

# Impacto de la pandemia (Covid-19) sobre la “cultura de la inocuidad” entre comerciantes a cargo de verdulerías y panaderías de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## Fabiana Guglielmo

- Global QualityExpertise Manager en Unilever  
Presidente de la Comisión Argentina de Inocuidad Alimentaria (CAIA)  
Docente de la Maestría en Gestión de la Seguridad Alimentaria (MAGESA) de la Universidad ISALUD

## Nancy Toribio

- Profesional especializada en tecnología de los alimentos y gestión de la seguridad alimentaria  
Docente de la Licenciatura en Nutrición de la Universidad ISALUD  
Alumna de la Maestría en Gestión de la Seguridad Alimentaria (MAGESA) de la Universidad ISALUD

## Paola Aldegani

- Licenciada en Nutrición de la Universidad ISALUD  
Especialista en Inocuidad y Calidad Agroalimentaria

A pesar de los esfuerzos por parte de los organismos especializados en proteger la salud de la población, estableciendo directrices, normas, reglamentaciones y procedimientos que aseguren la provisión de alimentos inocuos, la existencia de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA) sigue siendo una problemática global significativa. La Organización mundial de la Salud estima que cada año enferman 600 millones de personas en todo el mundo por ingerir alimentos insalubres, generando 420.000 muertes (OMS, 2020).

Una de las causas que más comúnmente contribuye a las ETA es el “comportamiento humano inseguro”. Por

lo tanto, para mejorar la inocuidad alimentaria se necesita un cambio de comportamiento, o sea la creación de una “cultura de inocuidad” que se define como “los valores, creencias y normas compartidas que afectan la mentalidad y el comportamiento hacia la inocuidad alimentaria” (Yiannas, 2009).

En nuestro país, con el propósito de evitar incidentes sanitarios, se establecieron una serie de procedimientos de carácter obligatorio que se encuentran incluidos en el Código Alimentario Argentino (CAA) y que aplican para todos los establecimientos que comercialicen productos alimenticios: Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES),

Manejo Integrado de Plagas (MIP) y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Por otro lado, en un contexto de pandemia (COVID-19), fue fundamental la implementación correcta de procedimientos higiénico-sanitarios para que los alimentos no se convirtieran en fómites, minimizando, así, la posibilidad de la transmisión del virus entre personas (destacando que la COVID-19 no es una ETA).

Dado que las medidas higiénico-sanitarias necesarias para prevenir transmisión de la COVID-19 son comparables con las requeridas para prevenir ETA durante el manipuleo y expendio de alimentos, se planteó investigar si la pandemia fue capaz de ayudar a generar cultura de inocuidad dentro de los responsables de dos grupos específicos de comercios (verdulerías y panaderías), consiguiendo, de esta forma, cambios de comportamiento necesarios que sean perdurables en el tiempo (cultura de la inocuidad).

## Objetivos

Para dar respuesta al interrogante planteado en la investigación, entendiendo que en un primer momento, el dato más significativo era conocer desde donde se partía con cada comerciante, indagando aplicación y conocimientos sobre normas higiénico-sanitarias, surgió el siguiente objetivo general:

Indagar sobre el nivel de conocimiento y aplicación de las pautas higiénico-sanitarias, así como el impacto de la pandemia sobre la cultura de la inocuidad, entre los comerciantes que manipulan y venden alimentos para consumo directo o para la transformación en el hogar, en verdulerías y panaderías, de las Comunas 3, 9 y 14 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Los objetivos específicos fueron planteados para profundizar sobre el comportamiento, los conocimientos y nivel de aplicación de normas previo a la pandemia por COVID-19 y durante la pandemia. En este sentido se identificaron los siguientes:

Identificar el nivel de conocimiento de los comerciantes, en referencia a las normativas sobre inocuidad

alimentaria, correspondientes al rubro de las verdulerías y panaderías.

Examinar el nivel de adherencia actual, a las Buenas Prácticas de Manufactura y de los protocolos COVID-19, por parte de los comerciantes.

Indagar sobre el conocimiento y el comportamiento de los comerciantes pre-pandemia, en relación con las mismas normativas.

Verificar si el contexto de pandemia permitió fortalecer la cultura de inocuidad entre los comerciantes de los rubros mencionados.

## Desarrollo

El estudio se realizó en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, en comercios de los rubros de verdulerías y panaderías, entre los meses de marzo a noviembre de 2021.

