



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“FORTALECIMIENTO EN LAS ÁREAS DE HIGIENE-SEGURIDAD Y
COMERCIALIZACIÓN DEL SECTOR DE DULCES ARTESANALES
DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE, A TRAVÉS DE LA
APLICACIÓN DEL BENCHMARKING, AÑO 2015”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

BR. MARIELOS ELIZABETH ACEVEDO CALLEJAS.

BR. EDUARDO JOSÉ CASTELLANOS DOMÍNGUEZ.

BR. LAURA ISABEL ORELLANA PINEDA.

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OCTUBRE 2016

SAN VICENTE, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR INTERINO

Licenciado Luis Argueta Antillon

VICE-RECTOR ACADÉMICO

Maestro Roger Armando Arias

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

Ingeniero Carlos Armando Villalta

SECRETARIA GENERAL

Doctora Ana Leticia Zavaleta De Amaya

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL

DECANA

Licenciada Yolanda Cleotilde Jovel Ponce

VICE-DECANO

Licenciado Luis Alberto Mejía Orellana

SECRETARIA

Máster Elida Consuelo Figueroa De Figueroa

JEFE DEL DEPARTAMENTO

Máster Nelson Wilfredo Escoto Carrillo

ASESORES DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

COORDINADORA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Máster Yanira Yolanda Guardado

ASESOR METODOLÓGICO

Licenciado César Emilio Castro Figueroa

ASESORA ESPECIALISTA

Licenciada Wendy Yamileth Rodríguez

TRIBUNAL EVALUADOR

Licenciada Wendy Yamileth Rodríguez

Licenciado César Emilio Castro Figueroa

Máster José Oscar Peraza

AGRADECIMIENTOS ESPECIALES

MARIELOS ELIZABETH ACEVEDO CALLEJAS

Agradece:

A AMOS TOSADO. En la tierra y ahora en el cielo siempre me enseñaste el buen camino y a luchar por cumplir mis metas bajo la justicia de Dios.

A MIS PADRES Y HERMANO: Francisco Acevedo, Maura Callejas y Benjamín Acevedo. Por todo el apoyo que de ellos he recibido, por su paciencia y su amor, por poner en mi camino todo lo que necesito para salir adelante en la vida.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS: Laura Orellana y Eduardo Castellanos. Gracias compañeros por compartir conmigo este logro y por todos sus esfuerzos para elaborar este trabajo de graduación, gracias por entenderme y apoyarme.

A MIS ASESORES: Licda. Wendy Rodríguez y Lic. César Emilio Castro. Por todo el tiempo y paciencia que dedicaron para lograr la culminación de esta tesis, gracias por compartir sus conocimientos y asesorarnos en nuestro proyecto.

A TODOS LOS DOCENTES: Gracias por guiarme en el desarrollo de esta carrera profesional y por compartir sus conocimientos.

EDUARDO JOSÉ CASTELLANOS DOMÍNGUEZ

Sin el don de la vida heredado de Dios y la valentía de mi madre al traerme al mundo, estos escritos no fueran posibles.

Dedico de manera muy especial otro triunfo más a mi madre, pues ella ha sido el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mi las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ella tengo el espejo en el cual me quiero reflejar, pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan a admirarla cada día más.

A mis compañeras de tesis Marielos Acevedo y Laura Orellana, queridos amigos/as y formadores por su paciencia.

LAURA ISABEL ORELLANA PINEDA

Agradezco primeramente a Dios todopoderoso por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por haberme brindado una vida llena de aprendizaje.

Le doy gracias a mis padres, Alejandra Pineda y Antonio Orellana por apoyarme en todo momento, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida y sobre todo a mi madre por ser un ejemplo a seguir.

A mis hermanos por el apoyo que me han brindado todo este tiempo y por ser parte importante de mi vida.

A mis compañeros de tesis, Marielos Acevedo Callejas y Eduardo Castellanos Domínguez, por haber experimentado una aventura desconocida conmigo y por saber comprenderme en todo momento se les aprecia se les lleva en el corazón son personas únicas no cambien.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis asesores: Licda. Wendy Rodríguez y Lic. Cesar Castro por apoyarnos y compartir con nosotros todos sus conocimientos. Dios les bendiga grandemente son personas únicas solo queda decir gracias.

