios, el fortalecimiento de la gestión operativa, la optimización de los procesos productivos y la reducción de tiempos en actividades clave; asimismo, se

muestran los costos de instauración del plan y su impacto tanto en la productividad como en los ingresos económicos, reflejando un crecimiento sostenido y una mayor confianza de los clientes y autoridades regulatorias.

Tabla 1

Aumento en el número de controles sanitarios realizados

Periodo	Expedientes Gestionados	Cambio (%)
Inicial (2024)	45	-
Posterior (2025)	120	+167%

Nota. Se evidencia un aumento en el número de controles sanitarios.

La Tabla 1 muestra el incremento en el número de controles sanitarios realizados en la Avícola Ponce entre los años 2024 y 2025, en el periodo inicial se efectuaron 45 controles, mientras que en el periodo posterior la cifra ascendió a 120, lo que representa un aumento del 167 %. Este crecimiento refleja la implementación de un plan de mejora orientado al fortalecimiento de la gestión sanitaria, lo cual no solo permitió un mayor cumplimiento normativo, sino también una vigilancia más estricta sobre la inocuidad de los productos, contribuyendo a consolidar la confianza de los clientes y de las autoridades regulatorias.

Tabla 2

Fortalecimiento de la gestión sanitaria y operativa

Aspecto Evaluado	Estado Inicial	Estado Posterior	Resultado
Infraestructura Sanitaria	Paredes y pisos porosos, sin drenaje adecuado	Áreas remodeladas con superficies lavables y	Optimizada

		sistema de drenaje eficiente	
Documentación Sanitaria	Ausencia de manuales y registros escritos	Implementación de POES y sistema HACCP documentado	Mejorada
Capacitación del Personal	Conocimientos adquiridos solo por experiencia práctica	Programa de capacitación continua con protocolos de bioseguridad	Optimizada
Monitoreo de Inocuidad	Sin análisis microbiológicos periódicos	Control rutinario de agua, superficies y producto terminado con laboratorios externos	Fortalecida

Nota. La implementación del plan sanitario permitió mejoras en la infraestructura

La Tabla 2 evidencia el fortalecimiento de la gestión sanitaria y operativa en la Avícola Ponce tras la implementación del plan de mejora. Inicialmente, la infraestructura presentaba deficiencias como pisos porosos y falta de drenaje, mientras que en la etapa posterior se logró contar con áreas remodeladas y sanitariamente adecuadas; asimismo, la empresa pasó de no tener manuales ni registros escritos a implementar POES y un sistema HACCP documentado, lo que permitió estandarizar procesos.

En cuanto al personal, los conocimientos que antes se transmitían solo por experiencia fueron reforzados mediante un programa de capacitación continua en bioseguridad, finalmente, el monitoreo de inocuidad, que no se realizaba de manera periódica, se fortaleció con controles microbiológicos rutinarios en agua, superficies y productos, consolidando la seguridad alimentaria y la confianza del consumidor.

Tabla 3

Impacto en la operatividad y las decisiones de gestión

Indicador	Estado Inicial	Estado Posterior	Cambio
Control de procesos sanitarios	Lento y dependiente de supervisión manual	Ágil mediante registros digitalizados y verificación constante	Optimizado
Planificación de producción	Desorganizada, basada en experiencia empírica	Estructurada con cronogramas y seguimiento semanal	Mejorada

Nota: La optimización en el control de procesos sanitarios y la planificación de la producción redujo la improvisación

La Tabla 3 muestra el impacto de la implementación del plan de mejora en la operatividad y la toma de decisiones en la Avícola Ponce, inicialmente, el control de los procesos sanitarios era lento y dependía únicamente de la supervisión manual, mientras que en la etapa posterior se volvió más ágil gracias al uso de registros digitalizados y verificaciones constantes, de manera similar, la planificación de la producción pasó de ser desorganizada y basada en la experiencia empírica a estructurarse mediante cronogramas y un seguimiento semanal, lo que permitió optimizar tiempos, reducir la improvisación y facilitar decisiones de gestión más rápidas y efectivas.