El tipo de estudio es transversal, observacional y descriptivo y el método es empírico analítico.

Para su desarrollo se seleccionaron 3 comunas: 3 (Balvanera y San Cristóbal), 6 (Caballito) y 9 (Parque Avellaneda, Liniers y Mataderos).

De cada comuna, dos becarias, encuestaron y observaron, personalmente, 20 verdulerías y 20 panaderías.

Previamente se realizó una prueba piloto, durante el mes de marzo, sobre 10 comercios en las comunas de interés para poner a prueba el instrumento de recolección de datos y evaluar la predisposición de los comerciantes a participar de la investigación.

Cabe mencionar que los 120 comercios seleccionados contaban con acceso directo, lo que facilitó la entrada al campo y la oportunidad de relevamiento de datos e información, por parte de las becarias.

Por otro lado, el criterio de selección de las comunas se basó en los indicadores socio demográficos, brindados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires basados en el Censo del año 2010 (INDEC, 2010).

Los criterios de inclusión fueron aplicados para personas mayores de 18 años encargadas de la venta en todos los comercios del rubro verdulerías y panaderías, de la

Ciudad Autónoma de Buenos Aires pertenecientes a las Comunas 3, 6 y 9.

Por su parte, los criterios de exclusión se basaron en personas que se encuentren en el comercio, pero no participen de la atención directa al cliente, personas encargadas de la venta en verdulerías y panaderías de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que no pertenezcan a las Comunas 3, 6 y 9, comercios que no pertenezcan a dichas Comunas, establecimientos que compartan otro rubro dentro de un mismo comercio (como ser verdulería y carnicería o panadería y cafetería).

Una de las técnicas que se utilizó en esta investigación (la encuesta) permitió estimar el nivel de conocimiento y cumplimiento de las normativas vigentes, previo y durante la pandemia, como así también el de los Protocolos COVID-19.

Por otro lado, la observación realizada durante las visitas en las que se entregaban las encuestas permitió corroborar algunas de las respuestas y complementar el relevamiento de datos.

## Instrumento

La selección del instrumento de recolección de datos fue realizada a partir de los cuestionarios para evaluar el curso de manipulación higiénica de alimentos de la Agencia Gubernamental de Control de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los requerimientos generales para los rubros de verdulerías y panaderías presentes en el Código Alimentario Argentino (CAA) y los lineamientos de buenas prácticas para la prevención de la COVID-19 para el sector alimentos y bebidas del Ministerio de Salud de la Nación y de la Agencia Gubernamental de Control.

La guía de preguntas incluyó la clasificación de los comercios (verdulería o panadería) y recabó los siguientes datos: conocimientos, adherencia, comportamiento y cumplimiento de las normativas vigentes obligatorias (POES, MIP y BPM) y protocolos COVID-19 por parte de los comerciantes.

Las 41 preguntas específicas hicieron foco en la actualidad y en el período pre-pandemia, con las opciones de

respuesta afirmativa y negativa. Adicionalmente se utilizó la técnica de observación (cubriendo 15 ítems), sin participación del comerciante, con el objeto de registrar el cumplimiento o no de las normativas y protocolos en el establecimiento.

## Análisis y resultados

Los datos obtenidos de los cuestionarios y las observaciones se volcaron en una matriz de datos, a partir de la cual se realizó el análisis.

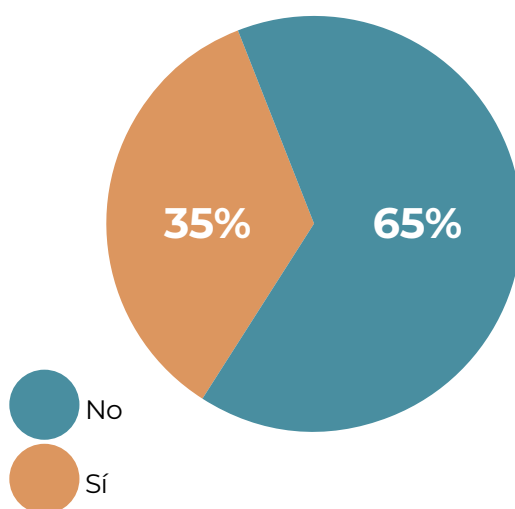
Los datos fueron cotejados con las normativas vigentes para estos rubros con el fin de evaluar el cumplimiento o no de las pautas higiénico-sanitarias requeridas, y además se realizó la comparación de las observaciones con las respuestas obtenidas para determinar la compatibilidad entre las mismas.