Agradezco también a Ing. Jhony Ventura, por el aporte de su conocimiento y por todos sus consejos y apoyo que brindo al grupo en el proceso de desarrollo de este trabajo de graduación, Dios le bendiga siempre. Y a todos los docentes que en el transcurso de la carrera aportaron sus conocimientos, gracias por su dedicación y su enseñanza.

INDICE

CONTENIDO	Pág.
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.....	II
AGRADECIMIENTOS ESPECIALES	IV
INDICE.....	VII
ABREVIATURAS.	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
RESUMEN	XVII
SUMARY	XVIII
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.1. Definición del problema	20
1.2. Delimitación del problema	26
1.3. Formulación del problema.....	27
1.4. Justificación del problema	29
1.5. Alcance de la investigación	34
1.6. Objetivos de la investigación.....	36
CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	38
2.1. Antecedentes históricos de los dulces artesanales	38
2.2. Principales zonas de fabricación de dulces artesanales en El Salvador.....	39
2.3. Dulces típicos tradicionales en el departamento de San Vicente y Santa Ana	42
2.4. Aspectos relevantes de las dulcerías en el departamento de San Vicente, considerados en la investigación	43
2.5. Benchmarking	65
2.6. Normativa legal de la investigación.....	72
CAPITULO III: MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	90

3.1. Tipo de investigación.....	91
3.2. Población o universo de investigación.....	92
3.3. Unidades de investigación	93
3.4. Técnicas para recolectar información	94
3.5. Procesamiento de la información.....	97
3.6. Análisis de información	100
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	106
4.1. Criterios de evaluación de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización.....	107
4.2. Higiene de los Alimentos.....	115
4.3. Seguridad Ocupacional	130
4.5. Comercialización	133
4.5. Aplicación del benchmarking para el fortalecimiento de las áreas de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización para el sector de dulces artesanales del departamento de San Vicente	143
4.6. Conclusiones	157
4.7. Recomendaciones	159
CAPITULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN	163
5.1. Manual de Higiene Alimentaria y Seguridad Ocupacional	163
5.2. Plan de Comercialización	220
6. REFERENCIAS	254
7. GLOSARIO DE TÉRMINOS	257
8. ANEXOS.....	261
Anexo 1: Instrumentos de recolección.....	262
Anexo 2: Acta de Constitucion de Asociación Cooperativa PRODULTSA de R.L.	272

ANEXO 3: Diario oficial con la inscripcion de la Asociacion Cooperativa PRODULTSA de R.L. en el INSAFOCOOP.....	274
ANEXOS 4: Control del cumplimiento de las BPM	275

INDICE DE TABLAS

TABLA	Pág.
TABLA 1: Clasificación de las empresas según FUSADES, CONAMYPE y Banco Multisectorial de Inversiones.....	21
TABLA 2: Lista de dulcerías registradas en San Vicente, Santo Domingo y Santa Ana, año 2015.....	25
TABLA 3: Limitantes relacionadas a la Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente.	30
TABLA 4: Dulcerías Artesanales de los municipios de San Vicente y Santo Domingo 2015.....	92
TABLA 5: Dulcerías Artesanales del departamento de Santa Ana.....	93
TABLA 6: Modelo para la evaluación de criterios en las microempresas de dulces de San Vicente y Santo Domingo.....	101
TABLA 7: Modelo para la evaluación de criterios en las microempresas de dulces de PRODULTSA de R.L.....	102
TABLA 8: Ponderación de criterios según condición.....	103
TABLA 9: Criterios de evaluación de Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización.....	108
TABLA 10: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo en Higiene Alimentaria.	109
TABLA 11: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo en Seguridad Ocupacional.....	110
TABLA 12: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo en Comercialización.....	111
TABLA 13: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., en Higiene de los Alimentos.	112
TABLA 14: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., en Seguridad Ocupacional.	113
TABLA 15: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., en Comercialización.....	114

