

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**“LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA COMO UNA ESTRATEGIA PARA
MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LOS NEGOCIOS QUE CONFORMAN EL
PUPUSODROMO EL MANGUITO DEL MUNICIPIO DE OLOCUILTA, DEPARTAMENTO DE
LA PAZ”.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PRESENTADO POR:

**CHÁVEZ, ARMANDO JOSUÉ
GUZMÁN UCEDA, TIRSA ELIZABETH
MEMBREÑO SUÁREZ, CLARA MARLENE**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICIEMBRE DE 2009.

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTRO AMERICA.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: ING. Y MSC. RUFINO ANTONIO QUEZADA SÁNCHEZ

SECRETARIO GENERAL: LIC. DOUGLAS VLADIMIR QUEZADA SÁNCHEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO: MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO: M.B.A. JOSÉ CIRIACO GUTIERREZ CONTRERAS

TRIBUNAL EXAMINADOR

COORDINADOR DEL SEMINARIO: LIC. RAFAEL ARÍSTIDES CAMPOS

DOCENTE OBSERVADOR: MAE. FRANCISCO ANTONIO QUINTANILLA

DOCENTE DIRECTORA: LIC. MARSEILLES RUTHENIA AQUINO ARIAS

DICIEMBRE DE 2009

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA.

Agradezco a Dios por darme las fuerzas, la capacidad y la inteligencia para poder culminar mi carrera. Este triunfo es gracias a Él.

A mis padres y hermanos porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional y además a mis compañeros de tesis por su amistad y por el apoyo que siempre me brindaron.

Tirsa Elizabeth Guzmán

Le dedico este logro en primer lugar a Dios todo poderoso por darme la oportunidad de alcanzar esta meta de mi vida y así poder servir a mi familia y a la sociedad,

A la memoria de mi padre Eleazar Misael Membreño Ramos, a mi madre Clara Suárez Toledo quien fue padre y madre a la vez por su inigualable apoyo, a mis hermanos Félix Eleazar Membreño, Joseph Serge Molina y Herbert Enrico Molina por darme su apoyo incondicional en todo momento que lo necesite, a mis compañeros de tesis por su paciencia, amistad y apoyo, y a todos los que directa e indirectamente me ayudaron a culminar mi carrera.

Clara Marlene Membreño Suárez

Doy gracias en primer lugar a Dios Todopoderoso por ser nuestro creador y darnos sus bendiciones día a día, por brindarme la oportunidad de crecer y terminar mi carrera siendo un profesional.

En segundo lugar a mi madre Ana Isabel Chávez por haberme dado la vida y criarme como su hijo que soy, a mi hermana Ana Mortila Chávez por ser como una segunda madre en toda mi vida en especial en toda mi carrera, a mi hermana Morena por su apoyo, a mi hermana Sonia, a mi tía Alicia, a toda mi familia y a todos aquellos que en algún momento me brindaron su apoyo sincero.

Por último le agradezco a mis compañeras de tesis, por su comprensión, paciencia, tolerancia, apoyo y amistad, han sido unas maravillosas compañeras.

Armando Josué Chávez

De una manera muy sincera y especial queremos agradecerle al licenciado José Gutiérrez Contreras, por su incondicional ayuda y a nuestra asesora licenciada Marseilles Aquino Arias, por compartir todos sus conocimientos con nosotros.

Grupo de tesis

ÍNDICE

Resumeni
Introduccióniii

I. MARCO TEORICO DEL MUNICIPIO DE OLOCUILTA, LAS BUENAS PRÁCTICAS

DE MANUFACTURA Y LA COMPETITIVIDAD.1
A. Municipio de Olocuilta1
▪ Historia1
▪ Costumbres y tradiciones2
B. Platillo Típico: Las Pupusas3
▪ Antecedentes.3
▪ Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta5
C. Marco legal referente a la elaboración de Alimentos.6
D. Las Buenas Practicas de Manufactura10
▪ Antecedentes.10
▪ Concepto13
▪ Importancia14
▪ Enfermedades transmitidas por alimentos16
▪ Áreas de aplicación22
E. Manuales de Buenas Practicas de Manufactura23
▪ Concepto23
▪ Importancia24

▪	Técnicas y procedimientos24
F.	La Imagen competitiva y su beneficio para las empresas34
▪	Competitividad34
▪	Factores que influyen en la Competitividad34
▪	Imagen Competitiva de los negocios que conforman el Pupusodromo El Manguito36

**II. METODOLOGIA UTILIZADA PARA LA INVESTIGACION SOBRE LA SITUACION ACTUAL
DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN EL PUPUSODROMO**

	EL MANGUITO DEL MUNICIPIO DE OLOCUILTA.38
A.	Método utilizado38
B.	Tipo de Investigación38
C.	Determinación del Universo39
▪	Censo40
▪	Método de muestreo40
D.	Técnicas e instrumentos de la investigación42
▪	Técnicas utilizadas en la investigación.42
▪	Instrumentos de la investigación43
E.	Procedimiento de recolección de datos44
F.	Procesamiento y análisis44
▪	Tabulación de datos46
G.	Interpretación de resultados80

▪	Diagnostico de la situación actual80
H.	Conclusiones y Recomendaciones85
▪	Conclusiones85
▪	Recomendaciones87
III. PROPUESTA DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA			
PARA LOS NEGOCIOS QUE CONFORMAN EL PUPUSODROMO EL MANGUITO			
DEL MUNICIPIO DE OLOCUILTA, DEPARTAMENTO DE LA PAZ.			
	89
A.	Aspectos Generales del Manual89
▪	Introducción89
▪	Importancia90
▪	Objetivo90
▪	Alcance90
▪	Normas para su uso91
▪	Instrucciones de uso91
▪	Actualizaciones92
B.	Desarrollo del Manual92
MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA PARA LOS NEGOCIOS			
QUE CONFORMAN EL PUPUSODROMO EL MANGUITO.			
	93
BIBLIOGRAFIA			
	144
ANEXOS			
	146

RESUMEN

El ser humano es susceptible a contraer enfermedades transmitidas por la ingerencia de alimentos sin la adecuada preparación, para reducir estas amenazas se requiere que existan normas que regulen los procedimientos de elaboración de alimentos dentro de los negocios dedicados a este rubro.

Dada esta necesidad es obligación de las empresas que se dedican a la elaboración de productos de consumo humano, cumplir con Las Buenas Prácticas de Manufactura que garanticen la inocuidad de los alimentos.

Para el caso de El Pupusodromo El Manguito ubicado en el Municipio de Olocuilta, el ser uno de los lugar es uno de los más reconocidos dentro de El Salvador, y por estar ubicado entre la ruta que lleva del aeropuerto de Comalapa a la capital y viceversa, lo hace propicio para que los turistas y extranjeros que visitan el país, se detengan a degustar el platillo típico de El Salvador, por lo que se vuelve necesario que cuente con un alto nivel de salubridad tanto en sus procedimientos como en sus instalaciones, para brindar una imagen de calidad total a todos los turistas que lo visitan.

Una manera de contribuir a mejorar la calidad de los productos que ofrece el Pupusodromo El Manguito del Olocuilta es mediante la aplicación de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura que hasta el momento no posee y hace necesaria la capacitación de su personal en éste rubro.

Es por tal razón que el objetivo primordial de la investigación consiste en diseñar un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura que sirva como herramienta para mejorar la competitividad de los negocios que conforman el pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta.

Para la investigación realizada en El Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta se hizo uso del método científico, para estudiar de manera objetiva y sistemática los problemas relacionados a la falta de prácticas higiénicas adecuadas para la elaboración de alimentos en dicho lugar.

A su vez la investigación fue de tipo descriptiva, bibliografica y de campo. Posteriormente se recolectaron los datos mediante el uso de diferentes instrumentos como el cuestionario y la lista de chequeo, mismos que se suministraron a las diferentes poblaciones seleccionadas: propietarios de las pupuserías, empleados, locales de los negocios y turistas que visitan el pupusodromo.

Dentro de los resultados obtenidos se puede mencionar o siguiente: El 61.90% de los negocios presentaban un nivel de limpieza regular lo cual indica que dichas labores de higiene no se hacen de la forma correcta, ni con la frecuencia adecuada, que el 56.84% de los turistas percibe que la higiene de los negocios es poco limpia y el 57.89% de los mismos considera que el Pupusodromo no se encuentra libre de fuentes contaminantes con lo que se demuestra que a pesar de la opinión de los dueños y empleados de las pupuserías estas necesitan mejorar el aseo de sus instalaciones.

Y debido a estos resultados se concluye que es necesario diseñar una herramienta que guíe los procedimientos de elaboración de pupusas y se recomienda su pronta aplicación a fin de garantizar la inocuidad de los alimentos que se comercializan en los negocios que conforman el pupusodromo El Manguito, buscando así mejorar la imagen competitiva de dicho lugar.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad con el crecimiento económico de los mercados, la globalización, y clientes más exigentes demandando productos de calidad, las empresas dedicadas a la elaboración de alimentos se ven obligadas a crear y adoptar estrategias que les permitan adquirir ventaja competitiva. Es por esta razón que las compañías adquieren conciencia, acerca de los peligros asociados con alimentos mal preparados, condiciones no saludables y las enfermedades que se generan por alimentos contaminados, éstas principalmente se originan por el consumo de comidas en restaurantes, escuelas, ventas informales e incluso en el propio hogar. La causa más frecuente de los brotes de tales enfermedades se debe a la mala manipulación de los alimentos.

Aunque existen diferencias en los procedimientos, las buenas prácticas sanitarias en el manejo de los alimentos se pueden aplicar en todos los casos. Éstas constituyen una importante herramienta de control que involucra a todas las personas que intervienen en el proceso culinario, quienes deben cumplir con ciertas condiciones, tanto personales como de hábitos, así como a la práctica de medidas de higiene en los establecimientos donde se preparan y venden los alimentos.

Las micro y pequeñas empresa dedicadas a la elaboración de alimentos en inadecuadas condiciones sanitarias y culinarias, provocan una disminución en la calidad del producto final y la salud del consumidor, al tiempo que crea una negativa imagen de la gastronomía nacional.

El establecimiento de Buenas Prácticas para la elaboración de alimentos lleva a la necesidad de crear manuales específicos que permitan detallar claramente una guía de pasos a seguir para cada caso concreto según sea el tipo de alimento y el proceso que la empresa utiliza para elaborarlo.

En El Salvador son muchas las empresas que se han dado a la tarea de implementar estos manuales no solo con el objetivo de cumplir el aspecto legal, sino también con la finalidad de crear una ventaja competitiva ante los clientes que poseen, de igual forma existe una gran cantidad de empresas en el país que no adoptan aun las Buenas Practicas de Manufactura, ya sea por falta de conciencia, falta de regulación por parte de las autoridades gubernamentales correspondientes al área de salud o por el hecho de considerar dicha implementación como un gasto y no como una inversión necesaria para el crecimiento de las empresas, tal es el caso en su mayoría para las pequeñas y las microempresas, siendo de las mas populares las pupuserías, estas se encargan de ofrecer el platillo típico mas representativo y mas demandado por la población salvadoreña: Las Pupusas.

Uno de los lugares mas reconocidos dentro del territorio salvadoreño para degustar este platillo es el pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, este se localiza en una posición geográfica muy estratégica, ya que se encuentra sobre la carretera que conduce de la capital del país al aeropuerto internacional del mismo y viceversa por lo que es un lugar muy frecuentado tanto por turistas nacionales como internacionales y se vuelve de gran importancia la necesidad de que dicho pupusodromo cuente con un manual que regule las procesos de Manufactura que ahí se practican, a fin de garantizar la salubridad de los alimentos que se elaboran, todo con el objetivo preservar la salud de la clientela y crear ante la misma una buena imagen de las pupuserías logrando generar la confianza necesaria para el desarrollo y crecimiento económico de estos negocios.

I. MARCO TEÓRICO RELATIVO AL MUNICIPIO DE OLOCUILTA, LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y LA COMPETITIVIDAD.

A. El Municipio de Olocuilta

El Municipio de Olocuilta está localizado en el Departamento de La Paz y se encuentra delimitado por los siguientes municipios: al Norte, por Santo Tomas y Santiago Texacuangos (Departamento de San Salvador), al Este por San Francisco Chinameca, Cuyultitan y San Luís Talpa del Departamento de la Paz, al Sur, por el Departamento de la Libertad y al Oeste, por Panchimalco (Departamento de San Salvador).

▪ Historia

Olocuilta es una de las poblaciones más arcaicas de El Salvador, pues fue fundada y habitada en los tiempos indianos por tribus “Yaquis” o “Pipiles”. En idioma Nahuatl su nombre significa “Ciudad de los Gusanos Medidores”, ya que proviene de “olocuil”, gusano medidor, y “ta”, ciudad (sufijo locativo).

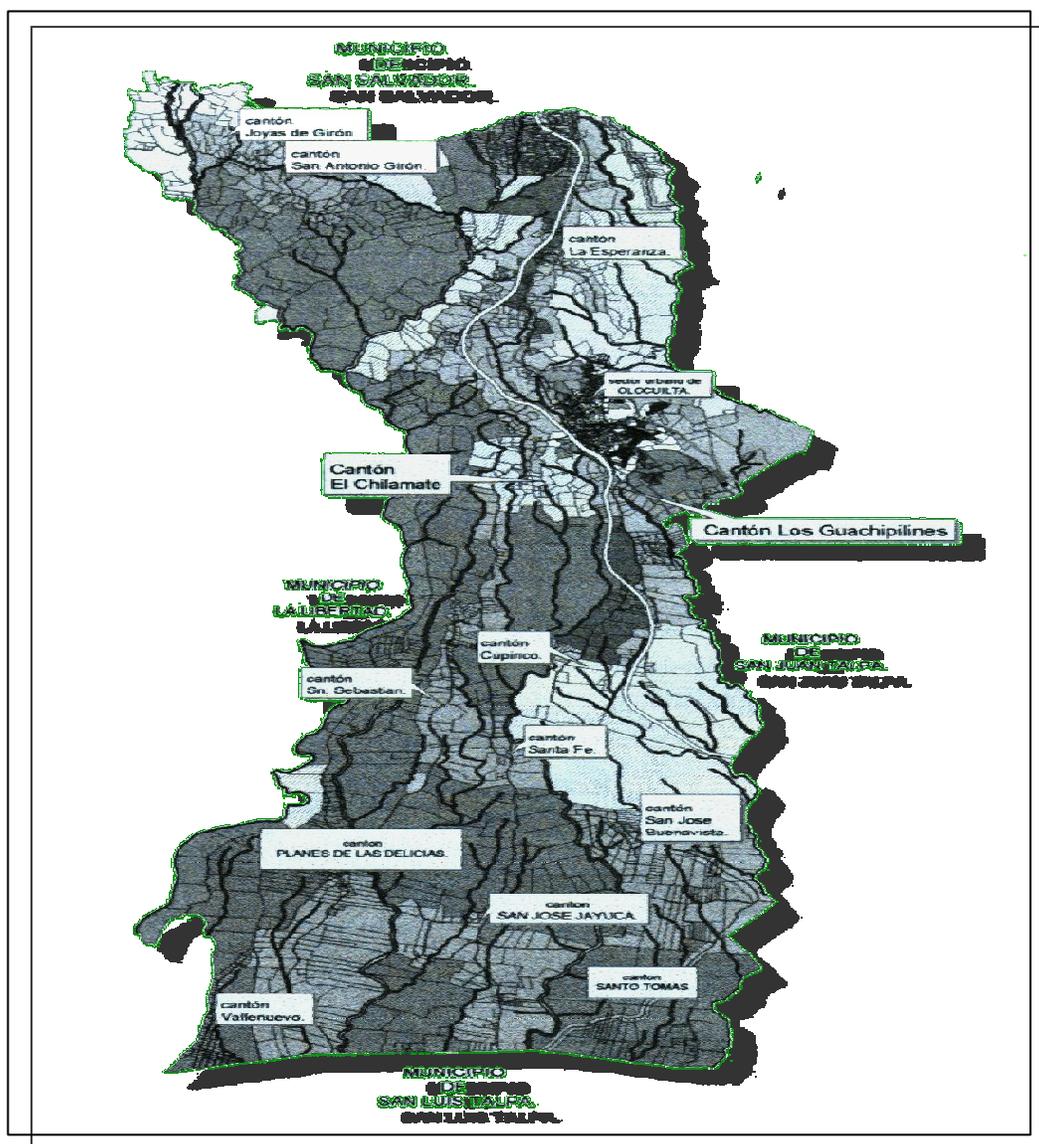
A su vez la palabra “olocuil” proviene de “olot”, olote, y “cuil”, gusano, “gusanos de olotes”, término con que se designaba a los Gusanos Medidores. Olocuilta “Obtuvo el título de villa en 1852”, pero no hay ningún documento justificativo al respecto, pues en el Decreto Legislativo de 21 de febrero de ese año, que creó el departamento de La Paz, no se hace la menor alusión¹.

¹<http://elcarmen.atspace.org/docs/historia.htm>. 10-05-2009 5:19 p.m.

- **Costumbres y Tradiciones**

Olocuilta, conocida por sus famosas pupusas de arroz, tiene dos fiestas al año, una en semana santa y la otra donde celebra sus fiestas patronales el segundo domingo de Octubre en honor a la Virgen del Rosario, en la cual se desarrollan desfiles, elección de madrinas, conciertos con bandas de paz, caracterización de personajes mitológicos, etc.

MUNICIPIO DE OLOCUILTA



B. Platillo Típico: Las Pupusas

▪ Antecedentes

Estudios antropológicos realizados, sitúan el origen de las pupusas antes de la llegada de los españoles a tierras americanas. Según los especialistas en idioma nahuat (proveniente del Náhuatl), el origen de la palabra pupusa podría venir de dos acepciones:

- Púpu que significa revuelto y Tsa que significa abultamiento. Al traducirse al español, sería "abultamiento relleno".
- Putsúua que significa rellenar.

Fray Bernardino de Sahagún, fue uno de los religiosos que llegaron al Continente Americano; en uno de sus textos en 1570, se relata acerca de la existencia de una comida de masa cocida, que se mezclaba con carne y con frijoles. Por otro lado, una publicación del Museo David J. Guzmán afirma que las pupusas eran parte fundamental de la dieta de asentamientos precolombinos en Ahuachapán, presuntamente quichés que habían emigrado desde Guatemala.

La postura oficial del Consejo Nacional para la Cultura y el Arte (CONCULTURA), es que dado que toda Mesoamérica estuvo bajo la llamada "cultura del maíz", es imposible atribuir el origen de la pupusa a un solo Estado moderno; sin embargo, se afirma que El Salvador es el único país que ha adoptado el plato como propio y lo ha popularizado, además de industrializarlo, comercializarlo y promocionarlo.

Durante años, las pupusas fueron hechas sólo con masa de maíz. Pero, desde hace algún tiempo, las "pupuseras" (cocineras del plato típico) de un pueblo al sur de la capital salvadoreña comenzaron a utilizar un nuevo material para hacer la masa cambiando la tradición y el aprecio por esta delicia culinaria: ahora las pupusas preferidas son las hechas con arroz.

A principios de la década de los 70, durante una escasez de maíz, una señora del pueblo de Olocuilta decidió hacer las pupusas utilizando masa hecha de arroz. No conforme sólo con cocinarlas para su familia y notando que eran bien recibidas por los comensales, la señora decidió poner una “pupusería” donde ofrecía únicamente pupusas de arroz. El negocio fue un éxito. La gente comenzó a buscar el nuevo platillo y las demás pupuseras de los alrededores también decidieron cambiar la masa de maíz por la de arroz.

Durante más de una década, las pupusas de arroz sólo fueron hechas por las mujeres de Olocuilta. Pero en 1982, fue construida una moderna autopista que conectaba el aeropuerto con la ciudad capital y pasaba justo al lado de Olocuilta. Cientos de viajeros utilizaban la vía diariamente y muchos de ellos decidían hacer un pequeño alto para descansar y comenzaron a deleitarse con las pupusas hechas de masa de arroz.

Las pupuserías en Olocuilta comenzaron a prosperar rápidamente. Poco a poco, todas las pupuserías de la capital salvadoreña comenzaron a cambiar la masa de maíz por la de arroz para atraer a los clientes y las pupuserías anunciaban en sus entradas: “Pupusas 100% de Olocuilta”. Para los comensales, Olocuilta es sinónimo del arroz.

Actualmente, las pupusas hechas de arroz es el plato típico más apreciado por los salvadoreños y por los extranjeros que visitan el país. Asimismo, La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) que es uno de los organismos especializados más grandes del Sistema de las Naciones Unidas, y la principal organización dedicada a la agricultura, la

silvicultura, la pesca y el desarrollo rural escogió a la pupusa de arroz como el plato que representará a El Salvador durante el Año Internacional del Arroz en el año 2004².

▪ **Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta**

Hasta 1938, Olocuilta no contaba con una buena carretera, y el único camino que lo comunicaba con San Salvador, era una carretera especialmente para que circularan carretas haladas por bueyes y personas montadas en caballos. A principios de 1939 se dio inicio a la construcción de la carretera que conduce de San Salvador a Zacatecoluca (hoy carretera antigua a Zacatecoluca), cuando la carretera estaba siendo construida y aprovechando el paso de las camionetas (autobuses) hacia Zacatecoluca, se colocaban en el “Triángulo” que en esa época se construyó, vendedoras de frutas, refrescos y pupusas (ahora este lugar es donde se continúa cocinando pupusas en comales a base de leña).

En el inicio de la construcción de la autopista San Salvador – Zacatecoluca, las comerciantes de pupusas se fueron trasladando hacia la zona de la “Tejera” y, finalmente, y en un número mayor a la zona del Peaje, lugar donde hoy se encuentran los Pupusodromos Buena Vista y El Manguito³.

² <http://www.fao.org.sv/html/arroz.htm> 21-05-2009 7:36 p.m.

³ Milenaria tierra de tradiciones OLOCUILTA, Monografía, Jorge Vargas Méndez

C. Marco legal para la elaboración de alimentos

Las leyes que rigen la elaboración de alimentos son las siguientes:

- **Constitución de la República**

La constitución de la República establece en su artículo 65 el Estado y las personas están obligados a velar por la conservación de la salud de la población, por lo que el Estado determinará la política de salud necesaria para cumplir este fin, dicha política implica mecanismos de control y supervisión para garantizar su aplicación⁴.

- **Código de Salud de El Salvador**

El Código de Salud establece en el artículo 2 que todo organismo público o privado, sea este último natural o jurídico, esta obligado a prestar toda su colaboración a las autoridades de salud pública, el cual constituye uno de los fines primordiales del Estado.

Para lograr la conservación de la salud pública se establece en el artículo 14, literal r, que el Consejo de Salud Pública actuando en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) deberá asegurarse de que las juntas realicen las inspecciones de Buenas Prácticas de Manufactura, también en el literal t, del mismo artículo establece que las

⁴ Constitución de la república de El Salvador, Decreto N° 38, Año 1983, Pág. 18

juntas están comisionadas para constatar periódicamente que los productos de naturaleza química deben señalar las fechas de elaboración y vencimiento.

En el artículo 83 el Código de Salud establece que el Ministerio de Salud determinara mediante normas las condiciones esenciales de los alimentos y bebidas, locales y lugares en que se produzcan, fabriquen, envasen, almacenen y distribuyan, así como de los medios de transporte. El artículo 85 prohíbe la fabricación y ventas de alimentos contaminados, no aptos para consumo humano.

El artículo 87 prohíbe la manipulación de bebidas y alimentos a las personas portadoras de enfermedades que puedan transportar gérmenes patógenos, así como, la determinación de la responsabilidad en este caso. El artículo 90 obliga a retirar de circulación y destruir toda bebida que no cumpla las condiciones señaladas en el código, previa comprobación de su mala calidad.

Las sanciones aplicables por el incumplimiento de las normas establecidas en el Código de Salud respecto a la producción de alimentos son determinadas de conformidad al artículo 93 del mismo Código⁵.

⁵ Código de salud, Decreto legislativo No. 955 del 11-May-1988, D.O. No 86 Tomo 299 del 11-May-1988 Última Reforma: Decreto Legislativo No 272 del 26 -Mar -1998, publicado en el D.O. No 65 Tomo 339 del 03-Abril-1998.

▪ **Procedimiento para la obtención de Licencia de Funcionamiento para Establecimientos Alimentarios**

1. El interesado deberá solicitar por escrito al señor Director de la Unidad de Salud de su jurisdicción se le realice inspección para obtener Licencia de Funcionamiento y deberá acompañar copia para firma de recibido.

2. La solicitud deberá acompañarse de los requisitos que el establecimiento de salud especifique en cada caso, entre algunos (solvencia de pago de alcaldía, contrato de empresa fumigadora).

3. No se recibirá ninguna solicitud si no lleva la documentación requerida. Recibida la solicitud se emitirá mandamiento de pago el cual se cancelara en colectoría del Ministerio de Salud, ubicada en las oficinas de la Gerencia de Salud Ambiental en el edificio del Laboratorio Central Dr. Max Bloch, sobre la Alameda Roosevelt, frente al Parque Cuscatlán, donde se les emitirá Factura o Comprobante de Crédito Fiscal.

Estas tarifas fueron autorizadas según Acuerdo Ejecutivo No. 919 del 15 de octubre del año 2003, Diario Oficial No. 196, Tomo 361 del 22 de octubre 2003. (Información que puede ser obtenida accedando la página web del Ministerio de Salud www.mspas.gob.sv “Tarifas de pagos por servicios en el Departamento de Control de Alimentos”)

4. Se realizará la asignación del técnico de saneamiento para realizar la inspección.
5. Durante la inspección el técnico aplicará la respectiva ficha de inspección, misma que deberá ser llenada apoyándose en la respectiva Norma Técnica Sanitaria.
6. Después de haber realizado la inspección, el técnico informara al Director del establecimiento de salud correspondiente y programara re-inspección si fuere necesario, estipulando fecha y hora.
7. Las re-inspecciones se realizarán en las fechas indicadas en la ficha de inspección, las que deben ser coordinadas con el propietario del establecimiento, ya que el objetivo de estas es verificar el cumplimiento de las recomendaciones emanadas de la primera inspección.
8. Si los resultados de las re-inspecciones son favorable por la puntuación obtenida, el Director del establecimiento de salud emitirá Licencia de instalación y funcionamiento al establecimiento alimentario, el cual tendrá vigencia de un año⁶.

⁶Requisitos para establecimientos,
http://www.mspas.gob.sv/pdf/procedimientos_obtencion_licencia_funcionamiento_estab_alimentarios.pdf. 15-05-2009 9:49 p.m.

D. Las Buenas Prácticas De Manufactura

▪ Antecedentes

Históricamente las Buenas Prácticas de Manufactura o **BPM** que son las siglas que utilizaremos de ahora en adelante para referirnos a éstas, surgen como una respuesta o reacción ante hechos graves relacionados con la falta de inocuidad, pureza y eficacia de alimentos y/o medicamentos. Los primeros antecedentes de las BPM surgen en Estados Unidos en el año de 1906 y se relacionan con la aparición del libro "La Jungla" de Upton Sinclair. La novela describía en detalle las condiciones de trabajo imperantes en la industria frigorífica de la ciudad de Chicago, y tuvo como consecuencia una reducción del 50 % en el consumo de carne. Se produjo también la muerte de varias personas que recibieron suero antitetánico contaminado preparado en caballos, que provocó difteria en los pacientes tratados.

Como resultado de estos hechos el presidente Roosevelt solicitó al Congreso la sanción del Acta sobre Drogas y Alimentos, que en esencia trataba sobre la pureza de alimentos y fármacos y la prevención de las adulteraciones. Varios años más tarde, un farmacéutico de Tennessee que trataba de encontrar un diluyente adecuado para la sulfanilamida (un precursor de los antibióticos), utilizó dietilenglicol, sustancia altamente tóxica que dejó como resultado la muerte de más de cien personas. Por ello es que en 1938 se promulga el Acta sobre Alimentos Drogas y Cosméticos, donde se introduce el concepto de Inocuidad.

El suceso que fue determinante se produjo el 4 de Julio de 1962, cuando apareció la noticia de los efectos producidos por la Talidomida (una droga eficaz, pero con terribles efectos secundarios en la gestación). Este hecho impulsó el surgimiento de la enmienda Kefauver-Harris y se creó la primera guía de Buenas Prácticas de Manufactura. Estas han tenido varias modificaciones y

revisiones posteriores hasta llegar a las actuales BPM para la Producción, Envasado y Manipulación de Alimentos o las BPM para Productos farmacéuticos y dispositivos médicos. En 1969, la Organización de Alimento y de Agricultura de las Naciones Unidas (FAO) inició la publicación de una serie de Normas recomendadas que incluían los Principios Generales de Higiene de los Alimentos que a partir de 1981 se transformaron en el Codex Alimentarius, publicado en su versión completa en 1989 para ser distribuido a través de la FAO y la OMS.