Se logró evidenciar que:

El 65% del total de los comerciantes encuestados había realizado el curso de manipulación de alimentos, mientras que el 35% no lo habían realizado, a pesar de

### Gráfico 1. Curso de manipulación higiénica de los alimentos

Total 120 comercios



Fuente: Elaboración propia.

ser un curso de carácter obligatorio para desempeñarse expendiendo alimentos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (gráfico 1).

Del 65% que realizó el curso de manipulación higiénica de los alimentos, el 59% corresponde al rubro panaderías (gráfico 2).

En relación con el conocimiento de las Normas vigentes sobre manipulación higiénica de alimentos:

El 86% de los encuestados afirmaron que las conocían, lo que implica que un 14% expendía alimentos sin tener conocimientos básicos sobre este tema.

De acuerdo con los encuestados, la pandemia hizo que un 7% de los manipuladores adquirieran conocimiento sobre las normas.

Este incremento (7%) corresponde a 54 panaderías (4 más que antes de la pandemia) y 50 verdulerías (5 comercios más).

En cuanto a la importancia del lavado de manos, el 94% respondió que consideraba que éste era un punto importante para evitar la propagación de enfermedades entre ellos y sus clientes previo a la pandemia por COVID-19. El 6% restante no consideraba importante el lavado de manos.

Se realizó la misma pregunta en el contexto actual de pandemia, observando que el porcentaje que no

consideraba importante el lavado de manos se redujo en un 4%.

Es decir que casi la totalidad de los comerciantes, en la actualidad consideran el lavado de manos como una acción importante para evitar la propagación de enfermedades.

Al cruzar las respuestas de los comerciantes con las observaciones, los resultados mostraron diferencias significativas:

Se observó que el 79% de los comerciantes de panaderías no se lavaron/desinfectaron las manos durante el tiempo en que las encuestadoras se encontraban en los establecimientos (gráfico 3).

El 93% de los comerciantes de verdulerías tampoco realizaban esta acción (gráfico 4).

Con anterioridad a la pandemia por COVID-19, el 88% de los comerciantes informaron que limpiaban las mesadas y lugares de apoyo con agua y detergente.

Al indagar su accionar durante la pandemia, hubo un incremento en el porcentaje de comerciantes que incorporaron este hábito, resultando que el 96%, realizan la limpieza de mesadas y lugares de apoyo.

Se realizó la comparación por rubro y los porcentajes resultaron iguales para cada uno.

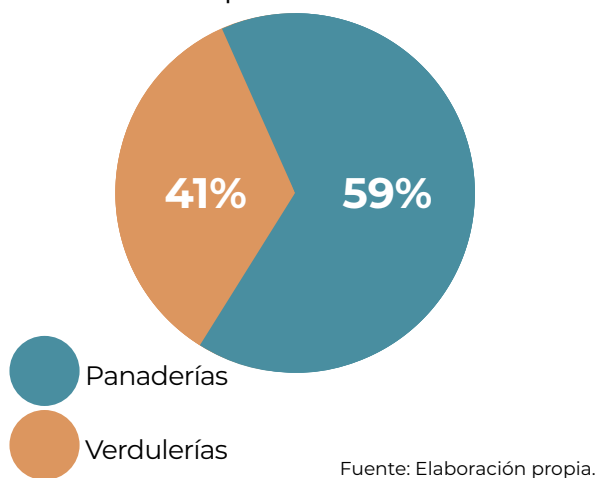
Además, cruzando los datos de la encuesta con las observaciones, se pudo evidenciar que la limpieza general coincide con la respuesta de los comerciantes, ya que el 93% de las verdulerías observadas se encontraban adecuadamente limpias, al igual que el 67% de las verdulerías.

Por otro lado, se observó que, del total de panaderías, el 35% tenían las indicaciones de procedimientos según protocolo COVID-19 a la vista, los comerciantes utilizaban el barbijo correctamente, disponían de alcohol en gel para uso de los clientes y controlaban el ingreso de personas según la superficie del comercio (m<sup>2</sup>). En cuanto a las verdulerías, el 18% tenían las indicaciones de procedimientos según protocolo COVID-19 a la vista, los comerciantes utilizaban el barbijo correctamente, disponían de alcohol en gel para uso de los clientes y mantenían el ingreso de personas según la superficie del comercio (m<sup>2</sup>).