TABLA 16: Tiempo de producción para el dulce de coco rallado.....	118
TABLA 17: Niveles de compras semanales de materia prima realizadas por las microempresas productoras de dulces artesanales de los municipios de San Vicente y Santo Domingo.....	122
TABLA 18: Niveles de compras semanales realizadas por las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L.....	123
TABLA 19: Puntos de ventas administrados por las dulcerías del departamento San Vicente.....	124
TABLA 20: Medidas de Higiene aplicadas en las dulcerías de San Vicente y Santa Ana.....	129
TABLA 21: Resumen de medidas de Seguridad Ocupacional que se implementan en las veintitrés dulcerías.....	132
TABLA 22: Evolución alcanzada por las dulcerías artesanales del departamento de santa Ana.....	134
TABLA 23: Evolución alcanzada por las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente.....	135
TABLA 24: Factores para establecer el precio de venta.....	137
TABLA 25: Estrategias de comercialización implementadas por los microempresarios de las dulcerías.....	139
TABLA 26: Análisis FODA aplicado al sector de microempresas productoras de dulces en San Vicente.....	143
TABLA 27: Análisis FODA aplicado a las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L.	146
TABLA 28: Resultados obtenidos en Higiene de los Alimentos.....	150
TABLA 29: Resultados obtenidos en Seguridad Ocupacional.....	152
TABLA 30: Resultados obtenidos en relación a la Comercialización.....	152
TABLA 31: Ventajas de las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L.....	155

INDICE DE FIGURAS

FIGURA	Pág.
FIGURA 1: Ubicación geográfica de las veintitrés dulcerías, que conforman el objeto de estudio.	27
FIGURA 2: Dulces típicos tradicionales en San Vicente y Santa Ana.	43
FIGURA 3: Relación Fundamental entre Sistemas de Gestión de la Inocuidad de Alimentos.	45

INDICE DE ESQUEMAS.

ESQUEMA	Pág.
ESQUEMA 1: Limitantes en Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente.	26
ESQUEMA 2: Causas básicas que intervienen en los accidentes de trabajo.	53
ESQUEMA 3: Proceso de distribución del producto.	63
ESQUEMA 4: Tipos de Cooperativas que pueden constituirse en El Salvador.	76
ESQUEMA 5: Factores que influyen en el tiempo de producción.	117
ESQUEMA 6: Criterios para adquirir la materia prima.	120
ESQUEMA 7: Faltas en el aseo personal de los trabajadores de las dulcerías.	126
ESQUEMA 8: Canales de Distribución.	140
ESQUEMA 9: Representación de propuestas para fortalecer las áreas de Higiene, Seguridad y Comercialización.	161

INDICE DE GRÁFICOS.

GRÁFICO	Pág.
GRÁFICO 1: Dulces con mayor demanda según sectores.....	116
GRÁFICO 2: Tiempo de producción para el dulce de coco rallado.	118
GRÁFICO 3: Criterios para adquirir materia prima.....	120
GRÁFICO 4: Factores contaminantes que afectan la producción en las dulcerías de San Vicente y Santa Ana.	125
GRÁFICO 5: Equipo de trabajo con el que cuentan los trabajadores de las dulcerías de San Vicente y Santa Ana.	127
GRÁFICO 6: Evolución de las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo en los últimos 5 años.....	135
GRÁFICO 7: Canales de Distribución utilizados por las dulcerías en estudio.....	141
GRÁFICO 8: Representación gráfica del análisis FODA, San Vicente y Santo Domingo.....	145
GRÁFICO 9: Representación gráfica del análisis FODA, PRODULTSA de R.L.....	147

ABREVIATURAS.

CONAMYPE (Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa).

CDMYPE (Centro de Desarrollo de Micro y Pequeña Empresa).

FUSADES (Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social de El Salvador).

BCR (Banco Central de Reserva).

PRODULTSA (Asociación Cooperativa de Comercialización y Producción Artesanal de Dulces Típicos, de Responsabilidad Limitada).

BPM (Buenas Prácticas de Manufactura).

HACCP (Sistema de Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control).

ISO (Organización Internacional para la Estandarización).

LGPRLT (Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo).

POES (Programas Operativos Estandarizados de Sanitización).

IICA (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura).

CIFCO (Centro Internacional de Ferias y Convenciones).

INTRODUCCIÓN

El departamento de San Vicente cuenta con diversas tradiciones, dentro de las cuales existen: la elaboración del dulce de camote, la producción de dulces de atado en trapiches, elaboración de telares en San Sebastián y la producción y comercialización de dulces artesanales elaborados a base de frutas y leche.