Historia de las Buenas Prácticas de Manufactura

Suceso	Acción
Pésimas condiciones de higiene en el envasado de carnes. (Libro "La Jungla" de Upton Sinclair). Suero antitetánico causó difteria.	1906 - Creación de la Federal Food & Drugs Ac (FDA).
Incidente de la sulfanilamida: Intoxicación con dietilenglicol.	1938 - Food, Drug & Cosmetic Act.
Incidente de la Talidomida	1962 -La FDA propone las BPM. 1963 - Publicación de las BPM. 1967 - La OMS(1) propone las BPM. 1969 - Aplicación de BPM. en OMS 1970 - Creación de la PIC(2) (Europa)
Contaminantes en parentelas en EEUU (1968), UK (1972) y Francia (1977).	1971 - La OMS recomienda la obligatoriedad de las BPM.
Falta de homogeneidad en comprimidos.	1989 - Publicación del Codex Alimentarius que incluye normas de BPM
	Sucesivas correcciones y ampliaciones hasta la última revisión del año 1992.
<p>(1) OMS : Organización Mundial de la Salud. (2) PIC : Pharmaceutical Inspection Convention</p>	

- **Concepto**

En la actualidad es más evidente que la calidad de los alimentos que se ingieren es la principal preocupación para consumidores y productores. Por ello, es de gran importancia la implementación de un sistema de calidad que garantice que el producto que se está comprando no traerá ningún problema de salud cuando sea consumido. Esto plantea un nuevo desafío para las empresas alimenticias: un proceso ordenado es indispensable para asegurar la calidad del producto final.

Una manera de garantizar la inocuidad de los alimentos es mediante la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

(GMP, de la expresión en inglés: Good Manufacturing Practices) son prácticas entendidas como mejores y aceptadas que rigen sobre varios aspectos de la manufactura, ensamblado, fabricación y otras áreas prácticas de diversas industrias como la farmacéutica y la alimenticia, que en esta última, se puede referir a la higiene recomendada para que el manejo de alimentos garantice la obtención de productos sanos para el consumo humano.

Las Buenas Prácticas de Manufactura son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación.

Son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación.

Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.

Son indispensables para la aplicación del Sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), de un programa de Gestión de Calidad Total (TQM) o de un Sistema de Calidad como ISO 9000.

Se asocian con el Control a través de inspecciones del establecimiento.

- **Importancia**

La aplicación de las buenas prácticas de manufactura (BPM) en restaurantes y cafeterías, constituye una garantía de calidad y salubridad que redundan en beneficio del empresario y del consumidor en vista de que ellas comprenden aspectos de higiene y saneamiento aplicables en toda la cadena productiva, incluido el transporte y la comercialización de los productos.

Son una inversión en la producción de alimentos y bebidas, ya que con éstas se asegura la inocuidad y calidad de las mismas. Una mala calidad de los alimentos no es solamente un riesgo a la salud, sino también una pérdida de dinero y de confianza ya que éstos pueden contener sustancias tóxicas que pudieron ser agregadas sin intención⁷.

La calidad constituye el factor clave de la gran mayoría de las empresas con gran éxito comercial donde se esta erigiendo como el máximo responsable de los niveles de venta y beneficios⁸. Toda empresa productora de alimentos debe asumir la responsabilidad de asegurar la calidad de los productos.

⁷Suly Delmi Guevara Magaña y otros. Mejoramiento de la calidad en las bebidas gaseosas a través de las Buenas Practicas de Manufactura en el Municipio de San Salvador para el año 2004, Universidad de El Salvador, San Salvador 2004.

⁸ Gestión de calidad Agroalimentaria, Rivera Vilas, Pág. 13, párrafo 2

Es importante el diseño e implementación de cada uno de los diferentes programas de Buenas Prácticas de Manufactura, con la aplicación de formatos para evaluar y realimentar los procesos, siempre en función de proteger la salud del consumidor, ya que los alimentos así procesados pueden llevar a cabo su compromiso fundamental de ser sanos, seguros y nutricionalmente viables⁹.

Con la finalidad de reducir los riesgos de intoxicación y proveer a los consumidores alimentos seguros, la industria alimenticia se ha venido preocupando por implementar sistemas y normas que le garanticen la seguridad de los alimentos. Por lo que la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura es importante ya que su implementación permite:

1. Higiene en los procesos de elaboración, envasado, almacenamiento, expendio, transporte y distribución.
2. Una adecuada disposición y manejo correcto de los residuos sólidos.
3. La escasa o nula presencia de Enfermedades Trasmítidas por Alimentos (ETA's), debido a que las fuentes de contaminación se controlan, los manipuladores aplican normas higiénicas de tipo personal y en los procesos de los alimentos hay una adecuada limpieza y desinfección y además un buen manejo de los residuos sólidos.

⁹ Importancia de las Buenas Prácticas de Manufactura, http://vector.ucaldas.edu.co/downloads/Vector2_4.pdf

4. Permite una mayor satisfacción de los clientes y del empresario.

Las Buenas Prácticas de Manufactura, deben ser catalogadas como una herramienta valiosa, ya que contribuye a mejorar la imagen de la empresa y aumenta la posibilidad de ampliar el mercado (reconocimiento nacional e internacional), así como también fomenta una cultura de orden y aseo en la organización.

- **Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA'S)**

Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA, es la sigla tal como se la reconoce en los distintos ámbitos vinculados a la alimentación) son aquellas que se originan por la ingestión de alimentos infectados con agentes contaminantes en cantidades suficientes para afectar la salud del consumidor. Sean sólidos naturales, preparados, o bebidas simples como el agua, los alimentos pueden originar dolencias provocadas por patógenos, tales como bacterias, virus, hongos, parásitos o componentes químicos, que se encuentran en su interior.

Estas enfermedades son producidas casi siempre por un mal manejo de los alimentos al momento de prepararlos, pero lo importante es que adoptando hábitos higiénicos adecuados en su manejo, es posible evitarlas.

Las enfermedades transmitidas por los alimentos, además de causar malestar a quienes las padecen, pueden también tener consecuencias más graves a corto o largo plazo.

Además de los males que causan a la salud de las personas, también desprestigian a los negocios de comida y a quienes trabajan en su manipulación, lo cual significa una pérdida de confianza de la gente y en el mayor de los casos también puede significar la pérdida del trabajo.

1. Tipos de enfermedad:

Básicamente los alimentos contaminados pueden causar dos tipos de enfermedad:

a. Infección:

Se presenta por el consumo de alimentos contaminados con gérmenes que causan enfermedad, como pueden ser bacterias, larvas o huevos de algunos parásitos. Puede ser el caso de bacterias como Salmonela, presente con más frecuencia en huevos, carnes, pollos, lácteos, vegetales crudos y frutas cortadas o peladas.

Lo importante de las infecciones, es que pueden ser prevenidas adoptando medidas higiénicas adecuadas para evitar que los alimentos se contaminen. Una de las formas es asegurar una cocción completa de los alimentos en el momento de prepararlos, o realizando un buen lavado y desinfección de los que habitualmente se consumen en estado crudo como son las verduras y las frutas.

b. Intoxicación:

Se presenta al consumir alimentos contaminados con productos químicos, o con toxinas producidas por algunos gérmenes, o con toxinas que pueden estar presentes en el alimento desde la captura, recolección o desde la producción primaria o la cría, como es el caso de las toxinas contenidas en algunos mariscos.

Algunas de las toxinas que causan con más frecuencia enfermedades en la población, son las producidas por bacterias como el estafilococo dorado (aureus), que puede estar presente en heridas de las manos o la piel, en granitos, en ojos u oídos con pus, así como en la nariz o garganta de las personas.

Esta bacteria produce la toxina causante de la enfermedad, la que en este caso tiene la particularidad de ser resistente al calor, con lo cual ni siquiera la cocción o recalentamiento logran eliminarla del alimento.

2. Enfermedades Más Comunes Transmitidas por los Alimentos

a. La salmonelosis:

Esta enfermedad, causada por varias especies de la bacteria llamada Salmonella, produce en el hombre y los animales dos tipos de síntomas tales como gastroenteritis y fiebres intestinales como es el caso de la tifoidea. Las Salmonellas son resistentes a la congelación y a la deshidratación, pero no sobreviven en medios muy ácidos y por fortuna, son como casi todas las bacterias, poco resistentes al calor.

Fuentes: Los alimentos contaminados son con frecuencia de origen animal, tal como carne de vacuno, carne de pollo, leche o huevos, pero todos los alimentos, incluidas las legumbres, pueden contaminarse. Los alimentos también pueden contaminarse al no lavarse las manos con jabón después de utilizar el baño. Otra fuente importante es el contacto de alimentos crudos que contienen salmonella y pueden contaminar a otros en estado crudo o ya cocidos. Esta bacteria también puede estar en equipos y utensilios de la cocina, en las manos del personal y contaminar el alimento al tocarlo.

b. Colibacilosis:

Se conoce como E. coli causa una grave infección intestinal en los humanos. Se puede diferenciar de otras E. coli por la producción de una potente toxina que daña el revestimiento de la pared intestinal y causa diarrea con sangre.

Fuente: Se pueden adquirir infecciones por E. coli al consumir alimentos como carne de aves y reses, algunas verduras y agua potable que contienen la bacteria.

c. Estafilococcus:

La produce el Estafilococo dorado y se origina por la ingestión de alimentos que contienen toxinas producidas por la bacteria estafilococo dorado, que se produce cuando los alimentos se contaminan con éste microorganismo y permite que se multiplique en grandes cantidades, luego de lo cual produce la toxina sobre el alimento, la cual es resistente al calor.

Fuentes: Leche, quesos frescos, salsas y productos con nata, crema, natillas y carnes. Las fuentes de la bacteria por lo general provienen de la piel, nariz, boca y manos. Son focos de infección los cortes en las manos y heridas infectadas. También son de riesgo aquellos alimentos que requieren una gran manipulación durante la preparación y son mantenidos a temperatura ambiente luego de la preparación.

d. Triquinelosis:

Es causada por un parásito en forma de lombriz que por su tamaño, puede ser detectado en el alimento y además puede ser eliminado completamente con la buena cocción de los alimentos.

Fuentes: Lo más frecuente es que los brotes se originen en áreas rurales donde las fuentes de infección pueden ser carnes de cerdos sacrificados en casa, sin inspección sanitaria, los cuales generalmente han sido alimentados con residuos de cocinas y restaurantes o también en basureros. De esa manera, puede infectarse con las larvas del parásito la carne de cerdo, ciervo o jabalí, cruda o mal cocida (chorizos, salames, jamones y otros embutidos).

e. Micotoxicosis:

Las micotoxicosis son enfermedades que se presentan en animales y el hombre, producidas por micotoxinas, elementos tóxicos elaborados por distintos tipos de hongos. Los elementos básicos que estimulan el desarrollo de micotoxinas son la humedad, el oxígeno, el tiempo, y la temperatura.

Fuente: Los hongos crecen en plantas, henos, harina de maíz, de arroz y otros alimentos almacenados.

f. Intoxicaciones con sustancias químicas:

En todos los lugares donde se preparan alimentos, se manejan para la limpieza o el control de plagas, diferentes sustancias químicas peligrosas como los detergentes y los plaguicidas, los cuales de no ser debidamente etiquetados, transportados, almacenados y utilizados, pueden dar lugar a la contaminación de los alimentos y a la aparición de brotes de enfermedades, ocurridos casi siempre por equivocaciones o confusiones en su manejo.

Fuente: Alimentos contaminados con plaguicidas u otras sustancias químicas, casi siempre por transportar o almacenar estas en el mismo lugar con los alimentos o por confundirlas con alimentos en polvo.

3. Tipos de contaminación:

El concepto de contaminación se entiende como toda materia que se incorpora al alimento sin ser propia de él y con la capacidad de producir enfermedad a quien lo consume.

Básicamente se pueden distinguir tres tipos de contaminación:

a. Contaminación primaria o de origen:

Se presenta durante el proceso mismo de producción del alimento. Actualmente, resulta muy difícil producir vegetales totalmente exentos de contaminantes, pollos o ganado sin bacterias en su intestino, con lo cual casi siempre resulta inevitable que algunos alimentos vengan con algún grado de contaminación desde lugar de producción.

b. Contaminación directa:

Posiblemente es la forma más simple como se contaminan los alimentos, los contaminantes llegan al alimento por medio de la persona que los manipula. Ejemplos de este tipo de contaminación pueden ser la que ocurre cuando un manipulador elimina gotitas de saliva al estornudar, toser en las áreas de proceso, cuando al manipulador con heridas infectadas toca el alimento, las materias primas o los alimentos tienen contacto con un producto químico como puede ser un plaguicida, cuando sobre el alimento se posan moscas u otras plagas.

c. Contaminación cruzada:

Este tipo de contaminación se entiende como el paso de cualquier contaminante (bacteria, producto químico, elemento físico), desde un alimento o materia prima contaminados a alimento que no lo está a superficies en contacto con este, que se encuentran limpias (mesas, equipos, utensilios). Las formas más frecuentes de contaminación cruzada se dan cuando el manipulador permite el contacto de un alimento crudo con uno cocido listo para consumir. Por ejemplo, si se corta con un cuchillo un pollo o carne crudos y con el mismo cuchillo sin lavar se corta un alimento listo para consumir o si un alimento crudo se coloca sobre una tabla de cortar y luego en esta misma sin lavar y desinfectar se coloca un alimento cocido o listo para consumir.

▪ Áreas De Aplicación

La aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura es necesaria para todas las empresas que se dedican a la elaboración de alimentos, bebidas, productos farmacéuticos y cosméticos.

Las Buenas Prácticas de Manufactura para la elaboración de alimentos se aplican a toda la cadena alimenticia, desde la producción primaria (Buenas prácticas Agrícolas) hasta el consumidor final, y establecen las condiciones higiénicas necesarias para producir alimentos seguros.

Procurar la seguridad de los alimentos que consume la población es una tarea compleja y delicada que involucra a productores, comerciantes, organismos de control y consumidores, ya que todos ellos de acuerdo con sus diferentes niveles de responsabilidad son piezas clave de la cadena que recorren los alimentos.

La máxima calidad y garantía sanitaria se obtiene cuando todas las etapas de la cadena alimenticia se llevan a cabo en las mejores condiciones de higiene. Es decir, en las etapas de recepción de materia prima, elaboración, almacenamiento y transporte del producto terminado.

Tanto la infraestructura e higiene del establecimiento, la manipulación y conservación correcta de los alimentos, así como el apropiado transporte de ellos, son necesarios para asegurar la sanidad de los productos alimenticios.

E. Manuales De Buenas Prácticas

▪ Concepto

Los manuales de Buenas Prácticas de Manufactura son instructivos de carácter obligatorio para todas las empresas dedicadas a la elaboración de alimentos, estos cubren todos los aspectos del ciclo de fabricación de productos alimenticios. En él se establecen normas sobre idoneidad y experiencia del personal encargado, diseño e instalación del área de producción y almacenamiento, saneamiento, mantenimiento de equipos, verificación de la calidad de las materias primas, supervisión de las operaciones de fabricación, controles de la calidad, documentación, rotulación y envasado¹⁰.

¹⁰ http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Ingenie/Aparicio_A_K/anexo.pdf

- **Importancia**

Los manuales de Buenas Prácticas de Manufactura establecen los lineamientos para la correcta elaboración de alimentos de tal manera que se reduzca el riesgo de cualquier intoxicación en los consumidores y evitar así las pérdidas económicas.

Permite mantener un adecuado control de todos los procesos involucrados en la producción, como la adquisición de la materia prima, la elaboración y almacenamiento, así como la higiene del personal.

- **Técnicas y Procedimientos**

Según la Food And Drug Administration (FDA) los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (SSOP, Sanitation Standard Operating Procedures) abarcan:

1. **Áreas de control de procesos por parte de las Buenas Prácticas de Manufactura**

Los controles se deben realizar en todas y cada una de las áreas que intervienen en la elaboración de los alimentos a fin de prevenir riesgos de contaminantes físicos, químicos y/o microbiológicos.

- a. **Enfriamiento,**

Colocar en bandejas con agua y hielo los alimentos, a fin de que éstos reduzcan lentamente su temperatura, con esto se prolonga durante semanas e incluso meses la vida útil de los alimentos.

- b. **Proceso térmico,**

Procesos que utilizan el calor para modificar las características físico químicas de los alimentos, además de las microbiológicas y comprenden: Cocción, pasteurización y

esterilización comercial.

c. **Manutención general**

Se garantiza que el alimento se mantenga en condiciones higiénicas. Al empacarlos se evita que éste desprenda o absorba olores y/o contaminantes provenientes de otros alimentos; elimina manipulaciones previas a su uso y se evita el contacto con otro tipo de alimentos cuando son refrigerados.

d. **Irradiación,**

Llamada pasteurización fría, Suele utilizarse para prevenir la reproducción de los microorganismos como las bacterias u hongos que causan el deterioro de los alimentos cambiando su estructura molecular y evitando su proliferación o algunas enfermedades producidas por bacterias patógenas.

e. **Secado,**

Para el caso, es necesario sacar los utensilios y recipientes de cocina al aire libre una vez estos hayan sido lavados y desinfectados.

f. **Conservación química,**

Se introducen sustancias químicas para conservar el alimento pueden ser: sal, vinagre, fermentaciones, azúcar, ahumados y otros aditivos.

g. **Envasado al vacío o con atmósfera modificada**

A través de este método se controla extrayendo todo el aire del envase que está en contacto con el alimento para mejorar las condiciones de conservación del producto

2. Recepción de materia prima e ingredientes:

La recepción de materia prima es la primera etapa en la elaboración de alimentos y en este paso es fundamental la verificación de ciertas características de color, olor, textura, sanidad, temperatura de llegada, así como el empaque y el etiquetado.

- a. Se debe contactar un proveedor que proporcione seguridad en la inocuidad de la materia prima.
- b. Se debe detallar las especificaciones de la materia prima cumpliendo con los estándares requeridos de calidad.
- c. Un adecuado manejo de productos químicos que evite el contacto o contaminación del resto de la materia prima.
- d. Inspección en la recepción que asegure los requerimientos de materia prima.

3. Envasado:

El material destinado al envasado y empaque debe estar libre de contaminantes y ser apropiado para el producto y las condiciones previstas de almacenamiento, para evitar la migración de sustancias tóxicas.

- a. Protección del alimento a través de técnicas como el envoltorio hermético o empacado al vacío.
- b. Evitar recontaminación al mezclarlos con otro tipo de alimentos que pueda generar bacterias.

4. El Agua:

Su procedencia debe ser de una fuente segura potable y su disponibilidad debe ser suficiente para satisfacer la demanda tanto para el uso en el lavado y la preparación de alimentos, como para las tareas de limpieza y desinfección.

- a. Control de la calidad del agua: Es el monitoreo del sistema de abastecimiento de agua realizada por la institución responsable del suministro para garantizar la calidad del agua potable.
- b. Cloro: es el elemento imprescindible para tratar y potabilizar el agua, la concentración de cloro residual en agua potable es de un poco mas de media onza por cada diez mil litros (0.529109 oz.)
- c. Limpieza de los depósitos de agua: la cisterna o tanque para almacenar agua deben lavarse y desinfectarse cada 6 meses.
- d. Fabricación del hielo: Se debe emplear agua potable para la fabricación de hielo y tener mucho cuidado en su manipulación para evitar la contaminación con los recipientes o las manos del manipulador.
- e. Producción de vapor: El agua no potable que se utilice para la producción de vapor, refrigeración otros propósitos similares no relacionados con los productos, deberá transportarse por tuberías completamente separadas a las tuberías que conducen el agua potable.
- f. Desagües: Deben ser lo suficientemente grande como para que pueda transportar toda el agua de desecho fuera del negocio sin crear estancamientos que produzcan mal olor y que puedan contaminar los alimentos.

5. Aspectos considerados del agua para evitar su contaminación:
- a. El agua debe proveerse de una fuente segura que garantice que su proceso de utilización podrá desarrollarse de forma segura.
 - b. Se debe verificar que la presión y temperatura requeridas en el proceso, sean las adecuadas para efectuar una limpieza y desinfección efectiva.
 - c. Desinfectantes permitidos: los depósitos de agua deben lavarse con detergentes libre de aroma y desinfectarse con hipoclorito de calcio HTH al 70%.
 - d. Control de la potabilidad: Se deberán realizar cada seis meses, las siguientes determinaciones en el agua de abastecimiento:
 - Contenido de Cloro
 - Dureza de agua (Contenido de calcio)
 - Análisis microbiológicos: (Mesófilos aerobios, Coliformes totales)
 - e. Monitoreo (vigilancia): Las actividades de vigilancia deben ser realizadas por técnicos del Ministerio de Salud, en una forma periódica en los diferentes sistemas de abastecimiento de agua.
 - f. Acciones correctivas: Si los análisis resultaren fuera de norma el Inspector de Saneamiento deberá realizar actividades para la corrección de la situación encontrada dándole seguimiento a la muestra de agua fuera de norma.
 - g. Registros: Debe conservarse los archivos de lectura de cloro, caudales y resultados de laboratorios.
 - h. Manejo, almacenamiento y transporte: Debe contar con instalaciones apropiadas para su almacenamiento y distribución, a fin de asegurar la inocuidad de los alimentos. En

caso se disponga de cisterna o tanque para almacenar agua, estos deben lavarse y desinfectarse cada 6 meses.

6. Procedimientos que se deben elaborar a fin de garantizar la inocuidad de los alimentos:
 - a. Para organizar los alimentos e ingredientes a fin de separar el material que no es apto para el consumo humano;
 - b. Para disponer cualquier material rechazado de una manera higiénica;
 - c. Para proteger el alimento y los ingredientes de la contaminación por plagas, o por contaminantes químicos, físicos o microbianos u otras sustancias inaceptables durante la manipulación, almacenamiento y transporte.
 - d. Limpieza, manutención e higiene personal.
 - e. Instalaciones y procedimientos adecuados de limpieza.

7. Producción higiénica de los alimentos:
 - a. Controlar la contaminación por el aire, terreno, alimentos animales, fertilizantes (naturales y orgánicos), pesticidas, medicamentos veterinarios o cualquier otro agente usado en la producción primaria;
 - b. Controlar la sanidad vegetal y animal para que no amenacen la salud humana o afecten negativamente la inocuidad del producto;
 - c. Proteger los alimentos de la contaminación fecal y otros tipos de contaminación;

- d. Manipular adecuadamente residuos y almacenar sustancias peligrosas de forma apropiada¹¹.

8. Instalaciones:

Estás deben encontrarse fuera de focos de contaminación, que se disponga de espacios suficientes para la colocación de los equipos, las maniobras de flujo de materiales, el libre acceso a la operación, la limpieza, el mantenimiento, el control de plagas y la inspección.

- a. El diseño y la distribución de los ambientes (cocina, almacén, salón y servicios higiénicos) debe evitar la contaminación de los alimentos. Dentro de cada ambiente del establecimiento no deben haber objetos ajenos al mismo.
- b. Para la construcción se deben utilizar materiales impermeable, inabsorbente, lavable y atóxico sin grietas y fácil de limpiar y desinfectar. Diseñadas para que no acumulen polvo y se reduzca al mínimo la condensación y la formación de mohos indeseables.
- c. Los edificios, equipo, utensilios y todas las demás instalaciones del establecimiento, incluidos los desagües, deberán mantenerse en perfecto orden y estado. Las salas de producción y cuartos fríos de producto terminado, deberán estar exentas de vapor, humos, condensación y agua reposada. Las bodegas de suministros y materia prima deberán mantenerse secas.

¹¹Buenas Practicas de Manufactura, http://es.wikipedia.org/wiki/Buenas_pr%C3%A1cticas_de_manufactura

9. Higiene de los establecimientos:
 - a. Sustancias usadas para limpieza y saneamiento
 - b. Los plaguicidas y otras sustancias que pueden representar un riesgo para la salud deberán etiquetarse adecuadamente con un rótulo en que se informe sobre su toxicidad y empleo. Estos productos deberán almacenarse en salas o armarios cerrados con llave, destinados exclusivamente a ese efecto, y habrán de ser distribuidos o manipulados sólo por personal autorizado y debidamente adiestrado bajo la estricta supervisión de personal autorizado.
 - c. Para el control de plagas se aplicarán solamente plaguicidas registrados y se deberá tener cuidado de proteger los alimentos, el equipo y los utensilios contra la contaminación. Después de la aplicación, el equipo y los utensilios contaminados deberán limpiarse a fondo para eliminar los residuos antes de volverlos a utilizar.
 - d. Higiene de las superficies de contacto con alimentos
 - e. Almacenamiento y manipulación de equipos y utensilios limpios
 - f. El material de desecho deberá manipularse de tal forma que se evite la contaminación de los alimentos o del agua potable impidiendo el acceso de plagas. Estos deberán retirarse de los lugares destinados a la manipulación de los alimentos y otras zonas de trabajo cada vez que sea necesario y al menos una vez al día.

10. Personal de Producción:

El personal que manipula alimentos juega un papel importante para evitar enfermedades por lo que debe aplicar reglas básicas que tienen que ver con su estado de salud, higiene personal y sus hábitos durante la manipulación de los alimentos.

- a. Enseñanza de higiene para todas las personas que manipulan alimentos, que reciban una instrucción adecuada y continua en materia de manipulación higiénica de los alimentos e higiene personal.
- b. Toda persona que trabaje en una zona donde se manipulen alimentos, deberá, mientras esté de servicio, lavarse las manos de manera frecuente y minuciosa utilizando un distribuidor de jabón adecuado y agua corriente tibia.
- c. Toda persona que trabaje en una zona donde se manipulen alimentos deberá mantener una esmerada limpieza personal mientras esté de servicio, y en todo momento durante el trabajo deberá llevar ropa protectora adecuada, inclusive un cubrecabeza y calzado.
- d. Las personas que han de entrar en contacto con los alimentos en el curso de su trabajo deberán ser sometidas a reconocimiento médico antes de que les asigne tal empleo, a fin de verificar su estado de salud.
- e. La dirección tomará las medidas necesarias para que no se permita a ninguna persona de la que se sepa o sospeche que padece o es portadora de una enfermedad susceptible de transmitirse a través de los alimentos, o sufra de heridas infectadas, infecciones cutáneas, llagas o diarreas, trabajar bajo ningún concepto en ninguna zona de manipulación de alimentos en la que haya probabilidad de que dicha persona pueda

contaminar directa o indirectamente los alimentos con microorganismos patógenos; De igual forma ninguna persona que tenga cortes o heridas deberá seguir manipulando alimentos mientras la lesión no se haya completamente protegido.

11. Vestimenta:

Tanto el personal como los visitantes deben llevar ropa adecuada en la zona de manipulación de alimentos para evitar así la contaminación. La higiene también involucra conductas que puedan dar lugar a la contaminación, tales como comer, fumar, salivar u otras prácticas antihigiénicas que se deben evitar.

- a. Respecto a la conducta personal se deberá prohibir todo acto que pueda dar lugar a contaminación de alimentos como comer, fumar, masticar, peinarse, usar maquillaje o prácticas antihigiénicas tales como escupir.
- b. Todos los visitantes al área de elaboración de alimentos deberán cumplir con las medidas de higiene a fin de evitar una posible contaminación externa hacia los alimentos.

12. Capacitación y Supervisión

Es responsabilidad de la empresa brindar al personal capacitación sobre manipulación higiénica de los alimentos e higiene personal. Además la administración debe realizar inspecciones de rutina en las áreas de procesos y del personal para asegurar que se este cumpliendo con las Buenas Practicas de Manufactura, así se evitara la contaminación alimenticia y se mantendrá la buena imagen del negocio.

F. La imagen competitiva y su beneficio para las empresas.

▪ Competitividad

La competitividad es la capacidad que tiene una empresa de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado. El concepto de competitividad se puede aplicar tanto a una empresa como a un país.

Una empresa será muy competitiva si es capaz de obtener una rentabilidad elevada debido a que utiliza técnicas de producción más eficientes que las de sus competidores, que le permiten obtener ya sea más cantidad y/o calidad de productos o servicios¹².

▪ Factores que influyen en la Competitividad

La competitividad depende especialmente de la productividad, del nivel de precios y de la inflación diferencial entre países. Existen otros factores que se supone tienen un efecto indirecto sobre la competitividad como la calidad del producto, la calidad del servicio o la imagen pública del productor.

¹² <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad> 18-06-2009 8:34 p.m.

1. Productividad

La capacidad de producir más satisfactores (sean bienes o servicios) con menos recursos. La productividad depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la calidad de la formación de los trabajadores (capital humano). Una mayor productividad redonda en una mayor capacidad de producción a igualdad de costos, o un menor costo a igualdad de producto. Un costo menor permite precios más bajos (importante para las organizaciones mercantiles) o presupuestos menores (importante para organizaciones de Gobierno o de Servicio Social).

2. Calidad

La calidad de producto es la capacidad de producir satisfactores (sean bienes o servicios) que llenen las expectativas de los usuarios. Por otro lado, también significa realizar correctamente cada paso del proceso de producción para satisfacer a los clientes internos de la organización y evitar satisfactores defectuosos. Su importancia se basa en que el cliente satisfecho nos vuelve a comprar (en organizaciones mercantiles) o vota, colabora y paga sus impuestos o donativos con gusto (para organizaciones de Gobierno o de Servicio Social).

3. Servicio

Es la capacidad de tratar a sus clientes o ciudadanos atendidos, en forma honesta, justa, solidaria y transparente, amable, puntual, etc., dejándolos satisfechos de sus relaciones con la organización.

4. Imagen

Es la capacidad de la organización de promover en la mente de muchas personas la idea de que es la mejor alternativa para la obtención de los bienes o servicios que dejarán satisfechas sus necesidades y sus expectativas¹³.