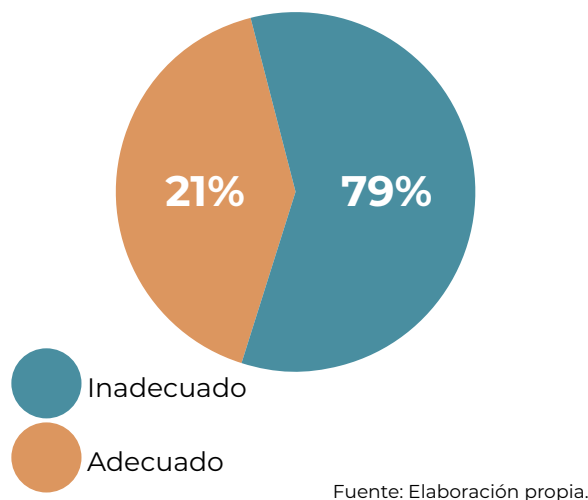
Con respecto a la disposición de los residuos, se observó que el 50% de las panaderías los tenían en luga-

## Gráfico 1. Curso de manipulación higiénica de los alimentos

Diferenciado por rubros



**Gráfico 3.**  
**Panaderías: limpieza de manos**



res incorrectos o que los cestos no eran los adecuados; evidenciándose el mismo resultado en verdulerías con un leve aumento en la cantidad de comercios que presentaban desvíos.

Es importante destacar que no se evidenciaron diferencias significativas entre las comunas 3, 6 y 9 en ninguno de los dos aspectos anteriores (protocolo COVID-19 y manejo de residuos).

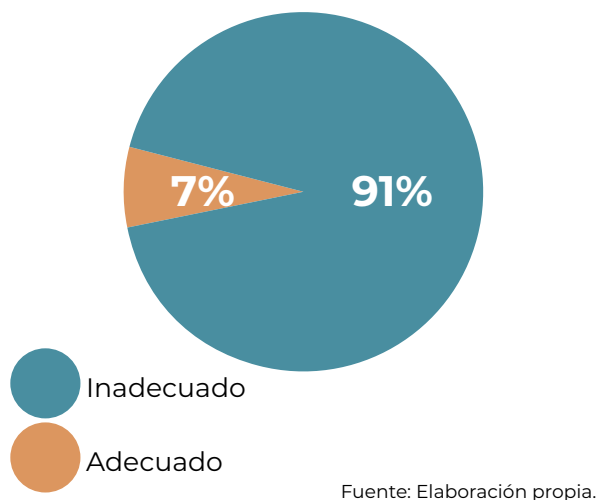
Con respecto a los hábitos adquiridos durante la pandemia por COVID-19, como ser la utilización de alcohol en gel, limpieza de manos luego de tocar dinero, uso de barbijo en espacios cerrados, desinfección de superficies, entre otros, el 73% del total de comerciantes refieren que mantendrán los hábitos adquiridos.

En este sentido, de los 120 comercios el 41% cree que la COVID-19 puede contagiarse a través de los alimentos.

En relación a la vestimenta de trabajo, el 26% de los comerciantes de panaderías no contaban con la vestimenta adecuada para la atención en su rubro, mientras que en verdulerías se observó que el 42% de los comercios tenía personal que no cumplían con la vestimenta adecuada. En ambos casos se observó vestimenta inadecuada y/o sucia.

Por otro lado, una observación clave fue la detección de un relajamiento del cumplimiento de las prácticas hi-

**Gráfico 4.**  
**Verdulerías: limpieza de manos**



giénico-sanitarias desde el mes de octubre de 2021. Esta observación fue posible por la realización de visitas en un período mayor de tiempo debido a las restricciones que generó la pandemia en el primer semestre del año.

## Discusión y Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas y observaciones realizadas, se pudo constatar que un porcentaje importante de los comerciantes a cargo de las panaderías y verdulerías encuestados no realizó el curso de manipulación segura de alimentos, el cual es obligatorio en todo el territorio nacional, y no conocen las normativas vigentes.

También se evidencia que el manejo de residuos no se considera apropiado en ninguno de los 2 rubros, entendiendo que las verdulerías tienen más dificultades debido a su actividad específica.