Tabla 4

Mejora en la eficiencia de procesos sanitarios y productivos

Procesos ejecutados en la Avícola Ponce	Duración sin plan sanitario	Duración con plan sanitario	Mejora en tiempo	Mejora en porcentaje
--	------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	-----------------------------

Limpieza de área de faenado	2 horas	1 hora	1 hora	50 %
Desplumado y eviscerado	3 horas	2 horas	1 hora	33 %
Registro de control sanitario	1 hora 30 min	45 minutos	45 minutos	50 %
Distribución a mayoristas	4 horas	2 horas 30 min	1 hora 30 min	37 %
Preparación de pedidos minoristas	2 horas	1 hora	1 hora	50 %

Nota. La implementación del plan sanitario permitió reducir significativamente el tiempo en los procesos productivos y de control

La Tabla 4 muestra la mejora en la eficiencia de los procesos sanitarios y productivos de la Avícola Ponce tras la implementación del plan sanitario, antes, actividades como la limpieza del área de faenado y la preparación de pedidos minoristas requerían el doble de tiempo en comparación con la etapa posterior, logrando una reducción del 50 %. De igual forma, procesos como el registro de control sanitario y la distribución a mayoristas se optimizaron, disminuyendo entre un 33 % y 37 % del tiempo empleado, estas mejoras no solo agilizaron la producción, sino que también fortalecieron el cumplimiento de la normativa, garantizando mayor inocuidad y puntualidad en la entrega de los productos.

Tabla 5

Coste de instauración del plan sanitario

Herramienta digital	Número de empleados	Costo en dólares por año	Costo en soles por año
Kit de bioseguridad (guantes,	8	\$320.00	S/. 1,200.00

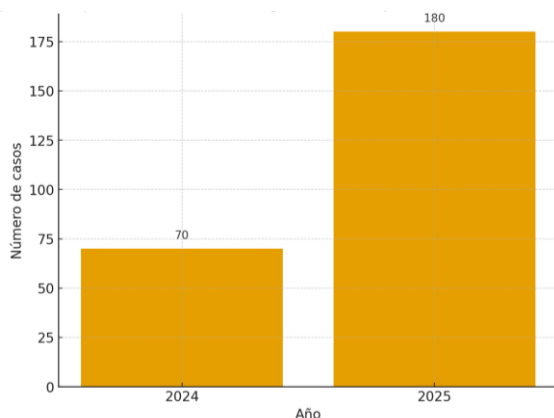
mascarillas, mandiles)			
Análisis microbiológicos externos	4	\$250.00	S/. 940.00
Capacitación en inocuidad alimentaria	10	\$180.00	S/. 680.00
Manuales y señalización sanitaria	6	\$60.00	S/. 230.00
Total		\$810.00	S/. 3,050.00 anual

Nota. La implementación del plan sanitario representó una inversión anual destinada a fortalecer la infraestructura

La Tabla 5 presenta el costo de la implementación del plan sanitario en la Avícola Ponce, detallando los recursos adquiridos y su inversión anual, entre ellos destacan los kits de bioseguridad para ocho empleados, con un gasto de S/. 1,200.00, y los análisis microbiológicos externos, que representaron S/. 940.00 al año; asimismo, se invirtió en programas de capacitación en inocuidad alimentaria para diez trabajadores por un total de S/. 680.00 y en manuales y señalización sanitaria por S/. 230.00. Por lo tanto, el costo anual ascendió a S/. 3,050.00, lo que demuestra que la empresa destinó recursos específicos para fortalecer la higiene, la seguridad alimentaria y la profesionalización del personal, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes.