- **Imagen Competitiva de los negocios que conforman El Pupusodromo El Manguito.**

Las empresas que se dedican a elaborar alimentos dependen de la calidad e inocuidad de sus productos, ya que esta les permite crearse una buena imagen competitiva ante sus clientes, ésta logra una actitud favorable de los clientes hacia los negocios, sirviéndoles como herramienta publicitaria, ya que es la misma clientela la que se encarga de promocionar un establecimiento en el que encuentra alimentos higiénicos y de alta calidad.

En primera instancia son tres aspectos claves los que un cliente evalúa al momento de visitar cualquier tipo de restaurante y/o establecimiento donde se sirva comida, estos son:

1. Calidad del producto:

Que el producto presente buen sabor, buena textura, buena presentación, buen olor, temperatura adecuada, etc. Y que a la vez sean confiables para el consumo humano.

¹³ <http://es.wikipedia.org/wiki/Competitividad>

2. Atención al cliente:

Que el personal del establecimiento se encargue de brindar un trato amable y cordial a la clientela, sirviendo con rapidez y siempre cuidando de su imagen y presentación personal (Aseo).

3. Limpieza del lugar:

Que las instalaciones se encuentren siempre en buen estado, ordenado, limpio, desinfectado, libre de malos olores, libre de plagas, etc.

En el caso del pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, un Manual de Buenas Practicas de Manufactura les permitiría asegurar el cumplimiento de los tres aspectos anteriormente mencionados, entre otros más, lo cual proyectaría una buena imagen competitiva del lugar, atrayendo un mayor número de clientes que en consecuencia generarían un incremento en los niveles de venta.

Con esto se lograría a largo plazo cumplir uno de los objetivos corporativos que toda empresa se fija al momento de decidir su inicio de operaciones: Mayores niveles de rentabilidad.

Con todos los conceptos mencionados anteriormente, queda establecido el Marco Teórico que servirá de base para el desarrollo de la investigación de campo, misma con la que busca demostrar que Las Buenas Practicas de Manufactura, aparte de garantizar la elaboración de alimentos saludables dentro de los negocios que conforman El Pupusodromo El Manguito, también servirán de estrategia para mejorar la competitividad de los mismos.

II. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN EL PUPUSODROMO EL MANGUITO DEL MUNICIPIO DE OLOCUILTA.

A. Método utilizado

Para la investigación realizada en El Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta se hizo uso del método científico, ya que permitió estudiar de manera objetiva y sistemática los problemas relacionadas a la falta de prácticas higiénicas adecuadas para la elaboración de alimentos en dicho lugar.

B. Tipo de Investigación

La investigación realizada fue de tipo descriptiva¹⁴, realizando una descripción de las Buenas Prácticas de Manufactura necesarias para la estandarización en cuanto a higiene y salubridad de los procesos de elaboración de alimentos en el pupusodromo de Olocuilta. A la vez se empleo el tipo de investigación bibliográfico, utilizando fuentes como: Libros de textos, Trabajos de Grado, Código de salud de El Salvador y toda la información que se relaciona con el fin de enriquecer la investigación. Por último se aplicó la investigación de campo, esto a través de instrumentos de medición, con los que se logro reunir de manera sistemática los datos necesarios que permitieron

¹⁴ Hernández Sampierie Roberto: Metodología de la investigación

analizar la problemática sobre cómo estandarizar los procesos de elaboración de alimentos en el pupusodromo de Olocuilta.

C. Determinación del Universo

Los sujetos investigados, están constituidos por los propietarios y encargados de las pupuserías del Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, las personas empleadas en dichos negocios que ejercen como manipuladores de alimentos, los locales en sí donde se encuentran ubicadas las pupuserías y por último los turistas nacionales y extranjeros que las visitan.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS
Propietarios y encargados de las pupuserías del Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta.	28 personas ¹⁵
Empleados de las pupuserías que ejercen como manipuladores de alimentos.	Se seleccionaron dos personas por pupusería para obtener un número representativo de manipuladores: $28 \times 2 = 56$ empleados.
Número de locales donde se encuentran ubicadas las pupuserías.	28 locales.
Turistas nacionales y extranjeros que visitan el pupusodromo.	Apróximadamente 250,000 turistas al mes ¹⁶ $250,000/30 = 8,333$ promedio de turistas por día.

¹⁵ Entrevista realizada al Sr. Francisco Hernández, Casa de la cultura, Olocuilta

¹⁶ Ídem.

- **Censo**

Para el caso de la investigación se pretendía llevar a cabo un censo con todas las personas que son propietarias y/o encargadas de las pupuserías del pupusodromo El Manguito de El Municipio de Olocuilta, al igual que con los establecimientos de dichos negocios; pero al momento de visitar dicho lugar se encontró como limitante la negativa de algunos dueños de negocios a contestar las preguntas del cuestionario, lo que trajo como consecuencia que solo se obtuvieran 19 cuestionarios de los 28 pretendidos; De igual forma no se logró visitar todos los locales de las pupuserías, observando únicamente 21 establecimientos de los 28 existentes, esto debido a la misma circunstancia anteriormente mencionada.

- **Método de muestreo**

Para realizar esta investigación se hizo uso del método de muestreo probabilístico sistemático para poblaciones finitas ya que se conoce el promedio de turistas que visitan diariamente el pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta.

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra: Número de turistas que se encuestaron y que representa a la población total de turistas.

- Z** = Nivel de confianza: Grado de seguridad con el que se puede afirmar que el estadístico encontrado es el representativo de la población.
- E** = Error máximo permisible: Rango de diferencia máxima entre los valores reflejados por la muestra y los que realmente posee la población.
- Q** = Probabilidad de fracaso: Probabilidad de que los turistas encuentren buenas prácticas de manufactura dentro de las pupuserías.
- P** = Posibilidad de éxito: Probabilidad de que los turistas encuentren malas prácticas de manufactura dentro de las pupuserías.
- N** = Universo: Promedio de turistas que visitan diariamente el pupusodromo.

Para obtener la muestra de la investigación los datos son los siguientes:

$$n = \text{¿.?}$$

$$Z = 95\% \text{ ó } 1.96$$

$$E = 10\%$$

$$Q = 0.50\%$$

$$P = 0.50\%$$

$$N = 8,333$$

$$n = \frac{(1.96)^2(8,333)(0.5)(0.5)}{(0.10)^2(8,333 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{8,003.0132}{84.2804} = 94.9570$$

$$n = 95$$

Para el caso de las personas empleadas en las pupuserías y que ejercen como manipuladores de alimentos, establecer una muestra representativa fue otra de las limitantes encontradas en el campo de investigación, ya que la Directiva del Pupusodromo no cuenta con el número exacto de personas que laboran en ese lugar, por lo que se estableció de manera arbitraria seleccionar a dos empleadas por negocios, ya que mediante la observación directa se determinó que en promedio cada negocio tiene de dos a tres empleadas y al seleccionar dos personas por pupusería se garantiza cubrir por lo menos el 50% de los empleados, obteniendo así una muestra representativa de dicho universo.

D. Técnicas e instrumentos de la investigación

▪ Técnicas utilizadas en la investigación

Las técnicas que se emplearon en el desarrollo de la investigación para el proceso de recopilación de datos fueron las siguientes:

1. Observación Directa:

Es una técnica que permitió describir y evidenciar la falta de condiciones idóneas que garanticen la salubridad de los alimentos en los locales de las pupuserías, de igual forma verificar el

cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura para la elaboración de alimentos por parte de los manipuladores que laboran en dichas pupuserías.

2. Encuesta:

Por medio de esta técnica se conocieron las prácticas de los empleados a fin de verificar si cumplen con Las Buenas Prácticas de Manufactura, de igual forma se suministro otra encuesta a los turistas que visitan El Pupusodromo El Manguito con el propósito de recopilar la opinión que tienen sobre el grado de salubridad de los alimentos que se consumen en el lugar.

También se encuestó a los propietarios y encargados de las pupuserías del pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, para determinar de forma directa los procesos que utilizan al momento de elaborar los alimentos.

▪ Instrumentos de la investigación

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario estructurado con preguntas semiabiertas, cerradas y de opción múltiple (mixtas), el cual estuvo dirigido a turistas que visitaron el pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta. También se les suministro un cuestionario a los empleados de las pupuserías que se encargan de manipular los alimentos.

Respecto a los dueños y encargados de las pupuserías del Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, se utilizó un cuestionario de preguntas completamente abiertas, el cual se suministro en forma presencial con cada uno de ellos.

En cuanto a los locales se evaluaron mediante una guía de observación, también conocida como lista de chequeo que se suministro al momento de visitar cada uno de los establecimientos.

E. Procedimiento de recolección de datos

En primer lugar se visitó el pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta para exponerle a los miembros de la Junta Directiva del mismo, la intención de desarrollar en dicho lugar la investigación, luego se llevó a cabo la presentación formal del grupo de investigación con los diferentes propietarios de las pupuserías a fin de que se dieran por enterados en que fechas se estarían visitando los negocios para suministrar los respectivos instrumentos, a fin de que ellos se encontraran presentes e informaran a su personal de dichas visitas para que estos no presentaran inconvenientes al momento de llevar a cabo la recolección de datos, tanto para los dueños así como para los empleados de los negocios. Al mismo tiempo se completaron las guías de observación diseñadas para cada una de las pupuserías.

Por otra parte se les explicó y aplicó la herramienta del cuestionario a los turistas que visitan el pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, tabulando posteriormente los datos obtenidos.

F. Procesamiento y análisis

Para el procesamiento de la información obtenida mediante las técnicas e instrumentos utilizados durante el desarrollo de la investigación se utilizó:

- Tablas para la captura y almacenamiento de datos.
- Cada pregunta es presentada por un gráfico que muestra los resultados obtenidos en términos porcentuales.
- Se ha elaborado un análisis por cada pregunta adjunto a su gráfico respectivo.

- Se ha hecho una relación entre los resultados obtenidos por cada pregunta, para obtener un análisis general de la investigación.
- Se utilizó el método porcentual para tabular los cuestionarios, el cual esta representado por:

$$Fr = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Donde:

F r = Frecuencia relativa.

f = Frecuencia absoluta.

N = Total de datos.

% = Porcentaje.

- Los programas computacionales utilizados durante el proceso fueron:
Word y Excel.
- Por cada resultado obtenido se detallan las preguntas, su respectivo objetivo, tabla de frecuencia y grafica de datos.

Con toda la información recolectada se da paso a interpretar los datos obtenidos, elaborando el diagnóstico que refleja en que situación se encuentra actualmente la aplicación de Las Buenas Prácticas de Manufactura dentro los negocios que conforman el Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, logrando así posteriormente concluir y recomendar medidas que solventen la problemática existente.

- **Tabulación de datos**

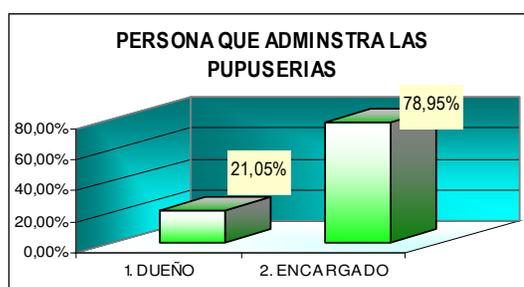
CUESTIONARIO DIRIGIDO A DUEÑOS Y ENCARGADOS DE PUPUSERÍAS.

I. DATOS GENERALES

1. Posición dentro del negocio

Objetivo: Identificar a los encuestados a través de su posición dentro del negocio.

CARGO	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. DUEÑO	4	21,05%
2. ENCARGADO	15	78,95%
TOTAL	19	100,00%



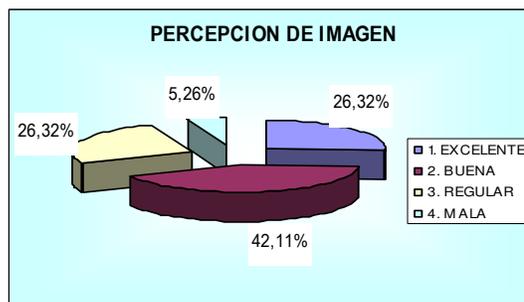
Comentario: El 78.95% de los negocios encuestados es administrado por los encargados y sólo el 21.05% es administrado por los propietarios del establecimiento.

II. CONTENIDO

1. ¿Cómo percibe la imagen del negocio?

Objetivo: Conocer la percepción del encuestado sobre la imagen que proyecta el negocio

PERCEPCIÓN DE IMAGEN	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. EXCELENTE	5	26,32%
2. BUENA	8	42,11%
3. REGULAR	5	26,32%
4. MALA	1	5,26%
TOTAL	19	100,00%

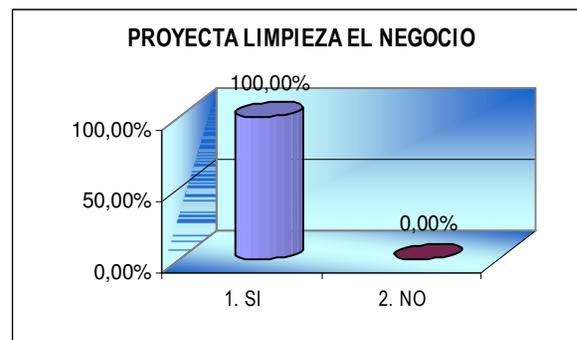


Comentario: La percepción que los propietarios y/o encargados tienen de su negocio es buena (42.11%), mientras que el 5.26% considera que es mala.

2. ¿Usted considera que la imagen del negocio proyecta limpieza?

Objetivo: Conocer si la persona encuestada conoce el grado de higiene del negocio.

NEGOCIO PROYECTA LIMPIEZA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SI	19	100,00%
2. NO	0	0,00%
TOTAL	19	100,00%



Comentario: El 100% de los encuestados opinan que se realizan labores de limpieza periódicamente por lo que consideran que su negocio proyecta una imagen de limpieza.

3. ¿Ha habido alguna vez algún tipo de queja relacionada con la higiene del negocio?

Objetivo: Determinar si el negocio ha presentado problemas con los clientes originados por procesos antihigiénicos en la elaboración de alimentos.

HA TENIDO QUEJAS	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SI	4	21,05%
2. NO	15	78,95%
TOTAL	19	100,00%

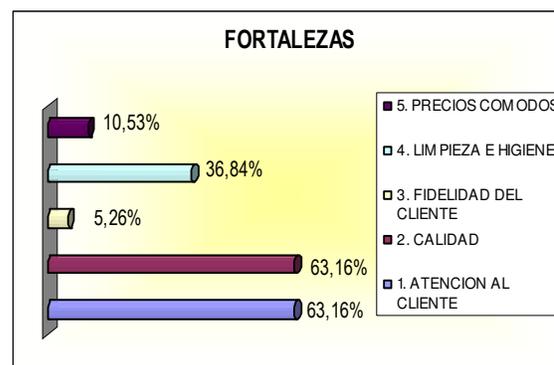


Comentario: De 19 negocios encuestados solo el 21.05% ha recibido quejas causadas por una inadecuada manipulación en la elaboración de los alimentos.

4. ¿Cuáles considera que son las fortalezas del negocio?

Objetivo: Verificar si el encuestado considera que una de las fortalezas que posee el negocio es la imagen de limpieza que pueda proyectar.

FORTALEZAS	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. ATENCIÓN AL CLIENTE	12	63,16%
2. CALIDAD	12	63,16%
3. FIDELIDAD DEL CLIENTE	1	5,26%
4. LIMPIEZA E HIGIENE	7	36,84%
5. PRECIOS CÓMODOS	2	10,53%

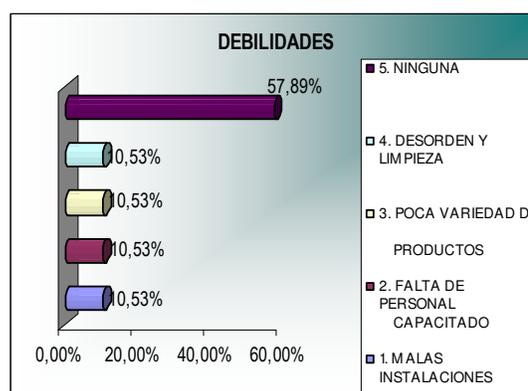


Comentario: Entre las fortalezas que poseen los negocios del Pupusodromo esta la atención al cliente y la calidad, estas representan el 63.16%, con relación a la higiene y limpieza sólo el 36.84% considera que es un aspecto importante que puede contribuir para fortalecer la imagen del negocio.

5. ¿Cuáles considera que son las debilidades que posee el negocio?

Objetivo: Determinar si el encuestado considera como una de las debilidades que posee el negocio la falta de limpieza o factores asociados a ésta.

DEBILIDADES	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. INSTALACIONES INADECUADAS	2	10,53%
2. FALTA DE PERSONAL CAPACITADO	2	10,53%
3. POCA VARIEDAD DE PRODUCTOS	2	10,53%
4. FALTA DE ORDEN Y LIMPIEZA	2	10,53%
5. NINGUNA	11	57,89%
TOTAL	19	100,00%



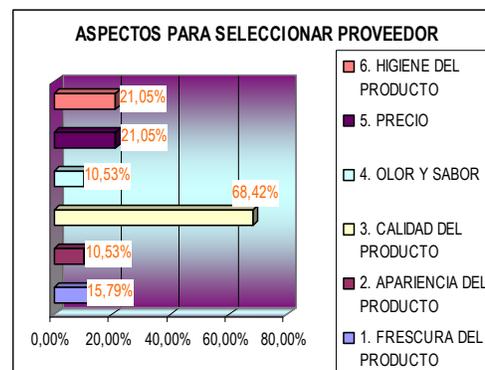
Comentario: El 57.89% opina que su negocio no presenta ninguna debilidad, mientras que el 10.53% menciona que la falta de orden y de limpieza es un aspecto que debe mejorar.

PROVEEDORES

- ¿Qué aspectos considera al momento de seleccionar un proveedor de los ingredientes que utiliza para la elaboración de alimentos?

Objetivo: Conocer si en el negocio se establecen estándares de calidad para seleccionar un proveedor de materiales

ASPECTOS PARA SELECCIONAR PROVEEDOR	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. FRESCURA DEL PRODUCTO	3	15,79%
2. APARIENCIA DEL PRODUCTO	2	10,53%
3. CALIDAD DEL PRODUCTO	13	68,42%
4. OLOR Y SABOR	2	10,53%
5. PRECIO	4	21,05%
6. HIGIENE DEL PRODUCTO	4	21,05%

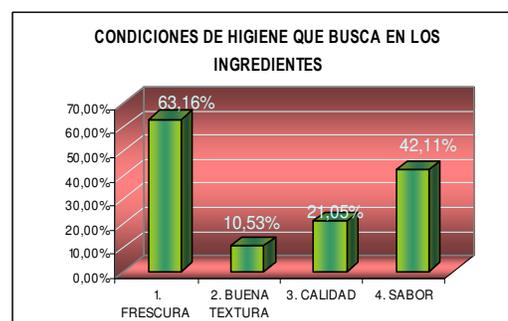


Comentario: El aspecto principal que se toma en cuenta para seleccionar un proveedor es la calidad del producto que este ofrece (68.42%), además se consideran importante el precio y la higiene del producto (21.05%).

- ¿Qué condiciones de higiene y calidad busca en los ingredientes que adquiere para la elaboración de los alimentos?

Objetivo: Enumerar las características de higiene y calidad consideradas a la hora de adquirir la materia prima.

CONDICIONES DE HIGIENE QUE BUSCA EN LOS INGREDIENTES	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. FRESCURA	12	63,16%
2. BUENA TEXTURA	2	10,53%
3. CALIDAD	4	21,05%
4. SABOR	8	42,11%

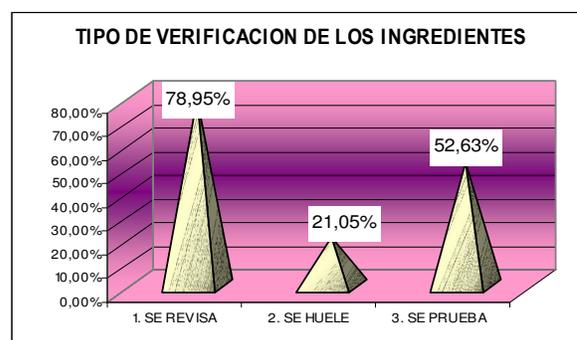


Comentario: El 63.16% de los encuestados considera que una de las características principales que deben poseer los ingredientes para poder adquirirlos es su frescura, además del buen sabor (42.11%) y calidad de los mismos (21.05%).

3. ¿Cómo verifica que los ingredientes adquiridos cumplen con las condiciones de higiene y calidad anteriormente mencionadas?

Objetivo: Conocer si dentro del negocio se desarrollan controles de calidad para la adquisición de materias primas.

TIPO DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SE REvisa	15	78,95%
2. SE HUELE	4	21,05%
3. SE PRUEBA	10	52,63%

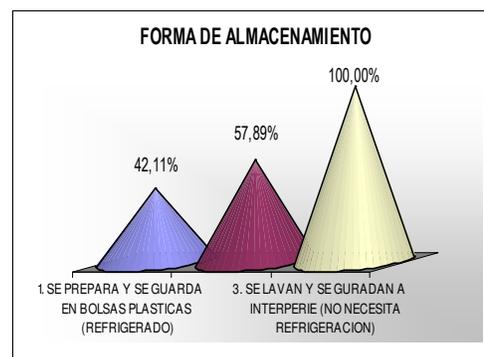


Comentario: Para verificar la calidad de los ingredientes, el 78.95% de los encuestados revisan el producto antes de adquirirlo, y el 52.63% manifestó probar los ingredientes para conocer la calidad de los mismos.

4. ¿Cómo almacenan los ingredientes que adquieren de los proveedores? (Seguimiento de la materia prima desde su adquisición hasta su incorporación en la elaboración del alimento)

Objetivo: Identificar si dentro del proceso que sigue la materia prima desde su recepción hasta su conversión a producto terminado, pueden existir agentes que la contaminen.

FORMA DE ALMACENAMIENTO	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SE PREPARA Y SE GUARDA EN BOLSAS PLÁSTICAS (REFRIGERADO)	8	42,11%
2. SE PREPARA Y SE GUARDA EN GUACALES (REFRIGERADO)	11	57,89%
3. SE LAVAN Y SE GUARDA A INTERPERIE (NO NECESITA REFRIGERACION)	19	100,00%

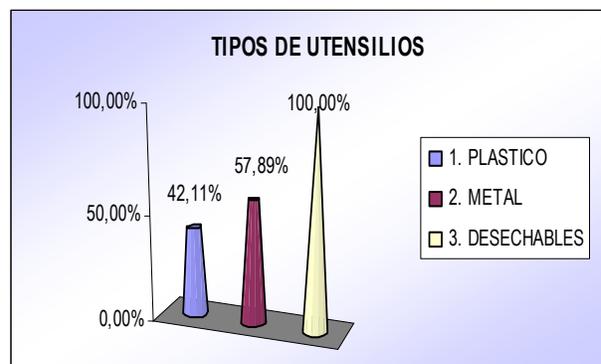


Comentario: El 100% de los encuestados almacena los ingredientes que no necesitan refrigeración a la intemperie, mientras que aquellos que necesitan ser refrigerados el 57.89% manifestó que los prepara y luego los guarda en guacales dentro de la cámara.

5. ¿Qué tipo de utensilios se utilizan para manipular los ingredientes y los alimentos que se elaboran? ¿De que material están hechos?

Objetivo: Identificar si los utensilios de cocina que entran en contacto con los ingredientes y alimentos son los adecuados para su manipulación; De igual forma el material del que están elaborados estos utensilios

TIPO DE UTENSILIOS	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. PLÁSTICO	8	42,11%
2. METAL	11	57,89%
3. DESECHABLES	19	100,00%

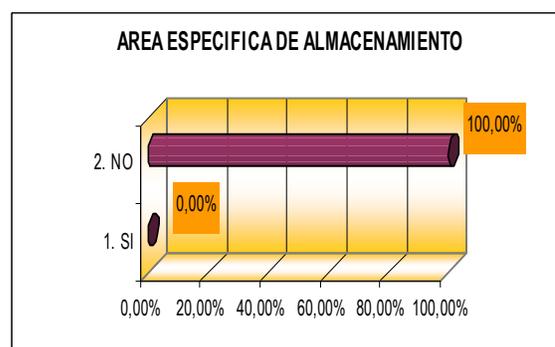


Comentario: El 100% los negocios utiliza utensilios desechables para los clientes, mientras que el 57.89% cuenta con utensilios de metal para manipular los ingredientes y alimentos cocinados.

6. ¿Cuenta con un área específica para el almacenamiento de materia prima?

Objetivo: Saber si el negocio cuenta con un área específica para el almacenamiento adecuado de la materia prima lejos de fuentes de contaminación.

AREA ESPECÍFICA DE ALMACENAMIENTO	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SI	0	0,00%
2. NO	19	100,00%
TOTAL	19	100,00%

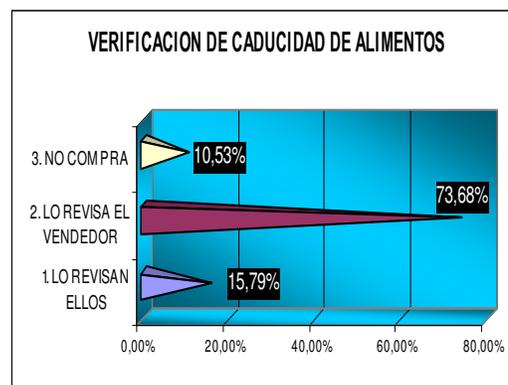


Comentario: El 100% de los encuestados manifestó no contar con un área específica para almacenar adecuadamente la materia prima,

7. ¿Cómo verifican la caducidad de los ingredientes?

Objetivo: Indagar si existe un control de los alimentos perecederos dentro del negocio.

VERIFICACIÓN DE CADUCIDAD DE ALIMENTOS	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. LO REVISAN ELLOS	3	15,79%
2. LO REVIS EL VENDEDOR	14	73,68%
3. NO COMPRA	2	10,53%
TOTAL	19	100,00%



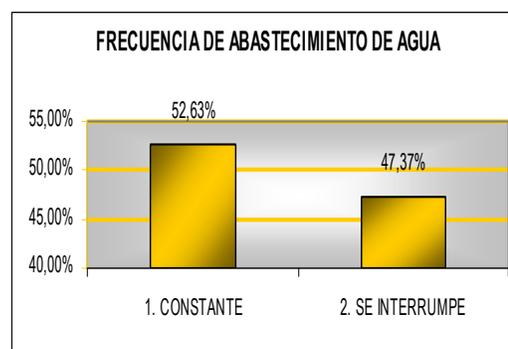
Comentario: El vendedor del producto es quien verifica la caducidad de los alimentos en el 73.68% de los establecimientos, solo el 15.79% son verificados por los dueños y/o encargados.

INSTALACIONES

1. ¿El suministro de agua potable es constante o se interrumpe?

Objetivo: Establecer si el abastecimiento de agua que posee el negocio es suficiente para desarrollar las actividades de limpieza y desinfección así como para los procesos de elaboración de alimentos.

FRECUENCIA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. CONSTANTE	10	52,63%
2. SE INTERRUMPE	9	47,37%
TOTAL	19	100,00%



Comentario: El suministro de agua potable es constante (52.63%) en la mayoría de los establecimientos, esto permite que se realicen las actividades de limpieza así como la desinfección de los ingredientes utilizados en el proceso. Solo el 47.37% manifestó que el servicio de agua es interrumpido.

2. ¿Cuál es el tratamiento de limpieza y desinfección que le dan al establecimiento?

Objetivo: Conocer si el negocio posee procesos establecidos de limpieza y desinfección del establecimiento en general, y determinar si este es el adecuado para evitar la recontaminación.

TIPO DE TRATAMIENTO	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. LIMPIEZA GENERAL	19	100,00%
2. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS ÁREAS	0	0,00%
TOTAL	19	100,00%

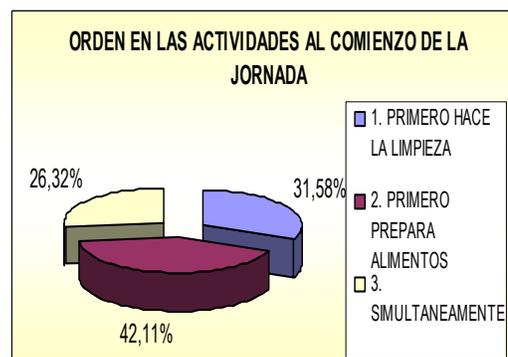


Comentario: El 100% de los encuestados declaró que en los establecimientos solamente se realiza la limpieza general.

3. ¿Cuál es el orden en que usted realiza las actividades de limpieza?

Objetivo: Determinar si los encuestados consideran importante el orden en que realizan las actividades de limpieza para evitar una contaminación en la manipulación de los alimentos.

ORDEN EN LAS ACTIVIDADES AL COMIENZO DE LA JORNADA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. PRIMERO HACE LA LIMPIEZA	6	31,58%
2. PRIMERO PREPARA ALIMENTOS	8	42,11%
3. SIMULTÁNEAMENTE	5	26,32%
TOTAL	19	100,00%



Comentario: Las actividades que realizan al comienzo de la jornada inicia en el 42.11% de los negocios con la preparación de los alimentos, mientras que 31.58% hace primero las labores de limpieza.

4. ¿La alcaldía cumple con el servicio de recolección de basura y limpieza de la zona?

Objetivo: Saber si los desechos son eliminados de manera adecuada y constante evitando focos de infección ocasionados por la acumulación de basura.