Por otro lado, se podría inferir que los protocolos aplicados para evitar el contagio de la Covid-19 colaboraron para que los comerciantes se interioricen en las normativas vigentes para su rubro.

Se evidencian algunas diferencias entre las respuestas brindadas por los encuestados y las observaciones realizadas por las becarias, en mayor grado en

las verdulerías, lo que demostraría una sobreestimación de sus prácticas por parte de los comerciantes.

El porcentaje de adherencia al protocolo COVID-19 fue mayor en panaderías con respecto a verdulerías, pero se debe destacar el relajamiento de los procedimientos higiénico-sanitarios en ambos rubros una vez que se relajó el protocolo COVID-19 por parte de las Autoridades, a partir del mes de septiembre.

En este sentido, el porcentaje de adherencia al protocolo COVID-19 fue visiblemente mayor en panaderías con respecto a verdulerías, aunque no se observaron diferencias entre los rubros según la comuna, tampoco se evidenciaron diferencias significativas entre las tres comunas de la Ciudad de Buenos Aires incluidas en el trabajo.

Adicionalmente fue llamativa la falta de interés por la mejora, debido a que no se recibió ningún contacto / solicitud para sumarse a la capacitación gratuita ofrecida para el personal de los comercios encuestados (ofreci-

miento realizado como contraprestación a la participación voluntaria en la encuesta).

Se puede concluir que la pandemia Covid-19 colaboró parcialmente para adquirir hábitos de higiene (se generó una adaptación en los momentos de mayores restricciones y confinamiento), pero no hubo un fortalecimiento de la cultura de inocuidad alimentaria, ya que se evidenció un relajamiento claro de las medidas de higiene a medida que pasaron los meses y las restricciones gubernamentales se volvieron menos estrictas, a partir de septiembre. Por lo que se puede inferir que se necesitan medidas adicionales específicas para lograr un cambio genuino y duradero de comportamiento en la población responsable del manipuleo y expendio de alimentos.

En base a los resultados, entendemos que acciones de sensibilización, difusión y capacitación sobre inocuidad alimentaria resultarían herramientas relevantes para fortalecer la cultura de inocuidad alimentaria y lograr cambios de comportamiento sostenibles en el tiempo.

## Referencias bibliográficas

- Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) [sede Web]. Buenos Aires: ANMAT. [citado oct. 2017]. Alimentos. Normativa. Legislación. Código Alimentario Argentino. Ley 18284. [http://www.anmat.gov.ar/alimentos/codigoa/Ley\\_18284.pdf](http://www.anmat.gov.ar/alimentos/codigoa/Ley_18284.pdf)
- Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) [sede Web]. Buenos Aires: ANMAT. [última actualización Nov 2021] Alimentos. Material educativo de alimentos. Portafolio educativo en temas clave en Control de la Inocuidad de los Alimentos. Procedimientos operativos estandarizados (POES) <https://www.argentina.gob.ar/anmat/vigilancia-alimentaria>
- Censo 2010 – Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina. <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-41-135>
- Cultura de Inocuidad Alimentaria, Crear un sistema de gestión en inocuidad alimentaria basado en el comportamiento – Frank Yiannas – Ed Springer, 2009
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. [sede Web]. Buenos Aires: GBA [citado, nov 2017]. Buenos Aires. Gobierno. Justicia y seguridad. Agencia Gubernamental de control. Marco Normativo. Habilitaciones y permisos. Código de habilitación. Capítulo 4.1. Capítulo 4.2. [aprox. 2 pant.]. Disponible en: <http://www.buenosaires.gob.ar/agc/marco-normativo-de-la-direccion-general-habilitaciones-y-permisos>
- Lineamientos de buenas prácticas para la producción agropecuaria para el Covid-19, sector alimentos y bebidas [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/covid-19\\_alimentos\\_x\\_o.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/covid-19_alimentos_x_o.pdf)
- Organización mundial de la Salud (OMS). Medidas para reforzar la inocuidad de los alimentos. CONSEJO EJECUTIVO EB 146/CONF./9 – 6 de febrero de 2020.
- Protocolo para el funcionamiento de supermercados mayoristas y minoristas para la prevención y manejo de casos de COVID-19 [https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/protocolo\\_para\\_el\\_funcionamiento\\_de\\_supermercados\\_mayoristas\\_y\\_minoristas.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/protocolo_para_el_funcionamiento_de_supermercados_mayoristas_y_minoristas.pdf)