Figura 2

Comparación porcentual de casos 2024 vs 2025

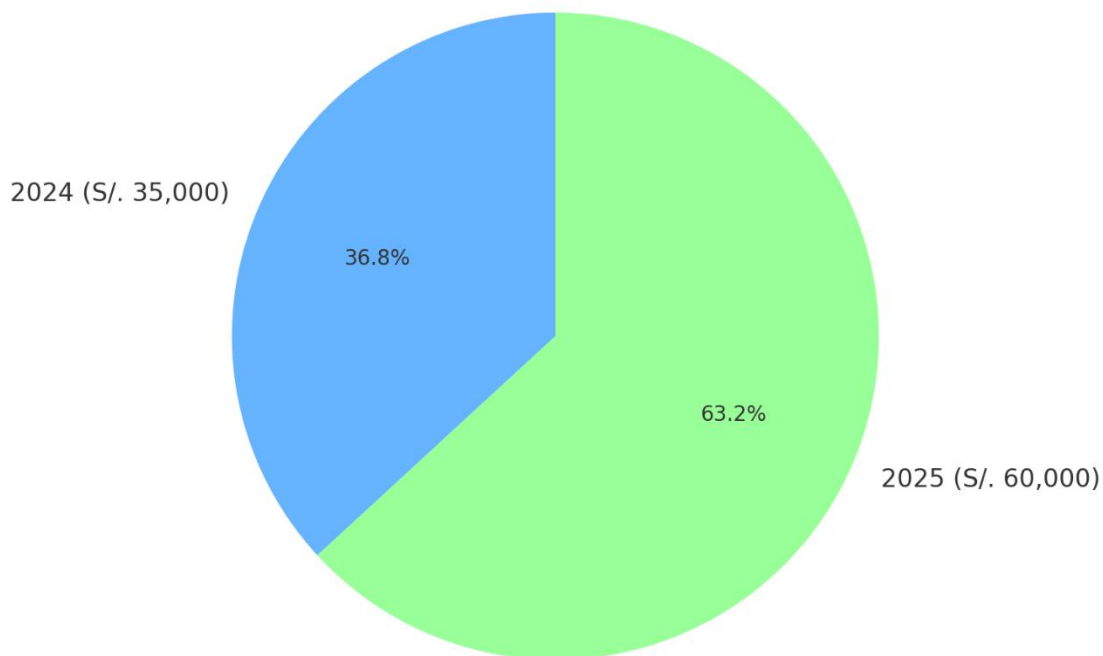


Nota. Se evidencia un Incremento en la eficiencia.

La comparación porcentual de casos entre 2024 y 2025 muestra un crecimiento considerable en la capacidad de gestión de la Avícola Ponce, mientras en 2024 se atendieron 70 casos, en 2025 la cifra ascendió a 180, lo que representa un incremento significativo en la productividad, este aumento refleja la implementación de mejoras en los procesos internos y en el cumplimiento de la normativa sanitaria, permitiendo que la empresa gestione un mayor volumen de casos con mayor eficacia y confianza en la calidad del producto.

Figura 3

Comparación de ingresos económicos 2024 y 2025



Nota. Se denota un Aumento en sostenibilidad, elaborado con [Creador de gráficos gratuito](#)

El gráfico circular evidencia la diferencia en los ingresos económicos de la Avícola Ponce entre 2024 y 2025. En el primer año se generaron S/. 35,000, mientras que en el segundo los ingresos alcanzaron S/. 60,000, representando un crecimiento notable,

esta mejora económica se vincula directamente con la implementación del plan sanitario, ya que permitió elevar la productividad, garantizar mayor confianza en la calidad de los productos y ampliar la base de clientes, consolidando así la competitividad de la empresa en el mercado local.

Tabla 6
Establecimiento del sistema de control sanitario programado

Año	Citas agendadas	asistencia	falta	Porcentaje de faltas
2024	80	62	18	22 %
2025	150	146	4	3 %

Nota. Programación y cumplimiento de controles sanitarios en 2024 y 2025

La Tabla 6 denota el impacto positivo de la implementación del sistema de control sanitario programado en la Avícola Ponce, cabe mencionar que en el año 2024 se programaron 80 controles, de los cuales solo se realizaron 62, registrándose 18 omisiones, lo que equivalía al 22 %, sin embargo, para el año 2025 se programaron 150 controles y se cumplieron 146, reduciendo las omisiones a solo 4 casos, con un porcentaje mínimo del 3 %, por otro lado, estos resultados demuestran que la planificación y calendarización de actividades permitió mejorar la disciplina organizativa, garantizar mayor cumplimiento normativo y reducir los riesgos asociados a fallas en el control sanitario.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En primer lugar, respecto sobre la coherencia con la descripción de la experiencia y las limitaciones, parte de la experiencia profesional en la Avícola Ponce, la cual permitió transformar una gestión basada en la práctica empírica hacia un sistema alineado con la normativa sanitaria vigente, tras la implementación del plan de mejora, la empresa pasó de no contar con manuales ni registros formales a aplicar POES, un sistema HACCP documentado y controles microbiológicos regulares, lo que incrementó en 167 % los controles sanitarios realizados y redujo el índice de incumplimientos del 22 % al 3 %.