CUMPLIMIENTO DE LA ALCALDIA CON EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA Y LIMPIEZA DE LA ZONA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. RECOLECCIÓN DE BASURA A DIARIO	19	100,00%
2. LIMPIEZA DE LA ZONA	0	0,00%
TOTAL	19	100,00%

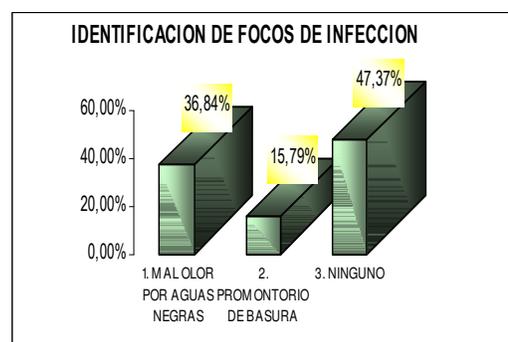


Comentario: La Alcaldía de Olocuilta cumple con la recolección de basura diariamente (100%) evitando así que focos de infección ocasionados por la acumulación de los desechos.

5. ¿Ha identificado problemas de higiene o focos de infección que podrían afectar al negocio?

Objetivo: Conocer si cerca del establecimiento se encuentran fuentes contaminantes que afecten el negocio.

IDENTIFICACIÓN DE FOCOS DE INFECCIÓN	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. MAL OLOR POR AGUAS NEGRAS	7	36,84%
2. PROMONTORIO DE BASURA	3	15,79%
3. NINGUNO	9	47,37%
TOTAL	19	100,00%



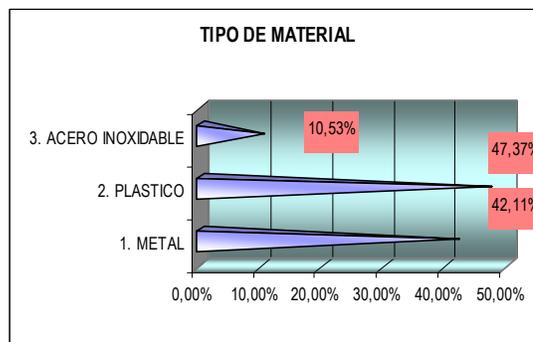
Comentario: En relación a la existencia de focos de infección en el lugar el 47.37% opinó que no existen fuentes contaminantes y el 36.84% considera que la principal molestia es el mal olor causado por las aguas negras.

MAQUINARIA Y EQUIPO

1- Podría describirnos como es el lugar donde almacena los utensilios de cocina

Objetivo: Identificar si el mobiliario donde se almacenan los utensilios de cocina se encuentra elaborado con materiales adecuados que eviten el crecimiento de bacterias.

TIPO DE MATERIAL	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. METAL	8	42,11%
2. PLÁSTICO	9	47,37%
3. ACERO INOXIDABLE	2	10,53%
TOTAL	19	100,00%

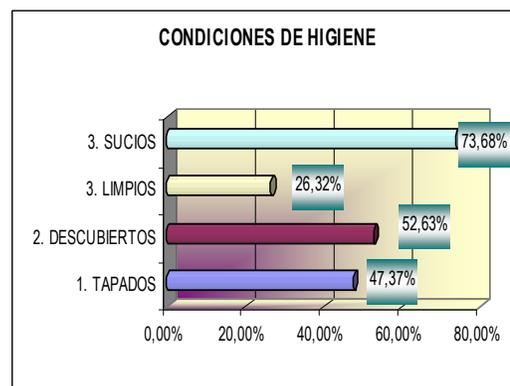


Comentario: El mobiliario que utilizan para almacenar los utensilios de cocina está elaborado de material plástico (47.37%), mientras que el 42.11% está elaborado de metal.

2- ¿En que condiciones almacena los utensilios con los que manipula los alimentos?

Objetivos: Identificar las condiciones que presenta en lugar donde se almacenan los utensilios de cocina.

CONDICIONES DE HIGIENE	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. TAPADOS	9	47,37%
2. DESCUBIERTOS	10	52,63%
3. LIMPIOS	5	26,32%
3. SUCIOS	14	73,68%

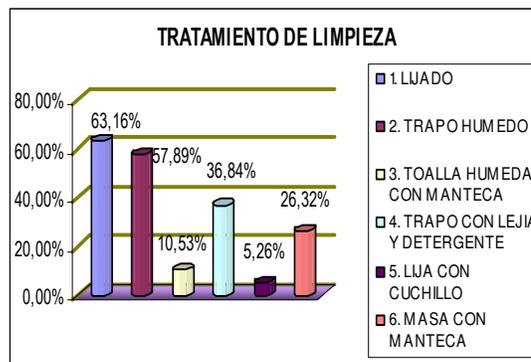


Comentario: El 73.68% del mobiliario donde se guardan los utensilios de cocina se encuentran sucios y el 52.63% lo mantienen descubiertos, esto representa un riesgo de que los utensilios sean contaminados.

3- ¿Qué tratamiento de limpieza y desinfección le dan a la maquinaria, equipo y utensilios de cocina?

Objetivo: Conocer si las técnicas de limpieza y desinfección utilizadas en la maquinaria, equipo y utensilios del negocio son los adecuados para evitar la recontaminación de alimentos e ingredientes.

TRATAMIENTO DE LIMPIEZA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. LIJADO	12	63,16%
2. TRAPO HÚMEDO	11	57,89%
3. TOALLA HÚMEDA CON MANTECA	2	10,53%
4. TRAPO CON LEJÍA Y DETERGENTE	7	36,84%
5. LIJA CON CUCHILLO	1	5,26%
6. MASA CON MANTECA	5	26,32%



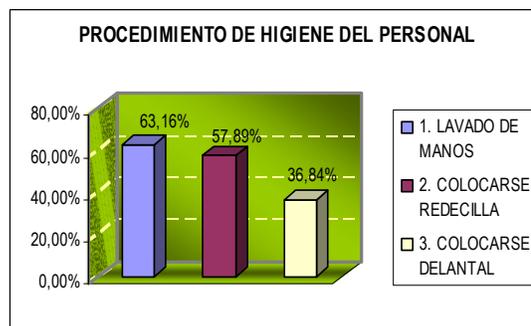
Comentario: El 63.16% de los encuestados manifestó que utilizan el lijado para limpiar la plancha donde elaboran pupusas, mientras que el 57.89% utiliza un trapo húmedo para limpiar la maquinaria y el equipo que poseen.

PERSONAL

1- ¿Que procedimientos de higiene deben llevar a cabo los empleados al desarrollar sus actividades?

Objetivo: Conocer si los empleados poseen hábitos higiénicos adecuados antes de disponerse a manipular los alimentos.

PROCEDIEMIENTOS DE HIGIENE DEL PERSONAL	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. LAVADO DE MANOS	12	63,16%
2. COLOCARSE REDECILLA	11	57,89%
3. COLOCARSE DELANTAL	7	36,84%

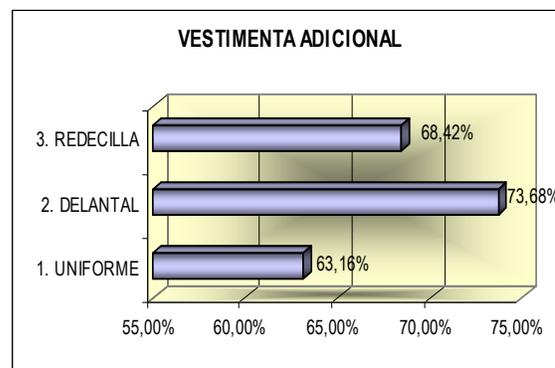


Comentario: El 63.16% de los encuestados opina que los empleados se lavan las manos antes de manipular los alimentos y luego se colocan la redcilla (57.89%).

2- ¿Utilizan los empleados un tipo de vestimenta adicional para desarrollar sus actividades dentro del negocio?

Objetivo: Conocer que tipo de vestimenta utilizan los empleados para desarrollar sus actividades.

VESTIMENTA ADICIONAL	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. UNIFORME	12	63,16%
2. DELANTAL	14	73,68%
3. REDECILLA	13	68,42%

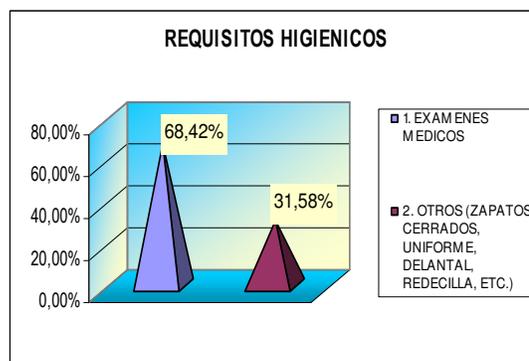


Comentario: Como vestimenta adicional que deben tener los empleados se encuentra el uso de delantal (73.68%) así como también la utilización de redecilla (68.42%).

3- ¿Qué requisitos higiénicos deben cumplir los empleados al presentarse a trabajar a la pupusería?

Objetivo: Identificar que exigencias higiénicas tienen que cumplir los empleados del negocio.

REQUISITOS HIGIENICOS	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. EXÁMENES MÉDICOS	13	68,42%
2. OTROS (ZAPATOS CERRADOS, UNIFORME, DELANTAL, REDECILLA, ETC.)	6	31,58%
TOTAL	19	100,00%

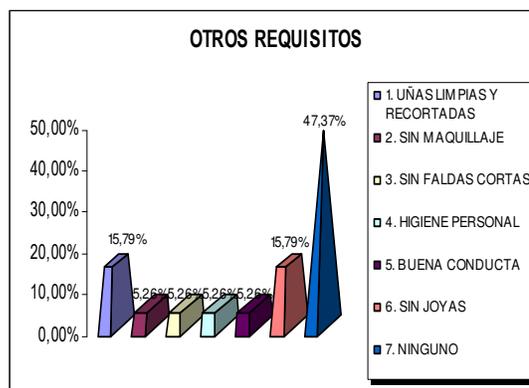


Comentario: El 68.42% de los propietarios y/o encargados de los negocios les exigen a sus empleados exámenes médicos como requisito para poder laborar, mientras que el 31.58% exigen que se presente con vestimenta y zapatos adecuados, así como el uso de redecilla y delantal, entre otros.

4- ¿Qué otro tipo de requisitos se les exige?

Objetivo: Determinar cuales son las exigencias que los empleados tienen que cumplir a la hora de desarrollar sus actividades dentro del negocio.

OTROS REQUISITOS	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. UÑAS LIMPIAS Y RECORTADAS	3	15,79%
2. SIN MAQUILLAJE	1	5,26%
3. SIN FALDAS CORTAS	1	5,26%
4. HIGIENE PERSONAL	1	5,26%
5. BUENA CONDUCTA	1	5,26%
6. SIN JOYAS	3	15,79%
7. NINGUNO	9	47,37%
TOTAL	19	100,00%



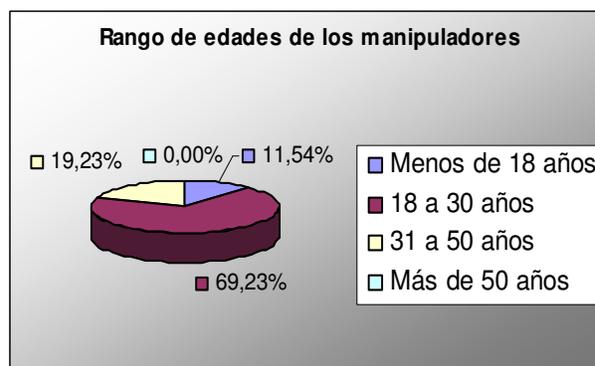
Comentario: El 47.37% no tienen más exigencias para sus empleados al momento de estar laborando, mientras que el 15.76% manifestó exigirles a sus empleados que deben tener las uñas limpias y recortadas así como no usar joyería.

TABULACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDA A MANIPULADORES DE PUPUSERÍAS

1. Edad

Objetivo: Conocer el rango de edad en la que se encuentran los manipuladores de alimentos.

Edad	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Menos de 18 años	6	11,54%
2. 18 a 30 años	36	69,23%
3. 31 a 50 años	10	19,23%
4. Más de 50 años	0	0,00%
Total	52	100%

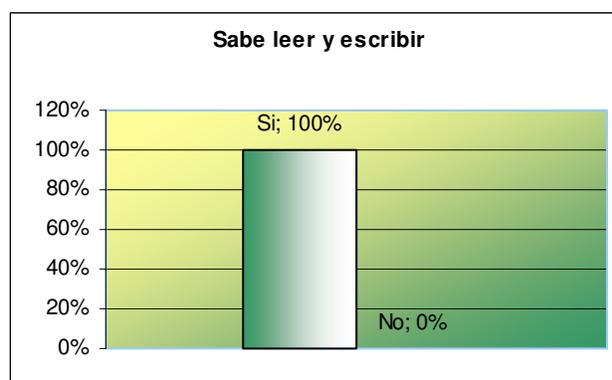


Comentario: El 69,23% de los manipuladores se encuentran en un rango de edades de 18 a 30 años, lo cual indica que la mayoría del personal es joven.

2. ¿Sabe leer y escribir?

Objetivo: Conocer si el personal sabe leer y escribir.

Sabe leer y escribir	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Si	52	100%
2. No	0	0%
Total	52	100%

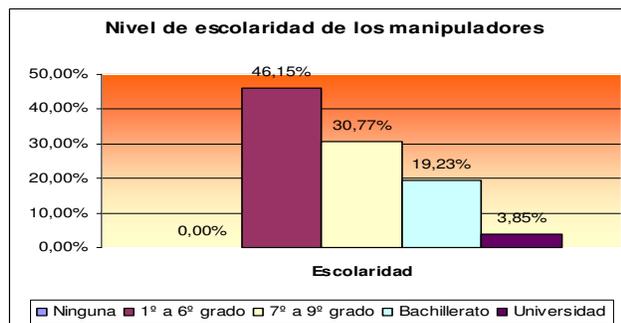


Comentario: Los 52 manipuladores de alimentos que representan un 100% saben leer y escribir por lo que facilita brindar información escrita que contribuya a mejorar los procedimientos en su área de trabajo.

3. Escolaridad

Objetivo: Conocer el nivel de escolaridad del personal que labora en El Pupusodromo El Manguito.

Escolaridad	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Ninguna	0	0,00%
2. 1° a 6° grado	24	46,15%
3. 7° a 9° grado	16	30,77%
4. Bachillerato	10	19,23%
5. Universidad	2	3,85%
Total	52	100%

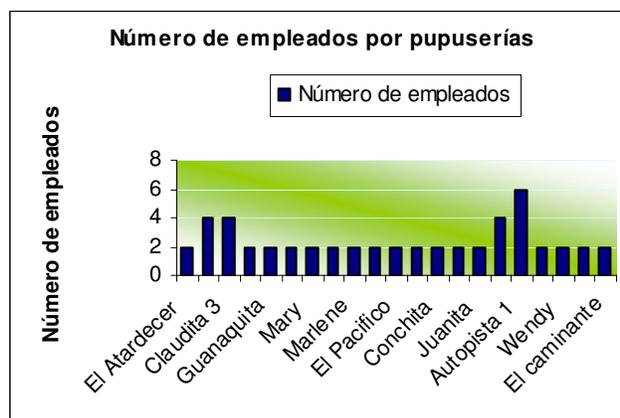


Comentario: El nivel de escolaridad que presenta mayor porcentaje es de 1° a 6° grado lo cual indica que el 46.15% de los encuestados han recibido solo la educación básica, mientras que 30,77% ha logrado concluir con el tercer ciclo.

4. Pupusería donde trabaja

Objetivo: Identificar la pupusería donde trabaja

Nombre de las Pupuserías	Número de empleados
1. El Atardecer	2
2. Magda	4
3. Claudita 3	4
4. Ingrid	2
5. Guanaquita	2
6. Franci	2
7. Mary	2
8. Lorena	2
9. Marlene	2
10. El Viajero Feliz	2
11. El Pacifico	2
12. Rosa Evelyn	2
13. Conchita	2
14. Barbarita	2
15. Juanita	2
16. Sin Nombre	4
17. Autopista 1	6
18. Glorita	2
19. Wendy	2
20. Rosa Claudia	2
21. El caminante	2
Total	52

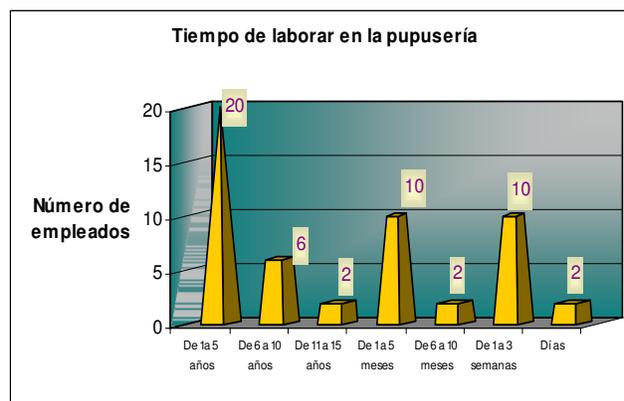


Comentario: En su mayoría los negocios encuestados poseen en promedio dos empleados.

5. ¿Tiempo de laborar en la pupusería?

Objetivo: Conocer el grado de rotación del personal que tiene el Pupusodromo.

Periodo de tiempo	Número de empleados	Frecuencia
1. De 1 a 5 años	20	38.46%
2. De 6 a 10 años	6	11.54%
3. De 11 a 15 años	2	3.85%
4. De 1 a 5 meses	10	19.23%
5. De 6 a 10 meses	2	3.85%
6. De 1 a 3 semanas	10	19.23%
7. Días	2	3.85%
Total	52	100%

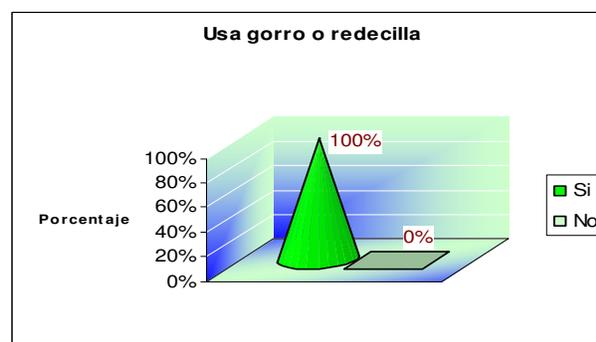


Comentario: El período promedio de tiempo que el personal permanece en las pupuserías es de 1 a 5 años, seguido por un período de 1 a 5 meses y de 1 a 3 semanas, esto hace denotar que la rotación de personal es muy alta lo que requiere tomar medidas que permitan disminuirlo, lo que traería consigo beneficios para las pupuserías pues aparte de la especialización de mano de obra permitiría disminuir costos de capacitación de personal y otros costos que conlleva la inducción de nuevo personal al negocio.

6. ¿Usa gorro o redecilla en la cabeza?

Objetivo: Conocer si el personal usa implementos adecuados para cubrirse la cabeza en su área de trabajo.

Usa gorro o redecilla	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Si	52	100%
2. No	0	0%
Total	52	100%

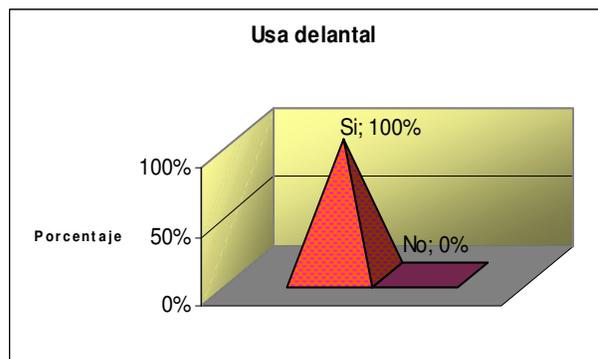


Comentario: El 100% del personal manipulador encuestado aseguró que siempre hace uso de redecilla en todo momento ya que este tipo de vestimenta es un requisito en su lugar de trabajo.

7. ¿Usa delantal?

Objetivo: Conocer si el personal usa uniforme adecuado para su área de trabajo.

Usa delantal	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Si	52	100%
2. No	0	0%
Total	52	100%

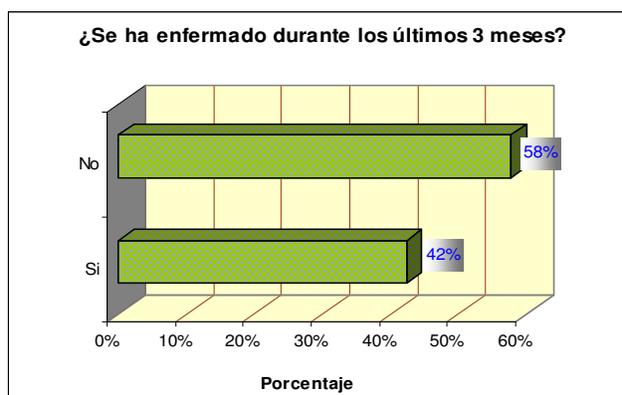


Comentario: El total de manipuladores (100%) encuestados manifestó utilizar delantal al momento de realizar sus actividades, ya que de igual forma que la redecilla es un requisito su uso para el lugar de trabajo.

8. ¿Se ha enfermado durante los últimos tres meses?

Objetivo: Conocer si el personal se ha enfermado en los últimos tres meses.

¿Se ha enfermado?	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Si	22	42%
2. No	30	58%
Total	52	100%

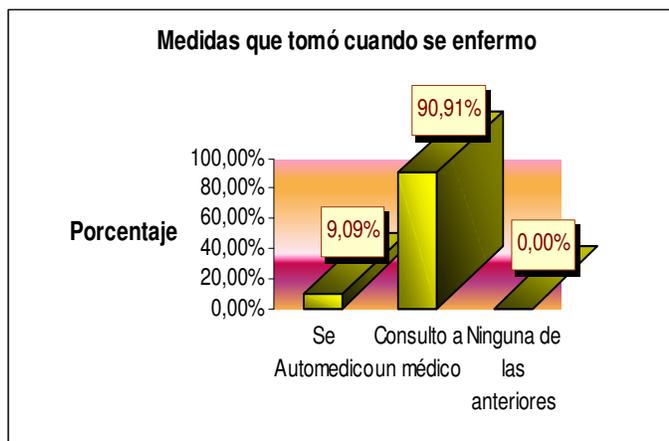


Comentario: De los manipuladores encuestados el 42% respondió que estuvo enfermo durante los últimos tres meses dentro de las enfermedades que ellos manifestaron tener se encuentra, dolores musculares, gastritis, artritis y enfermedades virales.

9. Si su respuesta es sí, mencione que hizo al respecto.

Objetivo: Determinar que medidas adopta el personal para tratar la enfermedad.

Medidas que tomo	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Se Automedico	2	9,09%
2. Consulta a un médico	20	90,91%
3. Ninguna de las anteriores	0	0,00%
Total	22	100,00%

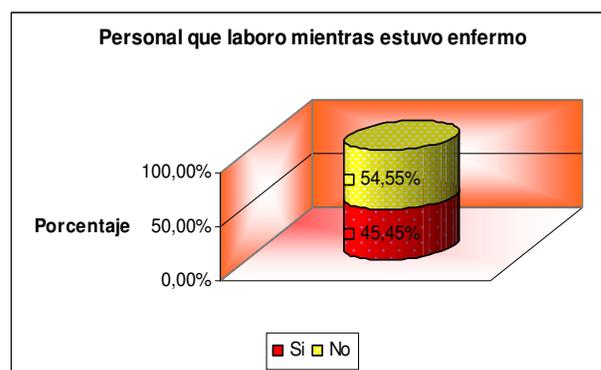


Comentario: Consultar con un médico es la medida que el 90.91% del personal sigue cuando tiene síntomas de alguna enfermedad, esto es bueno ya que se controla mejor la enfermedad y de esta manera se evita que contamine los alimentos que manipula.

10. ¿Estuvo trabajando mientras presento los síntomas de la enfermedad?

Objetivo: Determinar si el personal se presentó a laborar mientras se encontraba enfermo generando así un factor de riesgo para los consumidores del Pupusodromo.

Laboro mientras presento los síntomas de la enfermedad	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Si	10	45,45%
2. No	12	54,55%
Total	22	100,00%

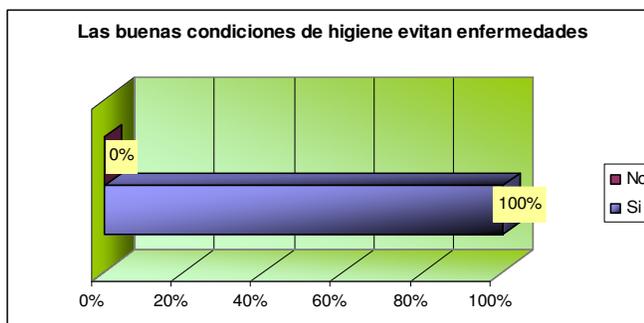


Comentario: El 45,45% del personal estuvo laborando incluso estando enfermo, representando un riesgo de contaminación para los alimentos, esto dependiendo del tipo de enfermedad que el personal tenga en ese momento.

11. ¿Usted considera que las buenas condiciones de higiene evitan enfermedades que se transmiten por los alimentos?

Objetivo: Conocer si el personal esta conciente de la importancia de tener buenas condiciones higiénicas al momento de elaborar alimentos para evitar enfermedades.

Las buenas condiciones de higiene evitan enfermedades	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Si	52	100%
2. No	0	0%
Total	52	100%



Comentario: De los encuestados el 100% considera que las buenas condiciones de higiene evitan enfermedades, este dato es favorable ya que la elaboración de alimentos saludables esta en manos del personal manipulador de alimentos.

12. ¿Cuál es su función dentro de la pupusería?

Objetivo: Conocer si existe una adecuada distribución de las funciones que se realizan dentro de los negocios que conforman el Pupusodromo.

Función que realiza dentro de la pupusería	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Realiza solo una función	6	11.54%
2. Realiza más de una función	46	88.46%
Total	52	100,00%

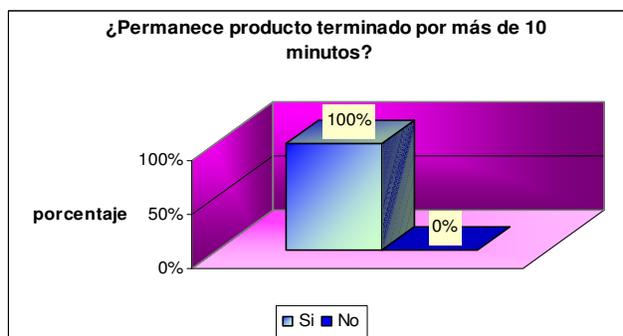


Comentario: Según datos obtenidos el 88.46% de los encuestados realiza más de una función dentro de la pupusería lo cual demuestra que no existe una adecuada distribución de tareas dentro de las mismas, entre las actividades que más se comparten se puede mencionar: hacer limpieza, preparar alimentos, cobrar dinero y servir la comida. Esta situación representa un riesgo para la salubridad de los alimentos.

13. ¿Permite que las pupusas que están listas para consumirse permanezcan en temperatura ambiente por más de 10 minutos?

Objetivo: Conocer si el producto terminado se expone a la generación de bacterias por permanecer más de 10 minutos a temperatura ambiente sin ser consumido.

¿Permanece producto terminado por más de 10 minutos?	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Si	52	100%
2. No	0	0%
Total	52	100%

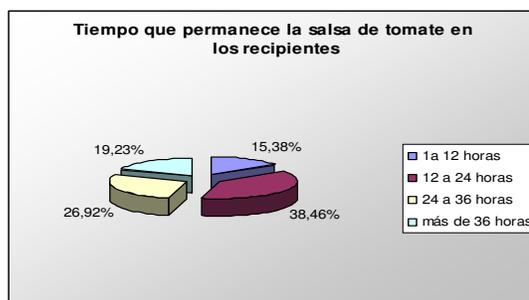


Comentario: el total de manipuladores encuestados manifestó que en sus lugares de trabajo se mantiene producto terminado a temperatura ambiente por mas de diez minutos, lo que crea condiciones propicias para la generación de bacterias en los alimentos.

14. ¿Cual es el tiempo que permanecen las salsas de tomates en los recipientes a disposición del público desde su elaboración?

Objetivo: Determinar si el tiempo que permanecen las salsas de tomate a temperatura ambiente es la adecuada para evitar el crecimiento de bacterias y otros agentes contaminantes en estas.

Tiempo que la salsa permanece en los recipientes	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. 1a 12 horas	8	15,38%
2. 12 a 24 horas	20	38,46%
3. 24 a 36 horas	14	26,92%
4. más de 36 horas	10	19,23%
Total	52	100,00%

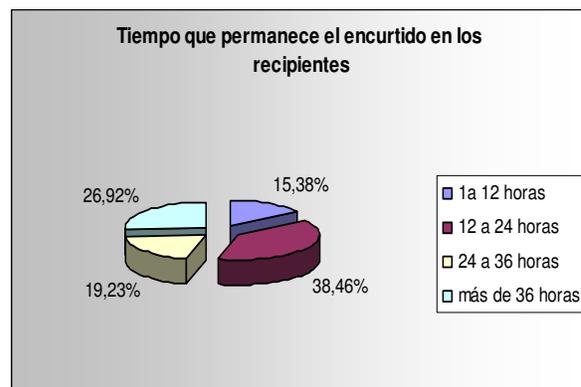


Comentario: el tiempo promedio que permanecen las salsas en la mayoría de negocios esta entre 12 y 36 horas, lo cual refleja un riesgo de contaminación en estas pues el tiempo adecuado para que las salsas permanezcan a temperatura ambiente es no mayor a 4 horas.

15. ¿Cuál es el tiempo que permanecen los encurtidos en los recipientes a disposición del público desde su elaboración?

Objetivo: Conocer el tiempo que los encurtidos están a disposición de los clientes.

Tiempo que permanece los encurtidos en los recipientes	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. 1a 12 horas	8	15,38%
2. 12 a 24 horas	20	38,46%
3. 24 a 36 horas	10	19,23%
4. más de 36 horas	14	26,92%
Total	52	100,00%

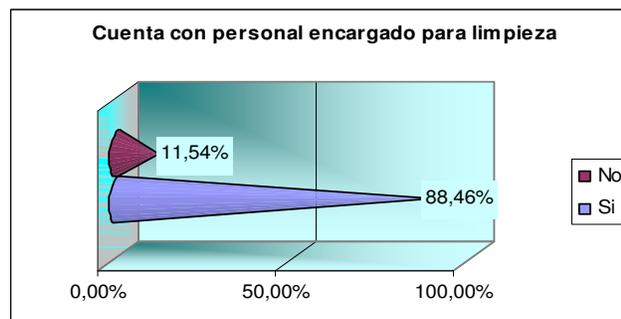


Comentario: el 46.15 % de los negocios mantienen los encurtidos por un periodo mayor a 24 horas, lo que genera un factor de riesgo ya que sobrepasar este tiempo permite la reproducción de bacterias.

16. ¿Hay encargado de limpieza en los establecimientos?

Objetivo: Identificar si existe una persona encargado de la limpieza en el establecimiento.

Tiene personal encargado de limpieza	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Si	46	88,46%
2. No	6	11,54%
Total	52	100,00%

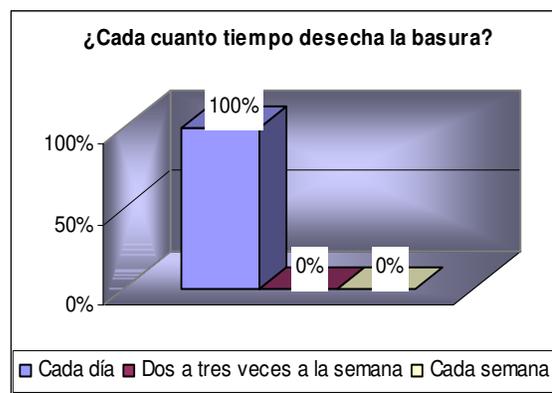


Comentario: el 88.46% menciona que el negocio cuenta con una persona encargada directamente para desarrollar las actividades de limpieza, aunque no sea la única actividad que realizan lo que termina generando un factor de riesgo.

17. ¿Cada cuanto tiempo desecha la basura?

Objetivo: Determinar existe acumulación de basura en los establecimientos generando así una fuente de contaminación.

Desecha la basura	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Cada día	52	100%
2. Dos a tres veces a la semana	0	0%
3. Cada semana	0	0%
Total	52	100%

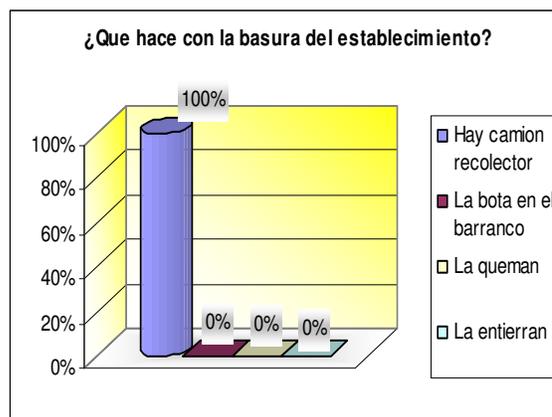


Comentario: el 100% de los encuestados manifiesta que la basura se desecha diariamente, por lo que en ese aspecto específico se evita la proliferación de contaminantes causados por desechos sólidos.

18. ¿Qué hace con la basura del establecimiento?

Objetivo: Identificar que método utilizan para desechos la basura.

Cómo desecha la basura	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Hay camión recolector	52	100%
2. La bota en el barranco	0	0%
3. La queman	0	0%
4. La entierran	0	0%
Total	52	100%

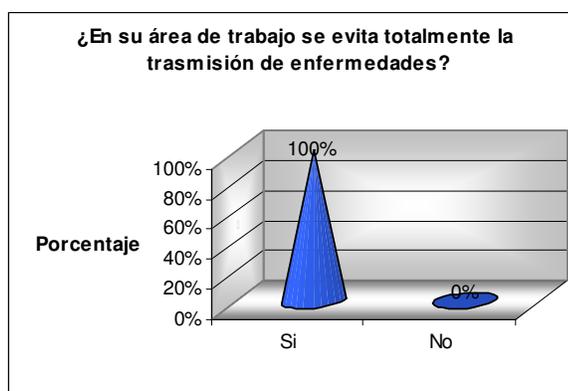


Comentario: El 100% de los negocios utilizan el tren de aseo municipal para desechos la basura ya que este es el método adecuado para hacerlo.

19. ¿En su área de trabajo se evita totalmente la transmisión de enfermedades?

Objetivo: Identificar si el personal considera que en su área de trabajo se toman las medidas necesarias para evitar la transmisión de enfermedades.

¿En su área de trabajo evita la transmisión de enfermedades?	Frecuencia	
	Relativa	Absoluta
1. Si	52	100%
2. No	0	0%
Total	0	100%



Comentario: el total de encuestados considera que toma todas las medidas necesarias para evitar la transmisión de enfermedades durante el período que realiza sus actividades en el Pupusodromo.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

A continuación se presentan los resultados obtenidos del instrumento suministrado como Guía de Observación a cada uno de los locales visitados; los resultados se encuentran expresados de acuerdo al porcentaje de locales que cumplen o presentan las diferentes características y disposiciones que se evaluaron; cabe recordar que se toma como 100%, el total de locales visitados.

GUÍA DE OBSERVACIÓN				
1- Tipo De Construcción	<u>Mixto</u> 100.00%	<u>Lámina</u> 0.00%	<u>Madera</u> 0.00%	
2- Piso	<u>Tierra</u> 0.00%	<u>Cemento</u> 4.76%	<u>Ladrillo</u> 95.24%	
3- Techo	<u>Lámina</u> 0.00%	<u>Teja</u> 0.00%	<u>Duralita</u> 100.00%	
4- Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales fácilmente lavables	<u>Si</u> 80.95%	<u>No</u> 19.05%		
5- Las paredes están bien conservadas	<u>Si</u> 47.62%	<u>No</u> 52.38%		
6- Los techos son apropiados y están en buenas condiciones	<u>Si</u> 76.19%	<u>No</u> 23.81%		
7- La disposición de almacenamiento es correcta y racional, a fin de preservar la integridad e identidad de los materiales.	<u>Si</u> 66.67%	<u>No</u> 33.33%		
8- El producto terminado almacenado se encuentra debidamente separado (aislado) del piso y paredes para facilitar la realización de las tareas de limpieza e higiene y su conservación	<u>Si</u> 100.00%	<u>No</u> 0.00%		
9- Servicio de agua potable	<u>Si</u> 100.00%	<u>No</u> 0.00%	<u>ANDA</u> 100.00%	
10-La empresa posee tanques de agua	<u>Si</u> 9.52%	<u>No</u> 90.48%		
11- Se hace algún tratamiento de desinfección antes de ser almacenada el agua	<u>Si</u> 0.00%	<u>No</u> 100.00%		

12- Se hace limpieza y desinfección de los tanques de agua	<u>Si</u> 0.00%	<u>No</u> 100.00%		
13- Cuál es la frecuencia	<u>0-3 meses</u> ---	<u>3-6 meses</u> ---	<u>6 meses en adelante</u> ---	
14- Servicio sanitario	<u>Si</u> 47.62%	<u>No</u> 52.38%	<u>Fosa séptica o lavable</u> 0.00%	
15- Energía eléctrica	<u>Si</u> 100.00%	<u>No</u> 0.00%		
16- Lavamanos	<u>Si</u> 80.95%	<u>No</u> 19.05%		
17- Disposición de basura	<u>Tren de aseo</u> 100.00%	<u>Quemada</u> 0.00%	<u>Enterrada</u> 0.00%	
18- La eliminación de agua servida, desperdicios y otros desechos dentro y fuera del negocio y de las inmediaciones, se hace en forma segura y sanitaria	<u>Si</u> 95.24%	<u>No</u> 4.76%		
19- Tipo de cocina	<u>Leña</u> 0.00%	<u>Gas</u> 100.00%		
20- Ventanas en el local	<u>Si</u> 90.48%	<u>No</u> 9.52%	<u>Promedio por local</u> 2	
21- Distribución de áreas adecuadas	<u>Si</u> 66.67%	<u>No</u> 33.33%		
22- Extractor de humo	<u>Si</u> 4.76%	<u>No</u> 95.24%		
23- Contaminación vehicular	<u>Si</u> 100.00%	<u>No</u> 0.00%		
24- Aseo del establecimiento	<u>Excelente</u> 4.76%	<u>Bueno</u> 33.33%	<u>Regular</u> 61.90%	<u>Malo</u> 0.00%
25- Se observa la presencia o indicio de roedores, insectos, aves, bichos u otros animales	<u>Si</u> 19.05%	<u>No</u> 80.95%	<u>Cucarachas y moscas</u> 19.05%	

26- Existe un control de plagas de los mismos	<u>Si</u> 76.19%	<u>No</u> 23.81%	<u>Fumigación por parte de la Unidad de Salud</u> 100.00%	<u>Trampa para ratas</u> 4.76%
27- Usa gorro o redecilla en el cabello	<u>Si</u> 66.67%	<u>No</u> 33.33%		
28- Usa delantal limpio	<u>Si</u> 57.14%	<u>No</u> 42.86%		
29- Usa uniforme limpio	<u>Si</u> 33.33%	<u>No</u> 66.67%		
30- Uso de uñas cortas, limpias y sin pintura	<u>Si</u> 80.95%	<u>No</u> 19.05%		
31- Uso de joyas	<u>Si</u> 71.43%	<u>No</u> 28.57%		
32- Lavado de manos adecuadamente con agua y jabón antes de manipular alimentos	<u>Si</u> 19.05%	<u>No</u> 80.95%		
33- Los utensilios para la manipulación de alimentos se encuentran limpios	<u>Si</u> 57.14%	<u>No</u> 42.86%		
34- Manipula dinero	<u>Si</u> 66.67%	<u>No</u> 33.33%		
35- Las pupusas están expuestas al ambiente	<u>Si</u> 4.76%	<u>No</u> 95.24%		
36- Desinfectan las mesas y recipientes de curtido y salsa	<u>Si</u> 19.05%	<u>No</u> 80.95%		
37- Evitan la recontaminación en recipientes de salsa y encurtidos	<u>Si</u> 19.05%	<u>No</u> 80.95%		
38- Hay agua y jabón disponibles	<u>Si</u> 57.14%	<u>No</u> 42.86%		
39- Ubicación adecuada de basureros	<u>Si</u> 33.33%	<u>No</u> 66.67%		
40- Hablan mientras se elaboran pupusas	<u>Si</u> 57.14%	<u>No</u> 42.86%		

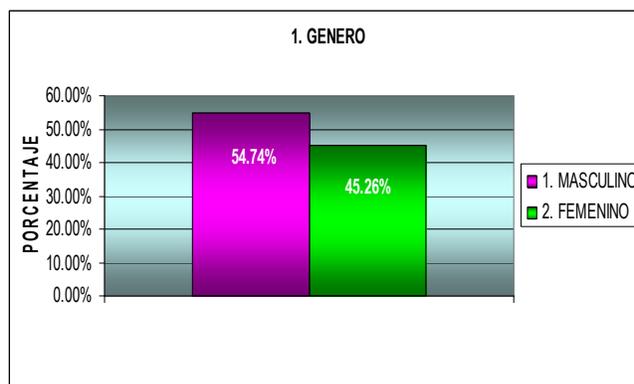
TABULACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS

Datos Generales:

1. Género:

Objetivo: Conocer el género al que pertenecen los clientes encuestados que visitan El Pupusodromo El Manguito.

GÉNERO	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. MASCULINO	52	54.74%
2. FEMENINO	43	45.26%
TOTAL	95	100.00%

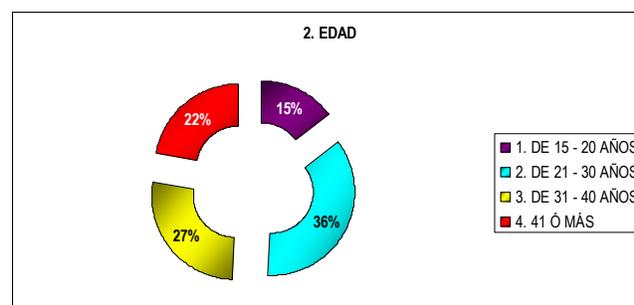


COMENTARIO: De los turistas encuestados, el 54.74% pertenecen al género masculino mientras que el 45.26% pertenecen al género femenino.

2. Edad:

Objetivo: Identificar entre que rango de edad se encuentran las personas que visitan El Pupusodromo El Manguito.

EDAD	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. DE 15 - 20 AÑOS	14	14.74%
2. DE 21 - 30 AÑOS	34	35.79%
3. DE 31 - 40 AÑOS	26	27.37%
4. 41 Ó MÁS	21	22.11%
TOTAL	95	100.00%

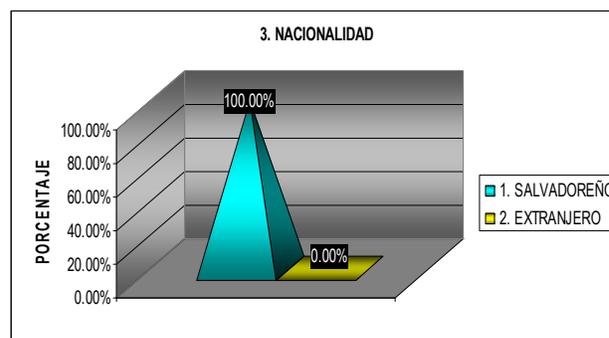


COMENTARIO: El mayor porcentaje de turistas encuestados se encuentran dentro de las edades de 21 a 30 años (36%), mientras que como segundo rango de edad con mayor porcentaje se encuentra el de 31 a 40 años (27%), como tercer lugar se encuentra el rango de edades entre 41 o más (22%) y por último el de 15 a 20 años (15%), cabe mencionar que no encuestaron personas menores de 15 años.

3. Nacionalidad:

Objetivo: Determinar si el encuestado es un turista nacional o si es un visitante extranjero.

NACIONALIDAD	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SALVADOREÑO	95	100.00%
2. EXTRANJERO	0	0.00%
TOTAL	95	100.00%

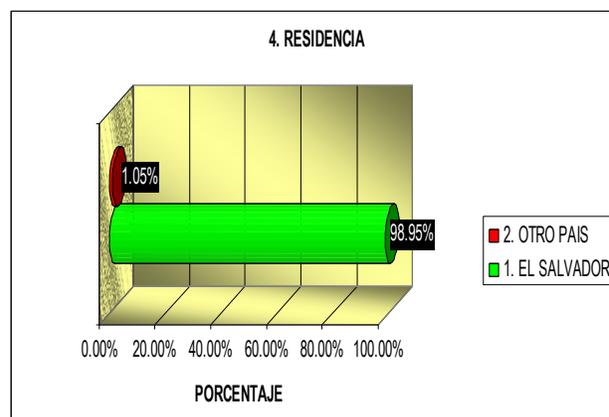


COMENTARIO: El 100% de los turistas encuestados son de nacionalidad Salvadoreña.

4. Residencia:

Objetivo: Especificar el país de residencia del cliente encuestado.

RESIDENCIA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. EL SALVADOR	94	98.95%
2. OTRO PAIS	1	1.05%
TOTAL	95	100.00%



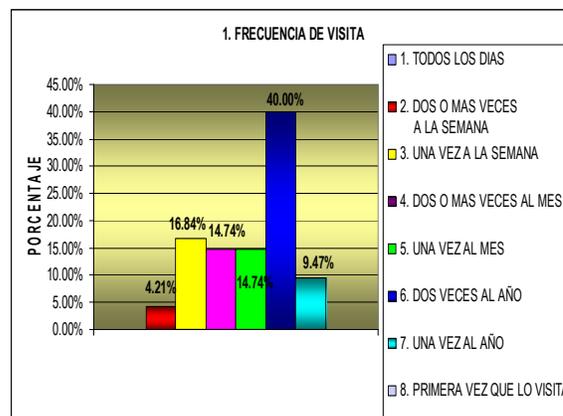
COMENTARIO: Del total de encuestados solamente el 1.05% menciona que vivía fuera de El Salvador, el 98.95% restante mencionó que viven en El Salvador, el porcentaje de turistas encuestados que residen fuera del país corresponde únicamente a una persona.

Contenido:

1. ¿Con que frecuencia visita esta pupusería?

Objetivo: Conocer el grado de frecuencia con la que el encuestado visita El Pupusodromo El Manguito.

FRECUENCIA DE VISITA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. TODOS LOS DIAS	0	0.00%
2. DOS O MAS VECES A LA SEMANA	4	4.21%
3. UNA VEZ A LA SEMANA	16	16.84%
4. DOS O MAS VECES AL MES	14	14.74%
5. UNA VEZ AL MES	14	14.74%
6. DOS VECES AL AÑO	38	40.00%
7. UNA VEZ AL AÑO	9	9.47%
8. PRIMERA VEZ QUE LO VISITA	0	0.00%
TOTAL	95	100.00%



Comentario: Del total de encuestados el 40% manifestó visitar el Pupusodromo con una frecuencia de dos veces por año, esto debido a que lo hacen durante los periodos de vacaciones, mientras que el 16.84% dijo visitarlo una vez por semana debido a sus empleos que les exige viajar una vez a la semana.

2. ¿Qué aspectos toma en cuenta al momento de visitar una pupusería?

Objetivo: Identificar que aspectos motivan a los clientes a visitar las pupuserías en general.

ASPECTOS QUE TOMA EN CUENTA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. CALIDAD	40	42.11%
2. SABOR	42	44.21%
3. PRECIO	16	16.84%
4. HIGIENE	78	82.11%
5. ATENCION	46	48.42%
6. COMODIDAD	24	25.26%
TOTAL	95	100.00%

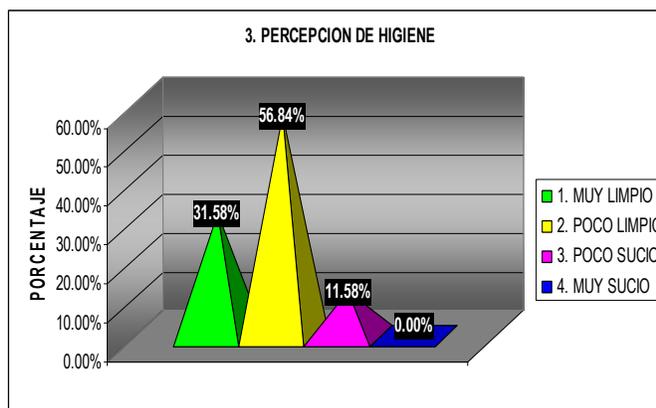


Comentario: dentro de los primeros tres aspectos mas relevantes que los turistas toman en cuenta a la hora de visitar una pupusería se encuentran, en primer lugar la higiene con un 31%, en segundo lugar la atención que brindan los empleados y en tercer lugar el sabor de las pupusas.

3. ¿Cómo percibe la higiene del lugar?

Objetivo: Determinar si los clientes observan condiciones antihigiénicas en el lugar.

PERCEPCIÓN DE HIGIENE	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. MUY LIMPIO	30	31.58%
2. POCO LIMPIO	54	56.84%
3. POCO SUCIO	11	11.58%
4. MUY SUCIO	0	0.00%
TOTAL	95	100.00%

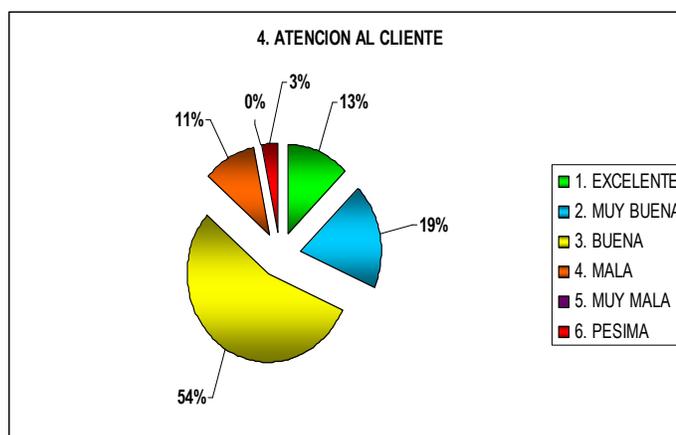


Comentario: más de la mitad de los turistas encuestados (56.84%) observó que el lugar se encuentra poco limpio, mientras que un 31.58% consideró que el lugar estaba muy limpio.

4. ¿Cómo considera la atención al cliente?

Objetivo: Conocer el tipo de servicio que se brinda a los clientes por parte del personal que atiende el negocio.

ATENCIÓN AL CLIENTE	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. EXCELENTE	12	12.63%
2. MUY BUENA	18	18.95%
3. BUENA	52	54.74%
4. MALA	10	10.53%
5. MUY MALA	0	0.00%
6. PÉSIMA	3	3.16%
TOTAL	95	100.00%

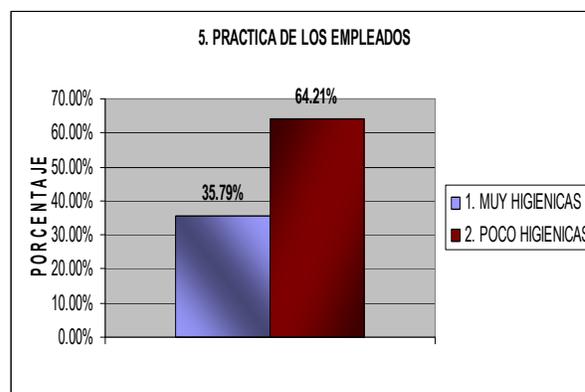


Comentario: 54.74% de los turistas encuestados calificaron la atención recibida como buena, en segundo lugar un 18.95% la califica de muy buena, por lo que se observa que la gran mayoría de turistas encuestados perciben que la atención al cliente del lugar es adecuada.

5. ¿Cómo considera las prácticas de los empleados al momento de preparar y servir los alimentos?

Objetivo: Identificar el grado de higiene que percibe el cliente sobre la forma que tiene el personal de manipular los alimentos al momento de prepararlos y servirlos.

PRÁCTICAS DE LOS EMPLEADOS	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. MUY HIGIÉNICAS	34	35.79%
2. POCO HIGIÉNICAS	61	64.21%
TOTAL	95	100.00%

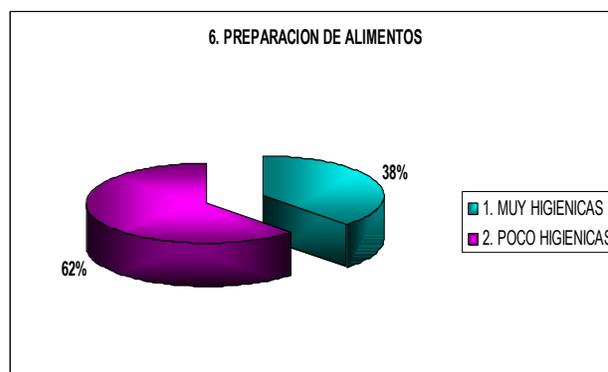


Comentario: la mayoría de los turistas encuestados (64.21%) considera que las practicas que desarrollan los empleados son poco higiénicas lo que denota falta de Buenas Prácticas de Manufactura por parte de los empleados.

6. ¿Cómo considera que es la preparación de los alimentos?

Objetivo: Determinar el grado de higiene que perciben los clientes sobre los procedimientos utilizados para la elaboración de los alimentos.

PREPARACION DE LOS ALIMENTOS	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. MUY HIGIÉNICAS	36	37.89%
2. POCO HIGIÉNICAS	59	62.11%
TOTAL	95	100.00%

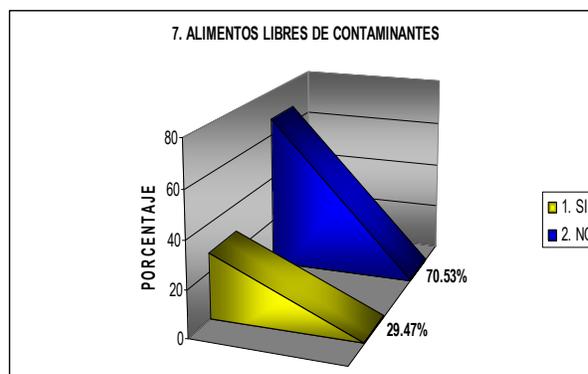


Comentario: De igual forma que con la prácticas de los empleados, la mayor parte de los turistas encuestados (62.11%) percibe que la preparación de alimentos se da de forma poco higiénica.

7. ¿Considera que los alimentos que ha consumido en la pupuserías se encuentran libres de contaminantes?

Objetivo: Conocer si los clientes perciben que el producto consumido ha sido elaborado higiénicamente.

ALIMENTOS LIBRES DE CONTAMINANTES	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SI	28	29.47%
2. NO	67	70.53%
TOTAL	95	100.00%

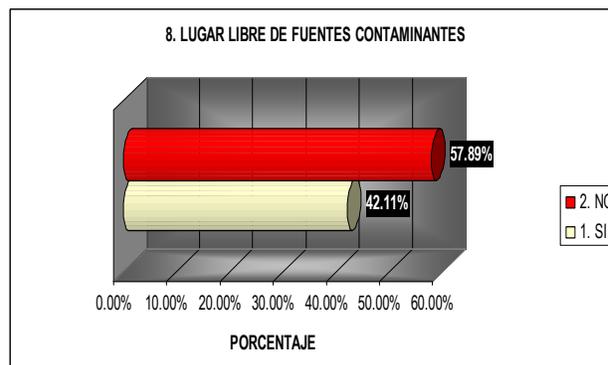


Comentario: el 70.53% de los turistas encuestados consideran que los alimentos que ingieren dentro del Pupusodromo, no se encuentran libres de fuentes contaminantes, esto debido a que tanto las prácticas de manufactura como el lugar generan fuentes de contaminación para los alimentos.

8. ¿Considera que el lugar se encuentra libre de fuentes contaminantes?

Objetivo: Determinar si los clientes consideran que el Pupusodromo se encuentra ubicado en un lugar adecuado para elaborar alimentos.

LUGAR LIBRE DE FUENTES CONTAMINANTES	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SI	40	42.11%
2. NO	55	57.89%
TOTAL	95	100.00%

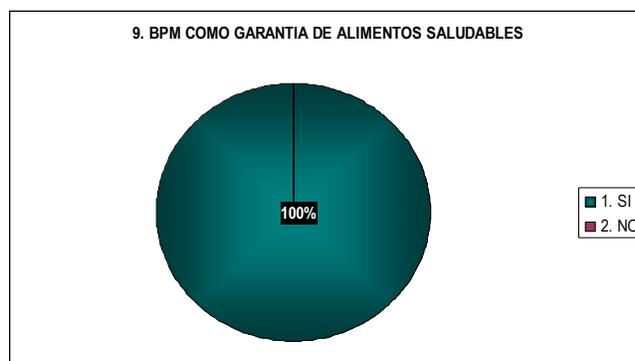


Comentario: la mayoría de las personas encuestadas (57.89%) observó que el lugar no se encuentra libre de fuentes contaminantes, ya que el Pupusodromo se encuentra en una carretera de gran afluencia de vehículos que generan una gran cantidad de humo.

8. ¿Considera que la aplicación de las buenas prácticas de manufactura garantizará la elaboración de alimentos saludables en las pupuserías?

Objetivo: Determinar si los clientes percibirían una mejor imagen del Pupusodromo al aplicar las buenas prácticas de manufactura.

BPM COMO GARANTÍA DE ALIMENTOS SALUDABLES	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SI	95	100.00%
2. NO	0	0.00%
TOTAL	95	100.00%

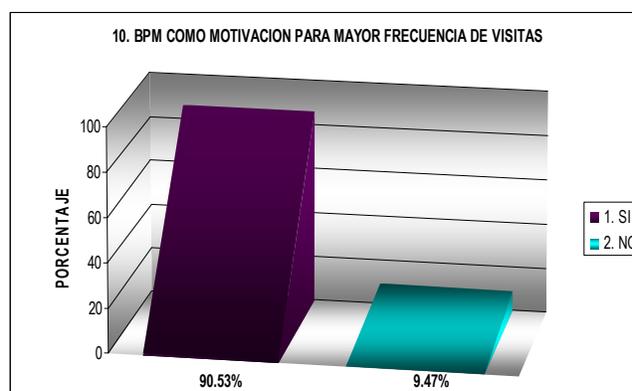


Comentario: el total de turistas encuestados (100%) considera que la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura sería una garantía de salubridad para las pupusas elaboradas, mejorando así la imagen del lugar.