Después de la mejora, los procesos internos se volvieron más ágiles y ordenados. Actividades como la limpieza, el registro de controles y la distribución a mayoristas redujeron sus tiempos entre un 33 % y 50 %, lo que permitió atender mayor demanda y consolidar la confianza de clientes mayoristas y minoristas, esto se reflejó en un aumento significativo de ingresos económicos, pasando de S/. 35,000 en 2024 a S/. 60,000 en 2025.

En cuanto a mi formación como abogada pude contribuir en la verificación del cumplimiento normativo de leyes como el D.L. 1059, D.L. 1062 y el D.S. 019-2003-AG, así como en la identificación de vacíos que podían derivar en contingencias legales, en cuanto al nivel práctico, mis competencias se expresaron en (1) Competencia jurídica: al orientar a la empresa hacia el cumplimiento de las disposiciones del SENASA. (2) Competencia organizativa y de gestión: al contribuir en la elaboración de manuales y protocolos internos que estandarizaron procesos. (3) Competencia ética y comunicativa: al garantizar la transparencia en ventas, trato equitativo a clientes y el fortalecimiento de la cultura de higiene y bioseguridad.

En cuanto a las lecciones aprendidas, se puede mencionar que la experiencia demostró

que las mejoras en microempresas avícolas no dependen solo de grandes inversiones, sino de la disciplina organizacional, la capacitación continua y el trabajo en equipo, al mismo tiempo, aprendí que la práctica profesional requiere adaptar los conocimientos jurídicos a un contexto real, donde las limitaciones de infraestructura y recursos exigen soluciones creativas y progresivas.

Finalmente, respecto al impacto del proyecto, es importante mencionar que después de implementar las mejoras, la Avícola Ponce no solo elevó su cumplimiento sanitario y redujo riesgos legales, sino que también fortaleció su sostenibilidad económica y reputación en el mercado local, esta experiencia reafirma que la integración de las competencias profesionales con la práctica empresarial genera un impacto positivo y duradero tanto en la protección del consumidor como en la competitividad de la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda mantener programas de formación periódica para todos los trabajadores, con énfasis en buenas prácticas de manufactura, uso de equipos de protección personal y protocolos de inocuidad, esto permitirá reducir riesgos de contaminación y reforzar la disciplina organizacional más allá del cumplimiento formal.

Si bien ya se avanzó con registros digitalizados, es recomendable dar el siguiente paso hacia un sistema integral en la nube que incluya trazabilidad por lote, alertas de incumplimientos y reportes automáticos para SENASA, esto reduciría la dependencia del control manual y mejoraría la toma de decisiones.

Se sugiere consolidar alianzas con laboratorios acreditados, universidades locales y programas de SENASA, para realizar controles microbiológicos más frecuentes y

acceder a asesoría técnica especializada, esto permitirá validar los procesos con respaldo externo y fortalecer la confianza del consumidor.

Aunque ya se hicieron adecuaciones, es necesario planificar mejoras futuras considerando posibles auditorías de exportación y estándares internacionales; asimismo, la separación estricta de áreas, sistemas de ventilación y almacenamiento frío eficiente garantizarán sostenibilidad a largo plazo.

Se propone conformar un pequeño comité liderado por la gerencia, con participación del área operativa y asesoría legal, al mismo tiempo, su función sería revisar periódicamente el cumplimiento normativo, proponer ajustes y preparar a la empresa para inspecciones, evitando contingencias legales que puedan afectar su competitividad.

REFERENCIAS

Array Tecnología e Innovación. (2023). *El sector avícola peruano: Impacto de la falta de alimento para aves*. El Sitio Avícola.