9. Si se aplicaran buenas prácticas de manufactura en la pupusería ¿La visitaría con mayor frecuencia?

Objetivo: Conocer si la aplicación de las buenas practicas mejorará la competitividad del Pupusodromo El Manguito.

BPM COMO MOTIVACIÓN PARA MAYOR FRECUENCIA DE VISITAS	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SI	86	90.53%
2. NO	9	9.47%
TOTAL	95	100.00%

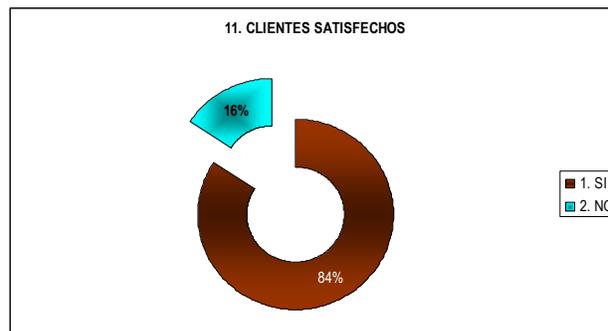


Comentario: el 90.53% de los encuestados manifestó que la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura sería un incentivo para visitar el Pupusodromo con mayor frecuencia.

11. ¿Se retira usted satisfecho del producto y servicio recibido en la pupusería?

Objetivo: Determinar si los clientes se llevan una buena imagen del Pupusodromo El Manguito.

SE RETIRA SATISFECHO DEL PRODUCTO Y SERVICIO	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SI	80	84.21%
2. NO	15	15.79%
TOTAL	95	100.00%

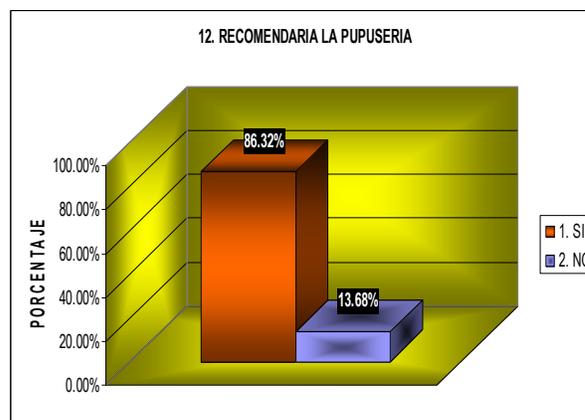


Comentario: la gran mayoría de los encuestados (84.21%) dijo haberse retirado satisfecho del lugar, esto debido a que adjudicaban su satisfacción al sabor de las pupusas.

12. ¿Recomendaría usted la pupusería a otras personas?

Objetivo: Conocer si la imagen actual del negocio les permite mejorar su competitividad.

RECOMENDARIA LA PUPUSERÍA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
1. SI	82	86.32%
2. NO	13	13.68%
TOTAL	95	100.00%



Comentario: el 86.32% de los turistas encuestados manifestó que entre las causas mas mencionadas por las cuales ellos recomendarían el pupusodromo se encuentran el sabor de las pupusas y la atención que se le da al cliente.

G. Interpretación de resultados

▪ Diagnóstico de la situación actual:

Partiendo de los resultados obtenidos de la investigación se logro obtener la información siguiente:

1. Instalaciones

En cuanto a la limpieza de las pupuserías, el 100% de los propietarios y/o encargados consideran que su negocio proyecta limpieza ya que ellos manifestaron que se realizan labores de higiene de manera periódica, esto concuerda con la opinión de los manipuladores los cuales expresaron que existe personal asignado para las labores de limpieza en el negocio(88.46%) y que la eliminación de desechos se realiza diariamente (100%), sin embargo mediante la técnica de observación directa se constató que el 61.90% de los negocios presentaban un nivel de limpieza regular lo cual indica que dichas labores de higiene no se hacen de la forma correcta, ni con la frecuencia adecuada. Por otro lado el 56.84% de los turistas percibe que la higiene de los negocios es poco limpia y el 57.89% de los mismos considera que el Pupusodromo no se encuentra libre de fuentes contaminantes con lo que se demuestra que a pesar de la opinión de los dueños y empleados de las pupuserías estas necesitan mejorar el aseo de sus instalaciones.

En cuanto a la infraestructura de los negocios se logro observar que todos fueron diseñados y elaboradas con los mismos tipos de materiales: construcción mixta, techos de duralita, servicio sanitario, aguas servidas, agua potable, energía eléctrica, variando únicamente el tipo de piso con el que cuentan, tipo de ventilación y grado de mantenimiento de las instalaciones. Es por esto que se pudo constatar una serie de deficiencias en cuanto a las condiciones que presentan

las pupuserías como por ejemplo: paredes mal conservadas (52.38%), falta de servicio sanitario para el público (52.38%), inadecuada distribución de áreas aparte que no cuentan con un área adecuada para almacenar materiales (100%), además el 95.24% de los negocios no cuenta con extractor de humo, para finalizar el 100% de las pupuserías están expuestas a contaminación vehicular.

2. Personal

Dentro de las prácticas que los dueños y/o encargados de los negocios manifestaron exigirle a sus empleados se encuentra el lavado de manos (63.16%) y uso de reddecilla (57.89%) antes de manipular alimentos, de igual forma el uso de vestimenta adecuada para la elaboración de alimentos como uniforme (63.16%), delantal (73.68%) y reddecilla (68.42). Al mismo tiempo el 100% del personal aseguro cumplir con las exigencias anteriormente mencionadas, pero a través de la observación directa se logró determinar que el 33.33% de los manipuladores no hacen uso de reddecilla y el resto lo hacia de manera incorrecta, el 66.67% no utilizaban un uniforme limpio, además el 80.95% de los manipuladores no se lavan las manos antes de manipular los alimentos.

Casi la mitad de los empleados aseguro haberse presentado a su lugar de trabajo mientras se encontraba enfermo (45.45%), lo que representa un riesgo de contaminación para los alimentos que ellos manipulan, también se comprobó que la mayoría de los mismos utiliza joyería (71.43%). El 88.46% desempeña mas de una función en el negocio, mientras que el 66.67% manipula dinero y el 57.14% habla mientras elabora las pupusas. Con lo anterior queda demostrada la inconsistencia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura.

Por último se conoció la percepción que los turistas tienen acerca de las prácticas del personal, manifestando que las encontraban poco higiénicas (64.21%) al igual que la preparación de los alimentos (62.11%).

3. Maquinaria y equipo

A pesar de los diferentes métodos de limpieza que utilizan los empleados de las pupuserías para higienizar las planchas donde se cocinan las pupusas, es el material de lo que están hechas estas planchas lo que genera un riesgo de contaminación al momento en que se están cocinando las pupusas ya que solo un negocio cuenta con plancha de acero inoxidable siendo el resto de metal oxidable lo cual desprende partículas que se adhieren y contaminan los alimentos cocinados. En cuando a los materiales con que están elaborados los utensilios para manipular los alimentos se encuentra la misma problemática, ya que únicamente el 10.53% de los establecimientos cuenta con utensilios de acero inoxidable que se consideran adecuados para la manipulación de alimentos.

Por otro lado, las condiciones del lugar donde se almacenan los utensilios en su mayoría se encuentran descubiertos (52.63%) y sucios (73.68%), lo cual genera condiciones de contaminación para los mismos ya que se encuentran expuestos a bacterias, microbios y plagas del ambiente y que una vez contaminados serán utilizados posteriormente para manipular los alimentos que de igual forma terminaran contaminados.

4. Proveedores y almacenamiento

En cuanto a los criterios que los dueños consideran al momento de seleccionar un proveedor de materiales, muy pocos mencionaron hacer énfasis en la frescura (15.79%) e higiene del producto (21.05%)

Con respecto a las condiciones de higiene que deben cumplir los materiales aunque la mayoría menciona revisarlos antes de recibirlos (78.95%) ninguno verifica el grado de higiene que poseen los mismos.

La materia prima adquirida es para el consumo diario y se prepara el mismo día que se compra, una vez preparada se almacena en cámaras refrigerantes dentro de recipientes plásticos (57.89%) y bolsas (42.11%) permaneciendo un período promedio de 2 días máximo en refrigeración, siendo únicamente los vegetales los que permanecen a temperatura ambiente ya sea en recipientes plásticos o cajas de madera que se colocan en estantes o en el suelo, ya que como se menciono anteriormente ninguno de los establecimientos cuenta con un área específica para el almacenamiento de materia prima.

Más de 85% de los negocios permiten que las salsas de tomate permanezcan a temperatura ambiente lo que propicia el crecimiento de bacterias por parte de las mismas, de igual forma en todos los negocios permanecen pupusas ya elaboradas a temperatura ambiente por mas de diez minutos ocasionando el mismo riesgo de crecimiento de bacterias en los alimentos.

Todo esto se pudo comprobar con la observación directa y se pudo determinar que no se evita la recontaminación en varios de los alimentos que se preparan en la pupusería. Al mismo tiempo al indagar la opinión de los turistas se encontró que la mayoría de estos consideran (70.53%) que

los alimentos que consumen en el Pupusodromo El Manguito no se encuentran libres de contaminantes.

H. Conclusiones y Recomendaciones

▪ Conclusiones

1. Los propietarios de las pupuserías consideran que realizan adecuadas labores de limpieza, sin embargo se pudo comprobar que dichas labores no están siendo realizadas de una manera correcta ya que la mayoría de los establecimientos denotan suciedad y desorden.
2. La mayoría de los turistas que visitan El Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta perciben como poco limpias las instalaciones de los negocios, al mismo tiempo que consideran que la zona no se encuentra libre de fuentes contaminantes.
3. Los locales de las pupuserías se encuentran contruidos con los materiales adecuados, sin embargo se observa que no se les ha dado un buen mantenimiento lo que puede provocar fuentes de contaminación para los alimentos que ahí se preparan.
4. Ninguno de los establecimientos cuenta con una adecuada distribución de áreas lo que genera riesgos de contaminación ya que el lugar donde se preparan los alimentos se encuentra expuesto a bacterias generadas por las otras áreas.
5. Los propietarios y empleados de las pupuserías conocen y aseguran seguir las medidas de higiene necesarias para la elaboración de alimentos, pero se verificó que la mayor parte del personal no cumple con las prácticas establecidas para garantizar la elaboración de alimentos saludables.

6. La mayor parte de las personas que visitan El Pupusodromo El Manguito opinan que las prácticas empleadas por los manipuladores de alimentos son poco higiénicas, lo que da como resultado la preparación de alimentos con un bajo grado de salubridad.
7. Los materiales con que esta elaborada la maquinaria, equipo y utensilios de la mayor parte de los negocios no son los adecuados, ya que dan lugar al crecimiento de bacterias que se adhieren posteriormente a los alimentos.
8. Las pupuserías no cuentan con un área específica para el almacenamiento de materias primas lo que expone la integridad de las mismas, al mismo tiempo que muy pocos encargados de compra verifican la higiene de los ingredientes.
9. Se hace evidente la falta de una herramienta que guíe los procedimientos utilizados en los negocios del Pupusodromo El Manguito, con el fin de garantizar la elaboración de productos saludables que permitan mejorar la imagen competitiva del lugar.

▪ **Recomendaciones**

1. Es necesario hacer conciencia a los propietarios de las pupuserías para que mejoren los procedimientos de higiene que realizan, ya que en la actualidad estos no se desarrollan de la manera correcta.
2. La Junta Directiva del Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, debe evaluar las condiciones del lugar en que se encuentra ubicado a fin de eliminar focos de contaminación y mejorar así la percepción de sus clientes hacia la higiene del lugar.
3. Se debe crear un Programa de Mantenimiento para los locales de los negocios que conforman El Pupusodromo El Manguito, que les permita contar con instalaciones en buen estado a fin de eliminar cualquier fuente de contaminación generada por mala infraestructura.
4. Dentro de cada uno de los establecimientos se debe diseñar una distribución de áreas que proporcione condiciones adecuadas para la preparación de alimentos, al mismo tiempo que se logre eficiencia en los procedimientos.
5. Se debe motivar y supervisar a los empleados de las pupuserías para que cumplan a cabalidad con las prácticas de higiene establecidas para la elaboración de alimentos, ya que de ellos depende en gran parte garantizar la inocuidad de los alimentos.

6. Se deben adoptar Buenas Prácticas de Manufactura dentro de las pupuserías que conforman el Pupusodromo El Manguito, para que los turistas que las visitan se formen una imagen de calidad e inocuidad de los productos que ahí se consumen.
7. Los dueños de las pupuserías tienen que invertir en maquinaria, equipo y utensilios que se encuentren elaborados con materiales adecuados para la manipulación de los alimentos, evitando así el crecimiento de bacterias que se adhieren posteriormente a los mismos.
8. Dentro de cada establecimiento se debe destinar un área específica para el almacenamiento de materias primas que permita conservar la integridad de las mismas. Además los encargados de compra deben hacer énfasis en verificar la higiene de los ingredientes.
9. Se recomienda diseñar un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura que garantice la elaboración de alimentos saludables dentro del Pupusodromo El Manguito con el propósito de mejorar la imagen competitiva del lugar.

III. PROPUESTA DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA LOS NEGOCIOS QUE CONFORMAN EL PUPUSODROMO EL MANGUITO DEL MUNICIPIO DE OLOCUILTA, DEPARTAMENTO DE LA PAZ.

A. Aspectos Generales del Manual

▪ Introducción

En la actualidad uno de los problemas más frecuentes en los negocios dedicados a la elaboración de alimentos es la falta de medidas estrictas de higiene que garanticen la inocuidad de los productos, esto debido a que en los mismos no se aplican Las Buenas Prácticas de Manufactura, lo que trae como consecuencia la oferta de productos que pueden afectar la salud de los consumidores, provocándoles riesgos de contraer enfermedades transmitidas por alimentos.

Por tal razón, es necesario conocer y aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura durante el proceso de elaboración de alimentos, a fin de reducir significativamente el riesgo de intoxicaciones en los consumidores y evitar así una mala imagen que genere pérdidas económicas para los negocios.

Dentro del Manual se detalla un conjunto de prácticas que deben ejecutar las personas que intervienen en el proceso de preparación de alimentos, para brindar al cliente un producto y un servicio de calidad.

A continuación se presenta una guía confeccionada para los negocios que conforman el Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, tomando como base el diagnóstico de la

situación actual en que se encuentran los procedimientos desarrollados en las pupuserías, el propósito del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura es estandarizar los procedimientos.

- **Importancia**

La aplicación de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura dentro de los negocios que conforman El Pupusodromo El Manguito del municipio de Olocuilta garantizará la calidad e inocuidad de las pupusas que ahí se elaboran, evitando riesgos de intoxicación en los consumidores a la vez que se mejora la imagen competitiva del lugar, atrayendo nuevos clientes, generando así mayores niveles de rentabilidad en los negocios.

- **Objetivo**

Proporcionar a los negocios que conforman El Pupusodromo El Manguito del municipio de Olocuilta un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura que presente de forma sencilla, clara y breve los procedimientos correctos en las etapas de adquisición, recepción, almacenamiento, preparación y suministro final de los alimentos, que los empleados y propietarios de los negocios deben seguir en sus establecimientos, para garantizar que las pupusas preparadas se encuentren libres de agentes contaminantes.

- **Alcance**

El Manual está dirigido a guiar los procesos productivos utilizados en las Pupuserías que conforman el Pupusodromo El Manguito en el municipio de Olocuilta.

- **Normas para su uso**

1. Cada uno de los propietarios de las pupuserías debe comprometerse a implementar el Manual en su negocio.
2. Asignar dentro de cada negocio, una persona encargada de supervisar la aplicación del manual.
3. Los empleados de los negocios deben cumplir con todas las instrucciones detalladas en el Manual.
4. Cuando se contrate personal nuevo, el propietario de la Pupusería se encargará de capacitar al empleado con respecto al uso del Manual.
5. Debe asignarse una persona encargada de revisar y actualizar el Manual cada seis meses.
6. Toda mejora o actualización que se le realice al Manual deberá ser aprobada por las autoridades que conforman la Junta Directiva del Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta.
7. Se debe comunicar a los empleados todas las actualizaciones que se le realicen al Manual.

- **Instrucciones de uso**

1. Deberá capacitarse tanto a los propietarios como a los empleados de las Pupuserías.
2. Los propietarios deben realizar las mejoras de infraestructura necesarias a fin de cumplir con los requisitos establecidos en el Manual.
3. Mantener supervisión constante a las prácticas realizadas por los empleados.

4. El propietario debe conocer a plenitud el contenido del Manual y estar actualizado con la información del mismo, a fin de solventar cualquier duda que surja por parte de los empleados.

- **Actualizaciones**

Deberán realizarse en un período no mayor a seis meses o cuando sea necesario por parte de la Junta Directiva del Pupusodromo El Manguito del Municipio de Olocuilta, al mismo tiempo que está se encargará de autorizar y llevar acabo las correcciones, reproducción y divulgación de las modificaciones hechas al Manual.

B. Desarrollo del Manual

**MANUAL DE BUENAS PRACTICAS
DE MANUFACTURA PARA LOS
NEGOCIOS QUE CONFORMAN
EL PUPUSODROMO EL MANGUITO**

A continuación el detalle específico de cada uno de los componentes que integran las diferentes áreas que conforman el Manual. Dentro de cada apartado se encuentran las normas que deben seguir tanto propietarios como empleados a fin de garantizar el cumplimiento del Manual.

I. Materia Prima

- A. Normas para la Adquisición de Materia Prima
- B. Normas para el Almacenamiento de Materia Prima
- C. Normas para la Manipulación de Alimentos
- D. Normas de Seguridad en la cocina

II. Instalaciones

- A. Ubicación
- B. Diseño y Construcción
- C. Iluminación y Ventilación
- D. Limpieza y desinfección de áreas

III. Maquinara y Equipo

- A. Ubicación
- B. Limpieza y desinfección
- C. Manejo

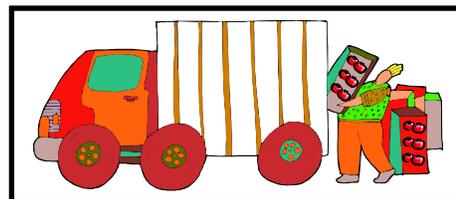
IV. Personal

- A. Higiene personal
- B. Vestuario
- C. Servicio y atención al cliente

V. Terminología Utilizada.

I. MATERIA PRIMA

A. Normas para la Adquisición de Materia Prima



- Al llegar la materia prima al negocio, es necesario verificar su olor, textura, sabor, color, apariencia general, temperatura, fecha de caducidad y condiciones de empaque.

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

ALIMENTOS	CARACTERÍSTICAS ACEPTABLES	CARACTERÍSTICAS NO ACEPTABLES
MARISCOS	El camarón debe ser de color verde azulado y su cola debe replegarse bajo el tórax.	Coloración oscura, falta de rigidez en las patas
HORTALIZA (Tomate, chile, mora, chipilin, cochinillo, loroco, repollo y ayote)	Adecuado estado de madurez. Las verduras de hojas no deben haber florecido.	Atacadas por insectos o larvas, cubiertas de barro u otras materias extrañas en la superficie.
TUBERCULOS, BULBOS Y RAÍCES. (zanahoria, cebolla, remolacha)	Con coloración homogénea	Cubiertos de barro o tierra, con presencia de golpes o manchas. No deben adquirirse picados.
GRANOS (arroz y frijol)	Íntegros y limpios	Presencia de granos deteriorados, picados por insectos o roedores, rotos, húmedos, hongueados y con residuos de tierra o piedra. Olores raros o manchas de aceite o kerosene.

ALIMENTOS	CARACTERÍSTICAS ACEPTABLES	CARACTERÍSTICAS NO ACEPTABLES
HARINAS (De arroz)	Olor característico al cereal sobre la base del cual se ha elaborado. Debe de encontrarse en polvo en su totalidad	Olor a rancio o a humedad, presencia de trozos solidificados o apelmazados y con evidencia de insectos (gorgojo, polilla)
FRUTAS (Naranja, limón, banano, fresas, etc.)	Color, olor y textura característicos del estado de madurez Limpias y sin cuerpos extraños adheridos a su superficie	Con picaduras de insectos, aves y roedores, con parásitos, hongos, residuos de polvo y barro o cualquier sustancia extraña. Indicios de fermentación
QUESILLO	Textura flexible color blanco aperlado limpio y olor a lácteo fresco.	Color amarillento, olor a rancio con manchas y textura ligosa.
CHICHARRON	Color, olor y textura fresca, y sólida. Caliente recién hecho o congelado.	Color blanquecino, olor a rancio sin sabor, con hongos. Temperatura ambiente o descongelado.



- Las inspecciones a la materia prima deben ser breves pero completas, y ejecutadas por personal capacitado para tal fin.
- Se debe exigir que la recepción de la materia prima se realice en las primeras horas de la mañana, así se evitará el calor del mediodía que genera la pronta descomposición de los alimentos.

- No deben depositarse las mercaderías en el suelo, sino en recipientes de conservación específicos para cada alimento.
- No deben dejarse los alimentos a la intemperie una vez recibidos e inspeccionados.
- Si los envases de los alimentos estuvieran deteriorados (rotos, oxidados, abombados, aboyado, etc.), deben rechazarse inmediatamente.
- Deben revisarse escrupulosamente las fechas de expiración y los consejos de utilización.
- La materia prima proveniente del lugar de venta, deberá cambiarse de envase original (cajas, cartón o costal) y éste debe ser eliminado automáticamente, ya que puede introducir agentes contaminantes al local.
- Se desecharán aquellas frutas, hortalizas y tubérculos que presenten daños por golpes; picaduras de insectos, aves, roedores; parásitos; hongos; cualquier sustancia extraña o indicios de fermentación o descomposición.
- Se desecharán las carnes y mariscos que presenten signos evidentes de descomposición; olores raros de sustancias químicas (pesticidas, detergentes, combustibles, etc.) o excrementos.
- Para el transporte de carnes y mariscos desde el centro de venta hasta el restaurante, se recomienda utilizar jabas de plástico y cubrir con hielo los productos, para evitar maltratarlos y de ese modo conservarlos mejor.
- Planificar el recibo de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos.
- Verificar la temperatura de llegada de los alimentos de acuerdo a las pautas para su conservación en congelación, refrigeración o en caliente.

A continuación se presenta el formulario a utilizar para verificar las especificaciones de materia prima al momento de su recepción:

FORMULARIO PARA VERIFICAR LAS ESPECIFICACIONES DE MATERIA PRIMA

Nombre de la materia prima		Fecha de compra	
Nombre del proveedor			
Dirección de proveedor		TEL. del proveedor	
Nombre del despachador			
Condiciones de almacenamiento			
Cantidad			
Nombre de la persona que recibe la materia prima			
Firma			

B. Normas para el Almacenamiento de Materia Prima



El negocio debe tener por lo menos dos tipos de áreas de almacenamiento: una para guardar alimentos y otra para sustancias químicas u otras no utilizadas en los procesos.

Dependiendo de las características de la materia prima, los almacenamientos se clasifican en:

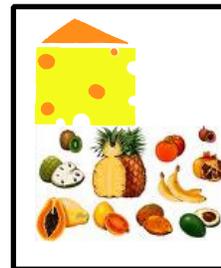
- **Almacenamiento de alimentos secos (café granulado, harina de arroz, tabletas de chocolate, azúcar, frijoles crudos, orégano, sal, ajos, vinagre).**



1. Debe disponerse de armarios, alacenas o de áreas secas bien ventiladas e iluminadas, para conservarlas y evitar que el calor y la humedad puedan dañar los productos empacados.
2. Las temperaturas ambientes, deben estar entre 10 y 21 grados centígrados y la humedad ambiente debe estar entre 50 y 60 por ciento, para lo cual puede ser necesario utilizar deshumificadores. Es necesario el uso de termómetro y medidor de humedad para controlar las condiciones de temperatura y humedad del lugar.

3. Se mantendrán los empaques originales u otros que permitan ser higienizados con facilidad y ayuden a proteger los alimentos de insectos, roedores u otros contaminantes como las bacterias.
4. Se dispondrá de estantes sobre los cuales se deben colocar los materiales e insumos (harina, frijol, etc.), apilándolos de tal modo que entre éstos y el techo quede un espacio de 50 cm. como mínimo, 15 cm. por encima del piso y separados de las paredes.
5. Debe respetarse y aplicarse la regla de almacenamiento: el insumo o materia prima que ingrese primero será el primero en ser utilizado. Esto tiene por objetivo que el alimento no pierda su frescura o se descomponga antes de usarlo.
6. Los alimentos en polvo (como harinas) o granos (como el frijol) así como el azúcar, etc. se almacenarán en recipientes que los protejan de la contaminación, o sea, en un contenedor de plástico con tapa, perfectamente etiquetado e identificado.
7. Se deberá arreglar metódicamente los productos sin amontonarlos sobre estantes.
8. Nunca se deberá usar depósitos vacíos de alimentos para almacenar detergentes y productos de limpieza, así como tampoco nunca se almacenaran alimentos en envases vacíos de estos productos. Una confusión en este sentido, puede ocasionar fácilmente una intoxicación grave.

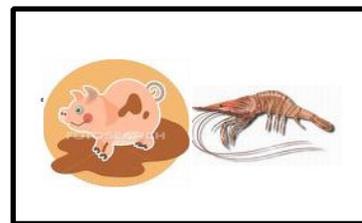
- **Almacenamiento de lácteos, frutas y hortalizas (quesillo, naranjas, limones, bananos, fresas, cebollas, tomates, chile verde, zanahoria, repollo, ayote, loroco, cochinillo, mora, chipilin).**



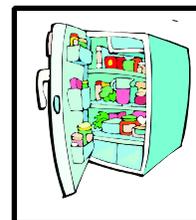
1. Los lácteos (quesillos), deberán almacenarse en recipientes herméticos específicos, quitando el empaque original ya que este puede estar sucio y contaminar así los demás alimentos refrigerados.
2. Las frutas y hortalizas deberán ser retiradas de su envase original (cajas, jabas, cartones, etc.) y ser lavadas antes del almacenamiento.
3. En el caso de las frutas y verduras, para evitar que se deterioren deben almacenarse a temperaturas de entre 7° C y 12° C; las verduras de hojas deben guardarse en la parte media e inferior de la refrigeradora.
4. Algunos alimentos como, cebolla, limones, naranjas, bananos, piña y sandía no requieren ser conservados en frío, por lo tanto, se deben almacenar en ambientes frescos, secos y ventilados.
5. No debe almacenarse materia prima o alimentos en cajas de cartón, bolsas de plástico, costales, etc., ya que estos envases son susceptibles a la humedad y los alimentos se pueden deteriorar.
6. El tiempo máximo de refrigeración será determinado por el grado de madurez de las verduras, el cual se inspeccionará diariamente.

7. Se registrarán y ordenarán los alimentos de acuerdo con la fecha de llegada, a fin de comenzar utilizando aquellos que fueron adquiridos primero (método PEPS). Con esto se evita que los productos más antiguos se encuentren refundidos en el refrigerador y se deterioren.

- **Almacenamiento de carnes y mariscos (chicharrón, pollo, jamón, camarón)**



1. Las carnes y mariscos, por su alta dosis de agua y proteínas, son los productos más susceptibles a la descomposición, por lo tanto, deben mantenerse congelados entre 0° C y 5° C, temperatura para evitar la reproducción y formación de toxinas; además de retardarse la descomposición.
2. Se almacenarán en depósitos plásticos reservados para este uso, con tapa para protegerlos de la contaminación cruzada y olores ajenos al producto, dichos depósitos deben encontrarse plenamente limpios e higienizados.
3. Se debe reducir al máximo el tiempo de permanencia de estos productos en refrigeración, ya que la frescura y sabor va decreciendo con los días.
4. Debe sacarse del refrigerador únicamente la cantidad necesaria que se usará inmediatamente.
5. Debe controlarse el buen funcionamiento de la refrigeradora y congeladora.



▪ **Normas y Aspectos importantes sobre el almacenamiento en frío**

1. Para evitar la multiplicación de bacterias se deberán mantener los alimentos de alto riesgo, a una temperatura por debajo de los 5 grados centígrados.
2. Es importante no sobrecargar la cámara, el refrigerador o el congelador, porque ello reduce la circulación del frío, aumentando la temperatura por encima de los 5 grados centígrados, poniendo en riesgo los demás alimentos, además de entorpecer la limpieza del área.
3. No colocar alimentos calientes en el refrigerador, pues el hacerlo da lugar a que el interior del equipo se caliente al punto de que los demás alimentos entren en la zona de temperatura de peligro, lo mismo que sucede al sobrecargar la refrigeradora.
4. Proteger los alimentos para evitar la contaminación cruzada, deben cubrirse con papel aluminio o plástico, se deben utilizar recipientes poco profundos para que los alimentos se enfríen más rápidamente, el utilizar recipientes grandes hace que estos parezcan fríos en el exterior pero los alimentos en el centro, tardan mucho tiempo en bajar su temperatura por debajo de los 5 grados centígrados y permanecen largo tiempo en la zona de temperatura de peligro (mayor a 5C° y menor 60C°), con lo cual se facilita la multiplicación de bacterias.
5. Los alimentos crudos se deben colocar en la parte baja, y los ya preparados o que no necesiten cocción en la parte superior, para prevenir que los alimentos crudos se escurran y contaminen los alimentos cocidos.

6. Se debe evitar la recongelación pues afecta la calidad del alimento, además facilita que las bacterias se multipliquen. También el proceso de descongelación hace que las partes externas del alimento aumenten su temperatura, mientras que el centro del alimento permanece congelado, todo lo cual contribuye a la reproducción de bacterias. Solamente si el alimento ha sido completamente cocido, podrá procederse a una nueva congelación del mismo.
7. Rotar la materia prima, de manera tal que lo primero que entre es lo primero que sale.
8. La descongelación periódica del equipo, hace que éste funcione en forma más eficiente al evitarse la formación de exceso de escarcha de hielo.
9. Evitar abrir en exceso la puerta, programando el ingreso y retiro de alimentos del congelador.

C. Normas para la Manipulación de Alimentos



▪ Lavado

1. Todos los vegetales, incluyendo ajos y cebollas, deben ser lavados cuidadosamente, sea cual sea el uso que se les dé.
2. Para el lavado se debe usar agua potable y esponja, debe realizarse una por una cuando sean piezas individuales como zanahorias, limones y similares; en manojos pequeños, cuando se trate de, perejil, etc., para eliminar tierra y mugre visibles; los repollos se lavarán hoja por hoja.

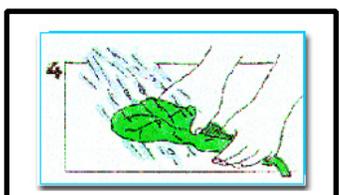
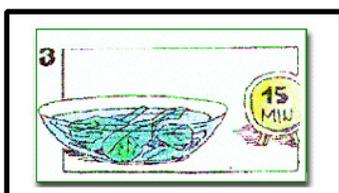
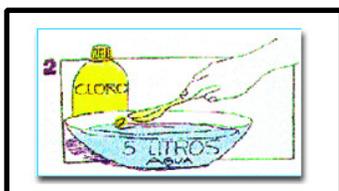
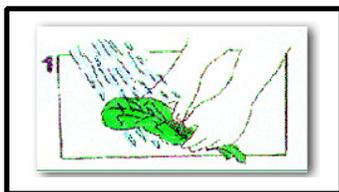
- Los mariscos se les quitará el caparazón para facilitar el retiro de arena, parásitos y algas, etc. Luego se retirará su contenido intestinal.

▪ Desinfección

En el caso de la elaboración de alimentos que serán consumidos sin una cocción previa, como el curtido y otras legumbres y frutas, es indispensable desinfectar la materia prima para reducir la carga microbiana presente, y así evitar posibles enfermedades gastrointestinales.

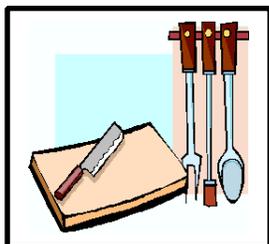


El proceso de desinfección de verduras será el siguiente:



- Desprender las hojas y eliminar las que estén en mal estado. Lavar las hojas una por una, poniéndolas bajo el chorro de agua potable. Las frutas y tubérculos de consistencia dura (papas, zanahorias, etc.) en lo posible debe limpiarlos con un cepillo de cerdas finas bajo el chorro de agua.
- Medir 10 gotas de lejía por cada litro de agua, mezclarlo bien (la lejía con agua) y luego agregar las verduras deshojadas, previo lavado con chorros de agua potable.
- Dejarlas reposar en el agua clorada por 15 minutos como mínimo.
- Protegerlas de cualquier contaminación posterior y enjuagar con agua potable.

▪ Pelado y cortado



1. Deben emplearse utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para esta actividad, para evitar la contaminación cruzada.
2. Nunca deben pelarse los tubérculos y hortalizas sobre la tabla donde se cortan.
3. Debe lavarse cuidadosamente el sitio de trabajo después del pelado de las verduras, y particularmente luego de limpiar mariscos.
4. Se deben eliminar inmediatamente los restos, pieles, cáscaras, etc., y echarlos dentro de recipientes herméticos (basureros con tapa).
5. Después de esta actividad los alimentos manipulados deberán ser lavados.
6. No emplear los mismos utensilios para cortar alimentos crudos y luego los cocidos, ya que estos últimos se contaminarían con los microorganismos provenientes de los primeros.
7. La limpieza y pelado de verduras y mariscos debe realizarse en lugares separados, si fuera posible.

▪ Descongelado

1. Nunca debe descongelarse a temperatura ambiente ni en agua tibia.



2. El alimento congelado se debe colocar en refrigeración por 24 horas para que se descongele, luego este puede permanecer por 48 horas en refrigeración, una vez transcurrido este periodo, deberá desecharse.
3. Por ningún motivo debe congelarse nuevamente un producto que ha sido descongelado.
4. Nunca debe cocinarse un alimento congelado, puede parecer exteriormente cocido y estar crudo en el centro. Únicamente si se trata de salsas o caldos congelados puede colocarse en una olla y cocinar a fuego lento.

▪ **Cocinado**

Los utensilios usados deberán estar debidamente lavados y desinfectados.



1. Las temperaturas y tiempo de cocción en sus diferentes modalidades (asado, frito o hervido) deben ser suficientes para cocer por completo los alimentos y asegurar la eliminación de todos los microorganismos. Para el caso específico de la cocción, el alimento deberá permanecer hirviendo durante 15 segundos para garantizar su adecuado proceso de cocimiento.
2. Se tendrá especial cuidado con las porciones grandes, el centro debe estar bien cocido (a una temperatura de 100° C han hervido o se han cocinado, lo que significa que debe estar 15 segundos hirviendo), para garantizar la destrucción de salmonella y otros patógenos.

3. En el caso de frituras, la grasa y aceites que se usen para freír deben renovarse cuando se observa evidente cambio de color, sabor u olor.
4. Nunca se reutilizará el aceite que haya quedado del día anterior.
5. Mientras se están cocinando, los alimentos deben estar debidamente tapados, de manera que se evite pueda caer algún material extraño.
6. Para probar la sazón de las preparaciones directamente de la olla o fuentes principales, se deberán emplear utensilios (cucharas, tenedores, cucharones, etc.), los cuales no se volverán a introducir en la olla luego de ser utilizados si previamente no se lavan, ya que esto produciría contaminación.
7. La preparación de todo tipo de salsas y aderezos deberá ser diaria, en un lapso de tiempo lo más cercano a la hora de servicio o despacho.
8. No preparar una salsa reutilizando las sobras.
9. La salsa de tomate podrá permanecer a temperatura ambiente por un periodo máximo de 4 horas.
10. El curtido no deberá mantenerse por más de 24 horas a temperatura ambiente, una vez se cumpla este periodo debe desecharse, ya que no puede ser reutilizado ni mezclado con otro nuevo, mucho menos lavarlo y cambiársele el vinagre. (Se recomienda preparar el curtido que se utilizara durante el día).
11. En el caso de las pupusas no podrán permanecer más de 10 minutos a temperatura ambiente, de lo contrario deberán desecharse.

▪ **Conservación de alimentos preparados (salsas, frijoles molidos)**



1. Elaborado la mezcla del relleno de pupusas, es importante llevar a cabo el enfriamiento rápido lo más pronto posible, a fin de prevenir su contaminación. (colocar el alimento en recipientes poco profundos y enfriarlos en agua con hielo para luego someterlos a refrigeración).
2. Se deberá colocar en recipientes poco profundos los alimentos preparados.
3. Agitar constantemente con una cuchara higienizada.
4. Se recomienda almacenar en refrigeración los alimentos ya preparados, por no más de tres días, siempre y cuando no se observe alteración alguna.
5. Si los alimentos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento rápido, deben desecharse luego de 24 horas de conservación.

▪ **Mezclado**



1. El queso se deberá desmenuzar con las manos debidamente higienizadas, extrayendo del refrigerador únicamente la porción a utilizar.
2. Al momento de mezclar la harina de arroz con agua, deberá hacerse con las manos higienizadas, preparando únicamente lo que se va utilizar.
3. Para el caso de los alimentos que se consumen sin cocción previa como el curtido los condimentos empleados deben estar exentos de materias extrañas, y guardados en recipientes limpios y tapados.

4. Cada condimento (sal, sazón, consomé, etc.) deberá tener un cubierto exclusivo para su uso, y por ningún motivo se empleará éste para la mezcla.
5. Nunca se utilizarán las manos para agregar condimentos, sino una cuchara u otro utensilio, el cual no se debe volver a introducir en el recipiente.

▪ **Servido de pupusas a plato**



1. La persona que sirva las pupusas en los platos debe poseer rigurosa higiene personal, en especial las manos (uñas cortas y limpias).
2. Emplear hábitos de higiene.
3. En el servido se emplearán utensilios exclusivos de esta actividad, previo lavado e higienizado. En caso de que éstos se caigan al suelo, no se usarán nuevamente hasta que hayan sido lavados e higienizados.
4. No se deben incorporar a las preparaciones nuevos alimentos preparados del día anterior.
5. Se debe dejar un borde en el plato que permita tomarlo sin tocar las pupusas.
6. Por ningún motivo la persona que sirve las pupusas debe recibir dinero al mismo tiempo.
7. Las pupusas preparadas que no se sirvan de inmediato, deben guardarse en refrigeración o mantenerse calientes mediante baño María o de mesas calientes, como se hace por ejemplo en el caso de bufés,
8. Por ningún motivo se utilizarán las manos para colocar las pupusas en el plato, se recomienda el uso de espátula.

- **Servicio a la mesa**



1. La persona que sirva a los clientes debe observar rigurosa higiene personal, en especial las manos (uñas cortas y limpias) y el cabello cubierto con redecilla.
2. Nunca se tocarán los alimentos directamente con las manos.
3. Se tomaran los vasos por las bases, los platos por los bordes, las tazas por las asas y los cubiertos por los mangos.
4. Las meseras deben tener el menor contacto posible con las personas encargadas de la preparación de alimentos.

D. Normas de Seguridad en la cocina



- Revisar el interior de la plancha antes de encenderla.
- No dejar que el mango o las asas de los recipientes de cocción sobresalgan al exterior de la hornilla de la cocina o estén orientados a un punto de calor, ya que si por un descuido una persona toca el mango o el asa, puede provocar un accidente.
- Deben utilizar guantes para tomar las tapas, mangos o asas de los recipientes calientes que se encuentren en la cocina.
- Las personas que preparan los alimentos no deben desplazarse con el cuchillo en la mano. Pero si necesitaran hacerlo, deben moverse sin apuro y orientando siempre hacia el suelo las puntas del cuchillo.
- Los cuchillos deben guardarse todos en el mismo sentido.
- Los cuchillos no se deben poner sobre trapos cerca de la tabla de cortar. En caso de préstamo, deben ser devueltos por el mango.
- Los cuchillos que se utilizan deben ser de punta roma en forma de sierra.
- Antes de salir de la cocina, es preciso asegurarse de que todos los fuegos estén apagados y las llaves cerradas.
- Dentro de cada uno de los negocios se deberá contar con un extintor de fuegos adecuado para el tipo de negocio. Este deberá revisarse periódicamente para asegurar su buen funcionamiento.

II. INSTALACIONES

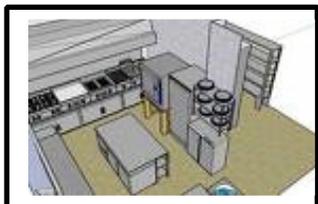
A. Ubicación



- Se recomienda que las vías de acceso (a los caminos) que rodean el establecimiento, y que se encuentren dentro del recinto, estén pavimentadas, con acabado de superficie lisa, sean de fácil limpieza y con pendiente hacia tragantes o rejillas de desagüe para facilitar el drenado, a fin de evitar estancamiento de aguas.
- Los comedores y pupuserías deben ubicarse en terrenos que no estén en riesgo de inundarse, ni cerca de focos de contaminación tales como promontorios de desechos sólidos, rastros, y otras que se constituyan en potenciales fuentes de contaminación.
- Los alrededores deben de encontrarse libres de aguas sucias estancadas, polvo y desechos sólidos, ya que constituyen fuentes de contaminación o albergue de roedores, criaderos de moscas y malos olores.

B. Diseño y construcción

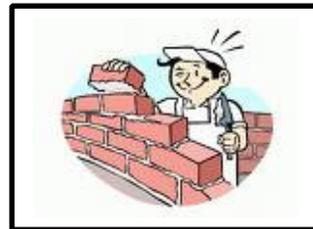
▪ Diseño



1. Las pupuserías deben disponer de áreas cerradas para la preparación de los alimentos, comedores, o sus materias primas, de tal manera que se elimine el riesgo de contaminación por medio del humo, polvo u otras. Así como evitar el ingreso de insectos y roedores.
2. El negocio debe contar con un área exclusiva para el almacenaje de productos y utensilios de limpieza, debe ser un lugar cerrado que permita colocar ordenadamente todos los artículos necesarios para la higiene del lugar.
3. Se recomienda disponer de dimensiones proporcionadas a los equipos y a las operaciones que se realicen. Disponer de espacios suficientes para la colocación de los equipos, las maniobras de flujo de materiales, el libre acceso a la operación, la limpieza, el mantenimiento, el control de plagas y la inspección.
4. La distribución de los ambientes (cocina, bodega, comedor y servicios higiénicos) debe evitar la contaminación de los alimentos. Dentro de cada ambiente del establecimiento no debe haber objetos ajenos al mismo.
5. No debe permitirse la permanencia de animales domésticos dentro del establecimiento.

▪ **Construcción**

1. Los pisos deben ser lisos e impermeables a la humedad y su acabado deberá tener uniones y hendiduras que no permitan la acumulación de suciedad, polvo o tierra. Además, deben contar con sumideros y rejillas, para facilitar su higienización.

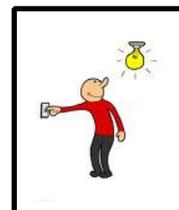


2. Los pisos, cualquiera que sea su tipo, no deben formar ángulo recto con la pared, la unión con ésta debe ser curva para facilitar la limpieza y evitar la acumulación de suciedad en la que pueden alojarse y proliferar cualquier microorganismo.
3. El establecimiento debe contar con una poceta para el trapeador que este a la altura del piso y sea de uso exclusivo para éste.
4. Las paredes deberán ser lisas y con acabado de superficie continua e impermeable como mínimo hasta 1,7 m; de color claro y fáciles de limpiar y desinfectar.
5. Los techos deben ser lisos, sin grietas, de color claro e impermeables para impedir la condensación y evitar así el desarrollo de bacterias y hongos.
6. Las ventanas deberán tener vidrios en buen estado y estar provistas de mallas contra insectos, roedores y aves.
7. Las puertas deberán ser lisas, fáciles de limpiar y desinfectar. Preferiblemente deben poseer un sistema de cierre automático que impida el manipuleo de perillas, manijas, etc. La distancia entre el piso y la puerta no deberá exceder de 1 cm.
8. Las puertas de salida estarán bien señaladas y de preferencia abrirán al exterior.

9. El establecimiento debe contar con agua potable suficiente en cantidad y presión, proveniente de la red pública; y con un sistema de distribución que garantice la calidad higiénica para cubrir las demandas tanto de los servicios sanitarios, de las labores de limpieza y desinfección, como de la elaboración de los alimentos.
10. Debe contar con sistema de drenaje y conducción de aguas turbias, equipado con rejillas, trampas y respiraderos.
11. Debe poseer servicios higiénicos para comensales (independientes para damas y caballeros) y para el personal.
12. Los sanitarios no deben tener comunicación directa con el área de producción. Las puertas de entrada deben poseer sistema de cierre automático.
13. En los baños deben facilitarse artículos de higiene personal como papel sanitario, jabón y secador eléctrico o papel toalla. Debe disponer de un recipiente para depositar el papel toalla utilizado. Es conveniente que los grifos no requieran accionamiento manual.
14. Deberán colocarse rótulos en los que se indique al personal que debe lavarse las manos después de usar los sanitarios.
15. Debe haber un vestidor con casilleros o percheros para el personal.

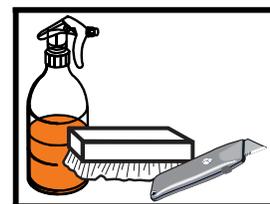
C. Iluminación y ventilación

- Una buena iluminación facilita los procesos llevados a cabo al momento de manipular los alimentos, las lámparas deben tener protección para evitar que caigan pedazos de vidrio sobre los alimentos en caso de rotura.
- La buena ventilación ayuda a controlar la temperatura interna, así como el polvo, humo y vapor excesivos, pero su diseño debe evitar que haya corrientes de aire desde áreas sucias hacia áreas cocina.
- Las puertas y ventanas ayudan a mejorar la ventilación. Por su función de ayudar a proteger al ambiente donde se efectúa el proceso, deberán ser materiales lisos, fáciles de limpiar y además las ventanas tendrán vidrios y/o protecciones tipo mosquiteros o similar para prevenir la entrada de polvo, insectos y otras plagas del exterior.
- Los vidrios de las ventanas que se rompan deberán reemplazarse inmediatamente. Se recomienda tener mucho cuidado de recoger todos los fragmentos y asegurarse de que ninguno de los restos ha contaminado ingredientes o productos en la cercanía.



D. Limpieza y desinfección de áreas

- El procedimiento para la limpieza y desinfección de comedor (mesas y asientos) será el siguiente:



1. Rocíe el área con solución higienizante y limpie con un paño húmedo y limpio.
2. Deje secar al aire, o limpie los asientos con papel toalla, si fuera necesario.
3. Cuando no lo esté usando, coloque el paño en un recipiente con solución higienizante.
Guarde el rociador en el almacén de productos para limpieza.

Para la limpieza y desinfección de los servicios sanitarios deberán utilizarse guantes desechables o guantes reutilizables a la altura del codo que una vez utilizados sean colocados en una solución higienizante y su uso será exclusivamente para la limpieza de los baños.



- El procedimiento para la limpieza y desinfección del área de servicios sanitarios es el siguiente:

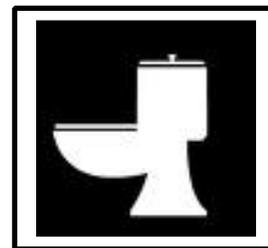
Para lavamanos, accesorios y secadores de manos:

1. Aplique limpiador de baños a la superficie (40 gotas de lejía por litro de agua).
2. Use un cepillo removedor, cuando sea necesario y que solo sea utilizado para este fin.
3. Limpie a fondo los accesorios con un paño.
4. Rocíe solución higienizante en la superficie y deje secar al aire.
5. Limpie el espejo (si hubiere) con solución limpia cristales y papel toalla. Seque sin dejar mota.
6. Qítense los guantes y deséchelos mientras se encuentre en los baños. En caso de ser reutilizables deberán colocarlos en solución higienizante para su lavado posterior.
7. Lávese muy bien las manos antes de salir del servicio sanitario y, nuevamente, al ingresar al área de la cocina.

8. Cuando finalice la tarea de limpieza de los baños, guarde los instrumentos de limpieza en su lugar de almacenamiento para que puedan ser utilizados en cualquier momento durante las horas de operación.

Para los inodoros (porcelana o acero inoxidable):

1. Tire de la cadena del inodoro.
 2. Aplique limpiador de baños al cepillo (40 gotas de lejía por litro de agua).
 3. Restriegue a fondo.
 4. Tire de la cadena del inodoro para enjuagar.
 5. Rocíe con el higienizante (12 gotas de lejía por litro de agua).
 6. Durante las horas de operación, seque el asiento del inodoro con papel toalla o con un paño higienizado limpio, de lo contrario, deje secar al aire.
 7. Quítese los guantes y el delantal y deséchelos mientras se encuentre en los baños. En caso de que los guantes y delantal sean reutilizables colóquelos en una solución higienizante para luego ser lavados.
 8. Lávese muy bien las manos antes de salir del servicio sanitario y, nuevamente, al ingresar al área de la cocina.
 9. Cuando finalice la tarea de limpieza de los baños, guarde los instrumentos de limpieza en su lugar de almacenamiento para que puedan ser utilizados en cualquier momento durante las horas de operación.
- Para la limpieza y desinfección de los cristales de las ventanas el proceso es el siguiente:
 1. Rocíe el área o el paño con solución en spray.
 2. Seque con papel toalla sin dejar mota.



3. Cuando haya finalizado la tarea, guarde el rociador en su lugar de almacenamiento para que pueda ser utilizado en cualquier momento durante las horas de operación.
- Para la realización del proceso de limpieza y desinfección de los pisos del negocio se realizaran los pasos siguientes:
 1. Primero debe barrerse todo el piso del negocio.
 2. Trapee el piso con mezcla líquida para limpiar pisos, ésta se prepara de la siguiente manera:
 - a. Agregue 1 paquete de limpiador de pisos de losa en una cubeta para trapeador.
 - b. Llene con aproximadamente 4 galones de agua caliente (110° F/ 43° C como mínimo).
 3. El procedimiento para trapear será el siguiente:
 - a. Exhiba las señales de advertencia hasta que el piso esté seco.
 - b. Sumerja el trapeador en la solución y exprímalo con frecuencia, para que el trapeador esté húmedo.
 - c. Limpie un área de piso de 2.x 2. metros por vez, empleando un movimiento “en forma de 8”.
 - d. En la poceta del lava trapeador, enjuague el extremo del éste. Regréselo al lugar donde se almacenan los utensilios de limpieza y vacíe la solución sucia de la cubeta en el desagüe. Enjuague la cubeta y voltéela para que se seque al aire.
 4. El limpiado de pisos durante el día y después de los períodos de comidas será el siguiente:
 - a. Exhiba las señales de advertencia hasta que el piso esté seco.

- b. Limpie los derrames de inmediato y barra regularmente. Elimine los chicles y otros materiales con el cepillo removedor.
 - c. Humedezca el trapeador en la solución limpiadora para pisos, y trapee.
5. El procedimiento de limpieza al cerrar el negocio será el siguiente:
- a. Barra a fondo.
 - b. En la cocina, lave con la manguera debajo de los equipos y de las áreas de las mesas (si hay desagües en el piso) una vez por semana, como mínimo. Barra y elimine los desechos sueltos.

Nota: Tenga precaución cerca de los accesorios eléctricos.

- c. Cubra completamente el piso con abundante solución limpiadora para pisos de losa antes de restregar.
- d. Con el cepillo para fregar pisos, restriegue el piso.
 - Cocina — todas las noches
 - Comedor — una vez por semana
- e. Escurra la solución en el desagüe más cercano.
- f. Finalice la limpieza del piso sumergiendo el trapeador en agua caliente de enjuague y escúrralo bien.
- g. Continúe pasando el trapeador hasta que se hayan eliminado todos los residuos de jabón.
- h. Deje secar al aire.

- i. En el lavadero del trapeador, enjuague todas las herramientas de limpieza. Regrese todas las herramientas de limpieza al lugar donde se almacenan todos los instrumentos de limpieza. Vacíe la solución sucia de la cubeta del trapeador en el desagüe. Enjuague la cubeta y voltéela para que se seque al aire.

Nota: Al cerrar, deje limpia y ordenada la estación de herramientas de limpieza

- Proceso de limpieza de acera y lugares externos al negocio.
 1. Prepare una solución desinfectante (40 gotas de lejía por litro de agua caliente).
 2. Vierta sobre la acera, y restriegue con una escoba específica para exteriores.
 3. Enjuague inmediatamente con la manguera.
 4. No permita que los clientes caminen por el área mientras se efectúa la limpieza hasta que no se haya enjuagado a fondo.
 5. Cuando finalice la tarea de limpieza, guarde los instrumentos de limpieza en su lugar de almacenamiento para que puedan ser utilizados en cualquier momento durante las horas de operación y al finalizar la tarea.

A continuación se presentan los formularios a utilizar para el control de limpieza tanto de los locales como de los servicios sanitarios de los establecimientos:

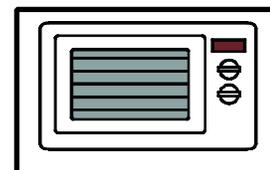
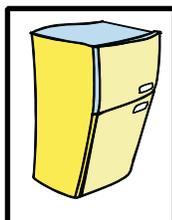
FORMULARIO PARA EL CONTROL DE LA LIMPIEZA DE SERVICIOS SANITARIOS

FECHA	
NOMBRE DEL RESPONSABLE	
HORARIO	FIRMA
6:00 a.m.	
8:00 a.m.	
10:00 a.m.	
12:00 m	
2:00 p.m.	
4:00 p.m.	
6:00 p.m.	
<p>Nota: El encargado de limpieza debe cumplir con los horarios establecidos para la limpieza, firmando al lado de cada horario en el que se va realizando ésta.</p>	

FORMULARIO PARA EL CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DEL LOCAL

FECHA			
NOMBRE DEL ENCARGADO			
LIMPIEZA	FIRMA	LIMPIEZA	FIRMA
MATUTINA		VESPERTINA	
5:00 A.M.		2:00 P.M.	
<p>Nota: el encargado de limpieza debe respetar los horarios y los procedimientos de limpieza diarios.</p>			

III. MAQUINARIA Y EQUIPO



- Las maquinas, equipos y utensilios empleados en los establecimientos deben ser principalmente de acero inoxidable u otros metales que no desprendan partículas que puedan contaminar los alimentos, así como de materiales que no sean absorbentes y que facilitan su limpieza.
- Mantenga los refrigeradores y congeladores en buen estado e inspecciónelos frecuentemente.
- La cocina debe poseer un extractor de humo que absorba los vapores y olores, el cual debe estar en buen estado de conservación y funcionamiento.
- Los negocios deberán poseer termómetros para medir las temperaturas de los alimentos y garantizar que estos se encuentren dentro de los niveles de temperatura adecuados.
- El equipo debe ser completo y de suficiente capacidad para realizar la limpieza, el control de plagas y demás actividades de prevención que hay que realizar en las bodegas de alimentos. Se debe contar con: carretillas, escobas, trapeadores, palas, depósitos para desechos sólidos, tarimas, estantes, bolsas para desechos sólidos, detergentes y desinfectantes adecuados.

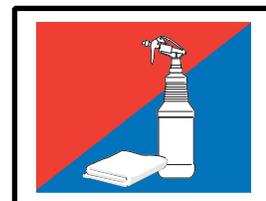
- Las sustancias químicas que se utilizan como medidas preventivas para el control de insectos y plagas en la bodega, deben estar autorizadas por la autoridad competente, debidamente almacenadas y rotuladas.

A. Ubicación



- La maquinas y los equipos deben ser ubicados de manera accesible para su limpieza.
- No deben colocarse cerca de basureros o cualquier otra cosa que genere focos de contaminación.
- Los utensilios (cucharas, espátulas, platos, etc.) deben colocarse en estantes limpios y cerrados para evitar el contacto con el polvo o plagas.
- Todo el equipo debe estar en buenas condiciones de funcionamiento, este debe estar almacenado en un área específica separado de los alimentos, de preferencia en el exterior de la bodega.

B. Limpieza y desinfección



- Tanto las superficies en contacto con los alimentos (maquinaria, equipos y utensilios) como las superficies que no están en contacto directo con los alimentos (pisos, paredes, puertas,

etc.) deben ser desinfectadas con la frecuencia necesaria para proteger los alimentos de cualquier contaminación.

- Los utensilios y equipos se deben limpiar y sanitizar antes de su uso y después de cada interrupción de trabajo. Los equipos y utensilios limpios e higienizados deben de protegerse de recontaminación cuando se almacenen o no estén en uso.
- Las superficies que estén en contacto con los alimentos tales como mesas de trabajo y tablas para cortar, deben ser fáciles de limpiar y no porosas, es decir que no absorban líquido alguno. Por ejemplo: las tablas para picar deben ser de acrílico o polietileno y estar libres de hendiduras.
- Para la limpieza y desinfección de estantes, mesas de trabajo y plancha de acero inoxidable el proceso es el siguiente:
 1. Rocíe una capa delgada de limpiador de acero inoxidable en la superficie seca.
 2. Limpie con un paño limpio y seco o papel toalla.
 3. Cuando haya terminado la tarea, guarde los instrumentos de limpieza en su lugar de almacenamiento para que puedan ser utilizados en cualquier momento durante las horas de operación.
 4. Deseche el paño o el papel toalla después de finalizar la tarea.
- Para limpiar e higienizar los procesadores de alimentos, licuadoras, cafeteras, dispensadores de bebidas y otros similares siga el siguiente procedimiento:
 1. Limpie en seco para retirar todas las partículas de alimento.
 2. Lave con detergente y agua caliente.
 3. Enjuague con agua limpia.

4. Desinfecte con agua caliente o con una solución desinfectante (20 gotas de lejía por litro de agua) y deje secar al aire.

- Debe mantener una tabla para alimentos crudos y otra para cocidos. Los cuchillos deben lavarse e higienizarse después de usarlos en productos crudos.
- Lave, desinfecte y deje secar al aire las ollas, rebanadores, utensilios y tablas para cortar luego de cada preparación de alimentos.
- Ollas, utensilios, recipientes y mesas deben ser desinfectados después de cada utilización y al finalizar el día para evitar la contaminación cruzada.
- Los recipientes donde se sirve el curtido y la salsa deben higienizarse después que se retire un cliente de la mesa con un paño limpio y húmedo con solución higienizante para eliminar las bacterias dejadas por las manos de los clientes en el exterior de los recipientes.
- Una vez se vacié un recipiente de curtido o salsa, ya sea porque se terminó el producto o haya cumplido su periodo máximo de vida a temperatura ambiente (salsas = 4 horas y curtidos = 24 horas) este deberá higienizarse antes de llenarlo nuevamente.
- Cuando algo se derrame, limpie inmediatamente. Mantenga las soluciones desinfectantes (claramente etiquetadas) al alcance de la mano permanentemente para desinfectar las mesas y superficies.
- Los recipientes para cocinar deben estar en buen estado, provistos con mango, sin mohosidades para prevenir riesgo de contaminación química.
- Las planchas utilizadas para cocinar las pupusas deben lavarse adecuadamente de tal manera que sea eliminada la grasa de todas las esquinas de las mismas, esto debe hacerse

al finalizar el trabajo del día. Al iniciar sus labores debe hacer también una limpieza general del área de trabajo.