<https://www.elsitioavicola.com/poultrynews/vars/country/pe>

AgroPerú. (2025, abril 7). *Perú oficializa condición de país libre de influenza aviar altamente patógena en aves de corral*. AgroPerú. <https://www.agroperu.pe/peru-oficializa-condicion-de-pais-libre-de-influenza-aviar-altamente-patogena-en-aves-de-corral/>

Asociación Peruana de Avicultura. (2023, abril). *Boletín informativo abril 2023*. APA. <https://apa.org.pe/portfolio-item/boletin-abril-2023/>

Asociación Peruana de Avicultura. (2023, junio). *Boletín informativo junio 2023*. APA. <https://apa.org.pe/portfolio-item/boletin-junio-2023/>

Actualidad Empresarial. (2023). Resolución directoral D000014-2024-MIDAGRI-SENASA-DSA. *Actualidad Empresarial*. <https://m.actualidadempresarial.pe/norma/resolucion-directoral-d000014-2024-midagri-senasa-dsa/b6800ee9-82b4-466d-b7b6-1643a53b5497>

Cuéllar Sáenz, J. A. (2025). *Nutrición avícola: El papel de los sistemas de suministro de alimentos y su impacto en la producción sostenible*. Veterinaria Digital. <https://www.veterinariadigital.com/articulos/nutricion-avicola-el-papel-de-los-sistemas-de-suministro-de-alimentos-y-su-impacto-en-la-produccion-sostenible>

FENAVI. (2023). *¿Cómo le fue a la avicultura en el 2022?* Revista FENAVI, 299, 1–12. <https://fenavi.org/wp-content/uploads/2023/03/revista-299.pdf>

Pastor Miranda, J. A. (2025). *Autodeclaración del Perú como país libre de influenza aviar de alta patogenicidad en aves de corral*. SENASA; Organización Mundial de Sanidad Animal. <https://www.woah.org/app/uploads/2025/04/2025-04-peru-hpai-selfd.pdf>

Rivadeneira Castillo, J. R. (2020). *Importancia de la avicultura en el Perú* [Monografía de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Scribd. <https://es.scribd.com/document/633306730/IMPORTANCIA-DE-LA-AVICULTURA-EN-EL-PERU-MONOGRAFIA>

Sharma, R., López, A., & González, P. (2018). *Estrategias para garantizar inocuidad en los huevos para consumo*. ABC Avícola. <https://www.abcavicola.com/post/estrategias-para-garantizar-inocuidad-en-los-huevos-para-consumo>

Ticona-Salluca, H., Torres-Cruz, F., & Tumi-Figueroa, E. N. (2023). Machine learning applied to Peruvian vegetables imports. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2301.03587>

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – SENASA. (2024). Resolución directoral N.º 011-2024-MIDAGRI-SENASA-DSA: Requisitos sanitarios para la importación de carne y despojos comestibles de aves. *Gob.pe*. <https://www.gob.pe/institucion/senasa/normas-legales/5427115-011-2024-midagri-senasa-dsa>

Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA. (2024). Aprueban normativas para prevenir y controlar la diseminación de la influenza aviar de alta patogenicidad. *Agraria.pe*. <https://agraria.pe/noticias/senasa-aprueba-nuevas-medidas-sanitarias-para>

[prevenir-disem-35477](#)

Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA. (2003). *Decreto Supremo N.º 019-2003-AG: Reglamento sanitario para el acopio y beneficio de aves*. SENASA.

https://www.senasa.gob.pe/senasa/wp-content/uploads/jer/SAN_AVI/1174.pdf

Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA & Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (2025). *Autodeclaración del Perú como país libre de influenza aviar altamente patogénica en aves de corral*. SENASA.

<https://www.woah.org/app/uploads/2025/04/2025-04-peru-hpai-selfd.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Consulta RUC - SUNAT

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20495940111 - AVICOLA PONCE E.I.R.L		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	AVICOLA PONCE		
Fecha de Inscripción:	27/06/2007	Fecha de Inicio de Actividades:	01/07/2007
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. SALAVERRY NRO. 553 PBLO CELENDIN CAJAMARCA - CELENDIN - CELENDIN		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA Secundaria 1 - 4721 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u	FACTURA		