- Todas las partes de los equipos deben ser fácilmente desarmables para su higienización.
- Los detergentes y sustancias sanitizantes deberán ser almacenados en un lugar definido fuera del área de almacenamiento y preparación de alimentos.
- Siga las siguientes reglas siempre que manipule o utilice productos químicos para limpieza:
 1. Lea y siga siempre las instrucciones cuidadosamente y al pie de la letra. Recuerde que cuando los productos químicos se utilizan de forma inadecuada o en cantidades exageradas, pueden causar enfermedades e incluso la muerte.
 2. Guarde siempre los productos químicos y las soluciones correctamente etiquetados.
 3. Mantenga siempre los productos químicos lejos de las áreas de preparación y almacenamiento de alimentos, así como de las superficies que están en contacto con los mismos. Sea cuidadoso cada vez que utilice productos químicos.
- Nunca rocíe limpiadores de vidrios sobre los alimentos. Cuando limpie el interior de una puerta de recámara refrigerante, por ejemplo, aléjese de ella, rocíe el paño y proceda a limpiar la puerta con el paño húmedo.

C. Manejo



- Cuando se disponga a utilizar la maquinaria, equipo y utensilios, el manipulador deberá tener las manos desinfectadas así como verificar que estos se encuentren totalmente limpios y desinfectados.
- No debe permitir que los utensilios tengan contacto con el suelo u otra superficie que se encuentre sucia, en caso de suceder deberá desinfectarse tanto el utensilio, maquinaria o equipo así como las manos del manipulador.
- No deben colocarse sobre maquinaria, equipo o utensilio ningún objeto que pueda contaminarlo (trapos, bolsas plásticas, etc.)
- En caso de darse algún percance o accidente con la maquinaria, utensilios o equipo que pudiese presentar una condición de riesgo para el trabajador, este debe informar inmediatamente al propietario o encargado del negocio para que se detenga el proceso que se lleva a cabo en el área y permita realizarse las medidas necesarias para prevenir riesgos de lesión.
- Ningún empleado deberá trasladar maquinarias, equipos o utensilios fuera del área en la que le corresponde permanecer.
- Se debe contar con un plan de mantenimiento adecuado para toda la maquinaria, equipo y utensilios del establecimiento, a fin de garantizar el adecuado uso de los mismos.

- Cuando una maquina, equipo o utensilio presente daños irreversibles que generen riesgos de contaminación para los alimentos o de daño para el empleado, deberá de reemplazarse inmediatamente.

IV. PERSONAL**A. Higiene personal**

- Todo el personal debe estar capacitado en las Buenas Prácticas de Manufactura, así como en la parte del proceso que le toca realizar.
- El propietario del negocio deberá tomar medidas para que todas las personas que trabajan en éste, desde el cocinero hasta las personas que sirven en las mesas, reciban instrucciones continuas sobre manipulación higiénica de los alimentos e higiene personal. Así se evitará la contaminación alimentaria y se preservará la buena imagen del negocio.
- Toda persona que se encuentre enferma, debe comunicar inmediatamente al propietario o responsable su estado físico, para que se retire de sus actividades y no represente un riesgo de contaminación para los alimentos.
- Todo el personal que labore en el establecimiento deberá someterse a exámenes médicos antes de formar parte del equipo de trabajo y periódicamente cada tres meses una vez se encuentre dentro del negocio a fin de garantizar la salud del operario y disminuir el riesgo de contaminación de los alimentos
- Quedan totalmente prohibidas las siguientes acciones durante el proceso de preparación de los alimentos:
 1. Rascarse la cabeza u otras partes del cuerpo
 2. Hablar mientras prepara los alimentos.
 3. Hacer bromas entre compañeros de trabajo mientras se manipulen alimentos.

4. Introducir los dedos en las orejas, nariz y boca.
 5. Arreglarse el cabello, jalarse los bigotes.
 6. Tocarse los granos y exprimir espinillas.
 7. Escupir, comer, fumar, mascar o beber en el área de cocina.
 8. Toser y estornudar directamente sobre los alimentos.
 9. Apoyarse sobre paredes, equipos y productos.
 10. Colocarse mondadientes o fósforos en la boca.
 11. Laborar bajo los efectos del alcohol o algún otro estimulante.
 12. Tocarse o secarse el sudor de la frente con las manos, limpiarse la cara con éstas o con los brazos; secarse las manos o brazos en el uniforme.
- Se debe cumplir de forma obligatoria lo siguiente:
 1. El personal deberá presentarse a trabajar debidamente bañado y con uniforme limpio.
 2. El personal masculino debe lucir cabello y patillas cortas además de barba rasurada.
 3. El personal femenino debe llevar el cabello bien sujetado durante las horas de trabajo.
 4. No se deben llevar las uñas pintadas durante las horas de trabajo.
 5. No usar joyas en las manos como relojes, anillos, etc.
 6. No portar lápices, cigarrillos u otros objetos detrás de las orejas.
 7. Conservar limpios los servicios sanitarios, jalar la palanca siempre que se utilice el inodoro o mingitorio.
 8. No llevar puesta la camisa del uniforme fuera del trabajo.
 9. No portar lapiceros u otros objetos en los bolsillos superiores del uniforme.

10. Se debe colocar los desperdicios, material de desecho, bolsas desechables, papeles, etc., únicamente en los depósitos de basura. No dejarlos en cualquier lugar.
- El lavado de manos debe hacerse cuando:
 1. Cuando se disponga a preparar y manipular los alimentos.
 2. Antes de comenzar jornada de labores.
 3. Antes y después de manipular alimentos crudos.
 4. Después de que exista alguna posibilidad de contaminación, tal como:
 - a. Ir al baño
 - b. Estornudar y toser
 - c. Usar un pañuelo de papel/un pañuelo de tela
 - d. Sacar la basura
 - e. Tocarse el cabello, entrar en contacto con la vestimenta o con partes del cuerpo/piel que no estén higienizadas.
 5. Desempeñar tareas que no estén relacionadas con el manejo de alimentos.
 6. Usar productos de tabaco o goma de mascar.
 7. Limpiar.
 8. Tomar un descanso.
 9. Comer o beber.
 10. Tocar dinero.
 11. Tocar utensilios sucios.

12. Los jefes inmediatos deben motivar e instruir a los empleados para que se laven las manos correctamente y frecuentemente, supervisando constantemente para garantizar el cumplimiento de este requisito.
- Para el lavado de manos deberá llevarse acabo el siguiente procedimiento:
 1. Primero, tire de la toalla hacia abajo, a menos que utilice un dispensador de papel toalla automático (Asegúrese de que la toalla esté lista para ser dispensada).
 2. Use agua caliente
 3. Saque el cepillo para uñas de la solución higienizante (10 gotas de lejía por litro de agua) y colóquelo en el borde del lavamanos o recipiente.
 4. Use solamente jabón antibacterial.
 5. Enjabone las manos y las partes de los brazos que estén expuestas.
 6. Use un cepillo para uñas, cepille debajo de las uñas y alrededor de las cutículas y callosidades.
 7. Enjuague bien sus manos y el cepillo para uñas en agua caliente (Vuelva a colocar el cepillo para uñas en la solución higienizante).
 8. Seque sus manos con papel toalla desechable.
 9. Cierre la llave con el papel toalla (Si no usa un lavamanos que le queden las manos libres).
 10. Deseche el papel toalla en el contenedor de basura designado, ubicado al lado del lavamanos.
 11. Aplíquese un higienizante para manos antes de alejarse del lavamanos.

- Requisitos que deben cumplirse con respecto a las manos:
 1. Uñas bien cortadas y bien limpias.
 2. No usar loción o crema para las manos.
 3. Mantener las cortaduras abiertas completamente vendadas, y usar guantes desechables de goma aprobados.
 4. No usar joyas.

Para limpiar el baño utilice guantes a la altura del codo

B. Vestuario



- Todo el personal debe contar con un uniforme de trabajo.
- El uniforme debe ser con camisa tipo polo, preferiblemente de color blanco o colores claros, elaboradas en algodón 50% no inflamable y 50% poliéster, para que permita la absorción de la transpiración.
- El pantalón debe ser de algodón no inflamable (65% algodón y 35% de poliéster).
- Debe usarse siempre redecilla o gorro que contengan los cabellos y cualquier otra partícula capilar que pueda ser fuente de contaminación, debe cubrir toda la cabellera y al mismo tiempo asegurar una buena ventilación del cuero cabelludo. Igualmente, sirven para proteger el cabello del vapor, la grasa y los olores. Las personas que usan el cabello largo deberán sujetarlo de tal modo que no salga de la redecilla o gorro.
- Debe usarse sobre el uniforme un delantal de tela o plástico para protección y este debe permanecer en todo momento limpio y debe ser de color blanco o claro.

- El empleado deberá usar zapatos preferiblemente de cuero y cerrados, para garantizar una mejor protección en caso de quemaduras y caída de objetos peligrosos, como cuchillos. Debe tener suela antideslizante, ser confortables y resistentes.
- En el caso de que el manipulador presente alguna herida en la mano, debe ponerse guantes obligatoriamente, y deben ser desechados al final del día de trabajo.

C. Servicio y atención al Cliente



A continuación se detallan consejos que ayudarán a mejorar la atención al cliente:

- Se debe mostrar amabilidad con el cliente bajo cualquier circunstancia.
- Siempre se debe saludar, dar la bienvenida, mostrar una sonrisa sincera, y decir gracias.
- El personal debe mostrarse servicial y estar atento a cualquier cosa que el cliente requiera.
- Nunca debe discutir con el cliente ante algún reclamo o queja, siempre debe procurar darle la razón.
- Siempre debe mostrar interés y ser amable con el cliente.
- Cuando un cliente ingrese al negocio, sea lo que se este haciendo, debe acercarse a él, darle la bienvenida y seguirlo hasta que tomen alguna mesa. Luego, inmediatamente, debe tomarle la orden.
- El personal debe estar bien presentando y aseado, con el uniforme limpio, las uñas recortadas, y el cabello recortado o amarrado.

- La atención debe ser brindada lo más rápido posible, procurando tener todo listo para no sufrir ningún atraso.
- El personal de servicio debe tener una actitud amistosa con el cliente cuidando de mantener las siguientes cualidades de servicio: Amabilidad, Comprensión, Eficiencia, Cortesía, Servicio y Rapidez.
- Siempre tiene que existir un empleado encargado de estar pendiente de las personas que están consumiendo sus alimentos, por si éstos necesitan alguna cosa.
- Cuando el cliente se retire del establecimiento debe darle las gracias por haber visitado el establecimiento.
- Tratar al cliente con el respeto y la importancia que merece.
- A los clientes frecuentes se les debe tratar tan bien, como se les trató por primera vez.
- Al finalizar el servicio siempre se deberá consultar al cliente su opinión sobre el servicio que se le ofreció.
- Es importante considerar las quejas, ya que a través de ellas los propietarios podrán darse cuenta en que están fallando y que problemas necesitan solucionar.

V. TERMINOLOGIA UTILIZADA

Bacterias: Las bacterias son microorganismos demasiado pequeños para ser observados a simple vista. Estos microbios se encuentran en todas partes, en el aire, la tierra, el agua, la piel, la cáscara de frutas y verduras, los equipos de procesamiento de alimentos, utensilios de cocina e incluso en la ropa de las personas que manipulan alimentos.



Buenas prácticas de manipulación: Conjunto de prácticas adecuadas aplicadas durante el proceso para garantizar la inocuidad de los alimentos.

Condensación: Es el resultado de la reducción de temperatura causada por la eliminación del calor latente de evaporación.

Contaminación alimentaria: Presencia de todo aquel elemento no propio del alimento y que puede ser detectable o no, al tiempo que puede causar enfermedades a las personas.

Contaminación cruzada: Proceso por el cual los microorganismos son trasladados -mediante personas, equipos y materiales- de una zona sucia a una limpia, posibilitando la contaminación de los alimentos.

Contaminación química: Este tipo de contaminación puede darse de manera accidental durante etapas como el transporte, el almacenamiento o elaboración, al permitirse el contacto de alimentos con sustancias tóxicas como plaguicidas, combustibles, lubricantes, pinturas, detergentes, desinfectantes u otros.

Desinfección: Eliminación o reducción del número de microorganismos a un nivel que no propicie la contaminación nociva del alimento, mediante el uso de agentes químicos o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, sin menoscabo de la calidad del alimento.

Deshumificadores: Son aparatos especiales que mantienen el porcentaje de humedad adecuado, además previene la proliferación de moho y bacterias y los malos olores que se derivan de ellos.

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

Higiene: Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, producción o manufactura, hasta su consumo final.

Manipulador de alimentos: Toda persona que manipule directamente los alimentos, equipos, utensilios o superficies que entren en contacto con los mismos. Por tanto se espera, que dichas personas, cumplan con los requerimientos de higiene para los alimentos.

Microorganismos: También llamado microbio u organismo microscópico, es un ser vivo que sólo puede visualizarse con el microscopio.

Limpieza: Eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.

Patógenos: Un patógeno es cualquier microorganismo capaz de producir una enfermedad infecciosa. Incluye a los virus, bacterias, hongos y protozoos.

Procedimiento: Serie de acciones preestablecidas que describe la manera específica de realizar una actividad, proceso o tarea.

Recontaminación: Es la acción que se lleva a cabo cuando los gérmenes se alojan en alguna superficie y estas logran entrar en contacto con otras ya desinfectadas provocando que estas vuelvan a contaminarse.

Respiraderos: Consiste en tuberías que conducen de los accesorios de fontanería de un edificio a la salida al aire libre, generalmente vía la azotea.

Riesgo: se entiende la probabilidad de contaminación de un producto, que puede tener consecuencias sobre la salud del consumidor o sobre su conservación, si el consumo no es inmediato.

Sanitizar: Es el procedimiento para atacar los microorganismos, consiste en aplicaciones generalmente son a base de soluciones yodadas y o cloradas. Estos productos controlan todo tipo de bacterias, hongos, levaduras, protozoos y algas. Los desinfectantes son aplicados en superficies de pisos, muros, salas de lavado, depósitos de basura, baños, y otros.

Solución higienizante: Son concentraciones de cloro adecuadas que sirven para llevar a cabo los tratamientos higienizantes que tienen como objetivo eliminar todos los microorganismos potencialmente patógenos. Además, limitan la proliferación de aquellos que aun no siendo productores de enfermedades pueden alterar las características del alimento.

Toxinas: Las toxinas son sustancias no biológicas que causan problemas en los humanos y son liberadas por microorganismos como bacterias y virus. La mayoría de las toxinas son originadas en los alimentos y son de origen natural.

Este Manual de Buenas Prácticas de Manufactura regulará los procesos de elaboración de pupusas dentro de los negocios que conforman el Pupusodromo El Manguito, por tanto le compete a la Junta Directiva del mismo velar por la implementación y aplicación de éste dentro de cada una de las Pupuserías del lugar. La no aplicación del mismo en cada uno de los negocios deberá hacerse conocer a la Junta Directiva la cual se encargara de tomar las respectivas acciones correctivas en el asunto.

PLAN DE IMPLEMENTACION DEL MANUAL

N°	Actividades	RESPONSABLE	RECURSOS	METAS	COSTO (US \$)	DICIEMBRE/09				ENERO/10				FEB/10		ABRIL/10	MAO/10
						SEMANAS				SEMANAS				SEM.			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
1	Recepción del Manual por parte de la Junta Directiva del Pupusodromo El Manguito.	Junta Directiva	Refrigerio	Recibir una copia del Manual	5.00												
2	Organización de la Capacitación dirigida a los propietarios de las pupuserías.	Junta Directiva	Papelería, refrigerio, impresiones, otros.	Establecer plan de capacitación	25.00												
3	Selección del personal que brindará la Capacitación a los propietarios de las pupuserías.	Junta Directiva	Papelería, telefonía, transporte.	Contratar el grupo consultor que brindara la capacitación.	30.00												
4	Reunión con los propietarios de las Pupuserías para darles aviso sobre la Capacitación.	Junta Directiva y Grupo Consultor.	Refrigerio y papelería.	Informar a todos los propietarios sobre la capacitación.	15.00												
5	Ejecución de la Capacitación dirigida a los propietarios de las pupuserías.	Grupo Consultor	Papelería, refrigerio, equipo tecnológico, otros.	Capacitar a los propietarios sobre el Manual.	300.00												
6	Organización de la Capacitación dirigida a los empleados de las pupuserías.	Junta Directiva	Papelería, refrigerio, impresiones, otros.	Establecer plan de capacitación.	25.00												

BIBLIOGRAFIA

Libros:

- Gestión de calidad Agroalimentaria, Rivera Vilas
- Milenaria tierra de tradiciones OLOCUILTA, Monografía, Jorge Vargas Mendez
- Metodología de la investigación, Hernández Sampierie Roberto

Tesis:

- Suly Delmi Guevara Magaña y otros. Mejoramiento de la calidad de las bebidas gaseosas a través de las buenas practicas de Manufactura en el Municipio de San Salvador para el año 2004, Universidad de El Salvador, San Salvador, 2004.

Leyes

- Constitución de la republica de El Salvador, 1983
- Código de Salud, Decreto legislativo No. 955 del 11-May-1988, Diario Oficial. No 86 Tomo 299 del 11-May-1988 Última Reforma: Decreto Legislativo No 272 del 26 -Mar -1998, publicado en el Diario Oficial. No 65 Tomo 339 del 03-Abril-1998.

Internet:

- <http://www.pediatraldia.cl/eta.htm>
- <http://escuelas.consumer.es/web/es/seguridad/online/pag0202.php>
- <http://www.geosalud.com/saludviajero/salmonelosis.htm>

- <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ecoliinfections.html>
- <http://www.elsalvador.com/noticias/2004/09/13/negocios/neg5.asp>
- http://www.healthsystem.virginia.edu/uvahealth/adult_travel_sp/ecoli.cfm
- http://vector.ucaldas.edu.co/downloads/Vector2_4.pdf
- http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Ingenie/Aparicio_A_K/anexo.pdf
- http://es.wikipedia.org/wiki/Buenas_pr%C3%A1cticas_de_manufactura
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Competitividad>
- <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>

ANEXOS

INSTRUMENTOS UTILIZADOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CUESTIONARIO DIRIGIDO A DUEÑOS Y ENCARGADOS DE PUPUSERIAS

Los estudiantes egresados de la Carrera Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador, solicitan su colaboración contestando el presente cuestionario, con el objetivo de establecer un diagnóstico.

I. DATOS GENERALES

2. Años de funcionamiento: _____

3. Cargo que desempeña: Dueño Encargado

4. Género Masculino Femenino

II. CONTENIDO

1. ¿Cómo percibe la imagen del negocio?

Excelente

Buena

Regular

Malo

Explique: _____

2. ¿Usted considera que la imagen del negocio proyecta limpieza?

Si

No

3. ¿Ha habido alguna vez algún tipo de queja relacionada con la higiene del negocio? ¿Qué tipo de queja?

4. ¿Cuáles considera que son las fortalezas del negocio?

5. ¿Considera que el negocio posee debilidades? ¿Cuáles son esas debilidades?

PROVEEDORES

8. ¿Qué aspectos considera al momento de seleccionar un proveedor de los ingredientes que utiliza para la elaboración de alimentos?
9. ¿Qué condiciones de higiene y calidad busca en los ingredientes que adquiere para la elaboración de los alimentos?
10. ¿Cómo verifica que los ingredientes adquiridos cumplen con las condiciones de higiene y calidad anteriormente mencionadas?
11. ¿Cómo almacenan los ingredientes que adquieren de los proveedores? (Seguimiento de la materia prima desde su adquisición hasta su incorporación en la elaboración del alimento)
12. ¿Qué tipo de utensilios se utilizan para manipular los ingredientes y los alimentos que se elaboran?
13. ¿Cuenta con un área específica para el almacenamiento de materia prima?
14. ¿Cómo verifican la caducidad de los ingredientes?
15. ¿Qué tratamiento se le da a los ingredientes que han caducado?

INSTALACIONES

6. ¿El negocio cuenta con suministro de agua potable?
7. ¿El suministro de agua potable es constante o se interrumpe?
8. ¿El negocio cuenta con drenaje de aguas negras?
9. ¿Cuál es el tratamiento de limpieza y desinfección que le dan al establecimiento?
10. ¿La alcaldía cumple con el servicio de recolección de basura y limpieza de la zona?
11. ¿Ha identificado problemas de higiene o focos de infección que podrían afectar al negocio?

MAQUINARIA Y EQUIPO

- 4- ¿Qué condiciones presenta el lugar donde almacena los utensilios de cocina?
- 5- ¿Qué tratamiento de limpieza y desinfección le dan a la maquinaria, equipo y utensilios de cocina?

PERSONAL

- 5- ¿Que procedimientos de higiene deben llevar a cabo los empleados al desarrollar sus actividades?
- 6- ¿Utilizan los empleados un tipo de vestimenta adicional para desarrollar sus actividades dentro del negocio?
- 7- ¿Qué requisitos higiénicos deben cumplir los empleados al presentarse a trabajar a la pupusería?
- 8- ¿Qué otro tipo de requisitos se les exige?



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA MANIPULADORES DE PUPUSERIAS

Los estudiantes egresados de la Carrera Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador, solicitan su colaboración contestando la presente encuesta, con el objetivo de establecer un diagnóstico.

1. Edad

- Menos de 18 años
- 18 a 30 años
- 31 a 50 años
- Más de 50 años

2. ¿Sabe leer y escribir?

- Si No

3. Escolaridad

- Ninguna
- 1° a 6° grado
- 7° a 9° grado
- Bachillerato
- Universidad

4. Pupusería donde trabaja _____

5. ¿Tiempo de laborar en la pupusería?

- Años _____
- Meses _____
- Semanas _____

6. ¿Usa gorro o redecilla en la cabeza?

- Si No

7. ¿Usa delantal?

Si

No

8. ¿Se ha enfermado durante los últimos tres meses?

Si

No

9. Si su respuesta es si mencione que hizo al respecto

Se automedico

Consulta a un medico

Ninguna de las anteriores

10. ¿Estuvo trabajando mientras presento los síntomas de la enfermedad?

Si

No

11. ¿Usted considera que las buenas condiciones de higiene evitan enfermedades que se transmiten por los alimentos?

Si

No

12. ¿Cuál es su función dentro de la pupusería?

Hace pupusas

Cobra el dinero

Sirve la comida

Hace la limpieza

Realiza más de una función

13. ¿Permiten que las pupusas que están listas para consumirse permanezcan en temperatura ambiente por más de 10 minutos?

Si

No

14. Tiempo que permanecen las salsas de tomates en los recipientes a disposición del público desde su elaboración _____ Semanas _____ Días _____ Horas

15. Tiempo que permanecen los encurtidos en los recipientes a disposición del público desde su elaboración _____ Semanas _____ Días _____ Horas

16. ¿Hay encargado de la limpieza en los establecimientos?

Si

No

17. ¿Cada cuanto tiempo desecha la basura?

Cada día

Dos a tres veces a la semana

Cada semana

18. ¿Qué hace con la basura del establecimiento?

Hay camión recolector

La bota en barranco

La queman

La entierran

19. ¿En su área de trabajo se evita totalmente la transmisión de enfermedades?

Si

No

¿Por qué?

GUIA DE OBSERVACIÓN

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:		
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO		
1- Tipo de construcción		
Mixto	Lámina	Madera
2- Piso		
Tierra	Cemento	Ladrillo
3- Techo		
Lámina	Teja	Duralita
4- Las paredes, pisos y techos están contruidos con materiales fácilmente lavables		
Si	No	
5- Las paredes están bien conservadas		
Si	No	
6- Los techos son apropiados y están en buenas condiciones		
Si	No	
7- La disposición de almacenamiento es correcta y racional, a fin de preservar la integridad e identidad de los materiales		
Si	No	
8- El producto terminado almacenado se encuentra debidamente separado (aislado) del piso y paredes para facilitar la realización de las tareas de limpieza e higiene y su conservación		
Si	No	
9- Servicio de agua potable		
Si	No	De donde la obtiene
10-La empresa posee tanques de agua		
Si	No	
11- Se hace algún tratamiento de desinfección antes de ser almacenada el agua		
Si	No	
12- Se hace limpieza y desinfección de los tanques de agua		
Si	No	
13- Cuál es la frecuencia		
0-3 meses	3-6 meses	6 meses en adelante
14- Servicio sanitario		
Si	No	Fosa séptica o lavable
15- Energía eléctrica		
Si	No	
16- Lavamanos		
Si	No	
17- Disposición de basura		
Tren de aseo	Quemada	Enterrada

18- La eliminación de agua servida, desperdicios y otros desechos dentro y fuera del negocio y de las inmediaciones, se hace en forma segura y sanitaria			
Si	No		
19- Tipo de cocina			
Leña	Gas		
20- Ventanas en el local			
Si	No	Cuantas	
21- Distribución de áreas adecuadas			
Si	No		
22- Extractor de humo			
Si	No		
23- Contaminación vehicular			
Si	No		
24- Aseo del establecimiento			
Excelente	Bueno	Regular	Malo
25- Se observa la presencia o indicio de roedores, insectos, aves u otros animales			
Si	No	Cuales	
26- Existe un control de plagas de los mismos			
Si	No	Cuales	
Apariencia general de manipulador			
27- Usa gorro o redcilla en el cabello			
Si	No		
28- Usa delantal limpio			
Si	No		
29- Usa uniforme limpio			
Si	No		
30- Uso de uñas cortas, limpias y sin pintura			
Si	No		
31- Uso de joyas			
Si	No		
32- Lavado de manos adecuadamente con agua y jabón antes de manipular alimentos			
Si	No		
33- Los utensilios para la manipulación de alimentos se encuentran limpios			
Si	No		
34- Manipula dinero			
Si	No		
35- Las pupusas están expuestas al ambiente			
Si	No		
36- Desinfectan las mesas y recipientes de curtido y salsa			
Si	No		

37- Evitan la recontaminación en recipientes de salsa y encurtidos		
Si	No	
38- Hay agua y jabón disponibles		
Si	No	
39- Ubicación adecuada de basureros		
Si	No	
40- Hablan mientras se elaboran pupusas		
Si	No	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS QUE VISITAN LAS PUPUSERIAS

Los estudiantes egresados de la Carrera Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador, solicitan su colaboración contestando la presente encuesta, con el objetivo de conocer la percepción de los clientes.

INDICACIONES: Marque con una "X" la opción que considere conveniente.

I. DATOS GENERALES

1. Género: Masculino Femenino
2. Edad: 15 – 20 años
 21 – 30 años
 31 – 40 años
 41 ó más
3. Nacionalidad: Salvadoreño Extranjero
4. Residencia: El Salvador Otro país

II. CONTENIDO

1. ¿Con que frecuencia visita esta pupusería?
- | | | | |
|---------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Todos los días | <input type="checkbox"/> | Dos o más veces a la semana | <input type="checkbox"/> |
| Una vez a la semana | <input type="checkbox"/> | Dos o más veces al mes | <input type="checkbox"/> |
| Una vez al mes | <input type="checkbox"/> | Dos veces al año | <input type="checkbox"/> |
| Una vez al año | <input type="checkbox"/> | Primera vez que la visita | <input type="checkbox"/> |
2. ¿Qué aspectos toma en cuenta al momento de visitar una pupusería?
- | | | | | | |
|---------|--------------------------|-------|--------------------------|--------|--------------------------|
| Calidad | <input type="checkbox"/> | Sabor | <input type="checkbox"/> | Precio | <input type="checkbox"/> |
|---------|--------------------------|-------|--------------------------|--------|--------------------------|

- Higiene Atención Comodidad
3. ¿Cómo percibe la higiene del lugar?
- Muy limpio Poco Limpio
- Poco Sucio Muy sucio
4. ¿Cómo considera la atención al cliente?
- Excelente Muy buena Buena
- Mala Muy mala Pésima
5. ¿Cómo considera las prácticas de los empleados al momento de preparar y servir los alimentos?
- Muy higiénicas Poco higiénicas
6. ¿Cómo considera que es la preparación de los alimentos?
- Muy higiénica Poco higiénica
7. ¿Considera que los alimentos que ha consumido en la pupuserías se encuentran libres de contaminantes?
- Si No
8. ¿Considera que el lugar se encuentra libre de fuentes contaminantes?
- Si No
9. ¿Considera que la aplicación de las buenas prácticas de manufactura garantizara la elaboración de alimentos saludables en las pupuserías?
- Si No
10. Si se aplicaran buenas prácticas de manufactura en la pupusería ¿La visitaría con mayor frecuencia?
- Si No
11. ¿Se retira usted satisfecho del producto y servicio recibido en la pupusería?
- Si No
- Porque: _____
12. ¿Recomendaría usted la pupusería a otras personas?
- Si No
- Porque: _____