San Vicente es reconocido por la variedad de dulces típicos que los productores con mucha dedicación elaboran a diario. De acuerdo a sus representantes iniciaron en el siglo XVIII, otras a mediados del XIX; de todo el departamento de San Vicente, los municipios productores de dulces típicos son principalmente: San Vicente y Santo Domingo.

Hoy en día existen varias microempresas que se dedican a esta actividad económica, bajo métodos inadecuados de Manufactura, comercializándolos en puntos de venta ubicados en la carretera Panamericana y en las fiestas patronales celebradas en todo el país, siendo estas las únicas formas de hacer llegar el producto al consumidor final. Estas estrategias han generado un estancamiento comercial, a pesar de que en el mercado existen oportunidades de negocio que deben ser aprovechadas.

La investigación se realizó aplicando el método científico y la metodología operativa, mediante un análisis situacional, por medio del cual se identificó la problemática del sector de dulces artesanales del departamento de San Vicente, para luego ofrecer propuestas de solución relacionadas a la Higiene-Seguridad y Comercialización, de tal forma que el sector se vuelva más competitivo y cuente con herramientas que le permitan continuar superándose.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en cuatro capítulos:

El Capítulo I, contiene el Planteamiento del Problema, que describe la situación actual de las Dulcerías Artesanales del departamento de San Vicente y Santa Ana, los objetivos y la justificación.

El Capítulo II, contiene los Fundamentos Teóricos de la Investigación, describe los conceptos básicos y generalidades de la Higiene, Seguridad, Comercialización y Benchmarking.

El capítulo III, explica la metodología de la investigación, también los instrumentos para recolectar la información que es la base para la realización de un análisis y concluir con la propuesta que contribuya al mejoramiento de las áreas en estudio.

El Capítulo IV, contiene el Análisis relacionado a las prácticas de fabricación de productos y comercialización desarrolladas por los microempresarios, donde se consolidan todos los datos e información obtenida por medio de la utilización de las diferentes técnicas de recopilación de información, destacándose la observación, entrevista, lista de cotejo, focus group y encuesta.

Y por último en el Capítulo V, se definen las propuestas de solución, mediante el Fortalecimiento en las áreas de Higiene - Seguridad y Comercialización del sector de dulces artesanales del departamento de San Vicente, a través de la aplicación del Benchmarking, por medio de un Plan de Comercialización y un Manual de Higiene Alimentaria – Seguridad Ocupacional.

RESUMEN

En el proceso de investigación se interactuó con los microempresarios productores de dulces artesanales ubicados en el departamento de San Vicente y Santa Ana, con la finalidad de conocer las prácticas que estos desarrollan en Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización.

Las dulcerías artesanales del departamento de Santa Ana, a través de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) se han constituido en Asociación Cooperativa de Comercialización y Producción Artesanal de Dulces Típicos, de Responsabilidad Limitada (PRODULTSA de R.L). Constantemente CONAMYPE imparte capacitaciones relacionadas a imagen empresarial, promoción del producto, empaque, Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional, entre otros.

Por lo que para el desarrollo de la propuesta de solución se aplicó la técnica Benchmarking a PRODULTSA de R.L. integrada por diez dulcerías, seleccionando las mejores prácticas en Higiene, Seguridad y Comercialización, a través de variables e indicadores, con la finalidad de contribuir en el fortalecimiento de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización de las Dulcerías Artesanales del departamento de San Vicente.

Palabras claves:

Higiene Alimentaria
Seguridad Ocupacional
Comercialización
Dulces típicos

SUMMARY

In the research process he interacted with producers of handmade sweets micro entrepreneurs located in the department of San Vicente and Santa Ana, in order to know the practices that they develop in Food Hygiene, Occupational Safety and Marketing.

The candies stores craft department of Santa Ana, through the National Commission for Micro and Small Enterprises (CONAMYPE) have become Asociación Cooperativa de Comercialización y Producción Artesanal de Dulces Típicos, de Responsabilidad Limitada (PRODULTSA of R.L.). CONAMYPE constantly imparts training related to corporate image, product promotion and packaging, Food Hygiene, Occupational Safety, among others.

So for the development of the proposed solution the benchmarking technique was applied to PRODULTSA of R.L. consisting of ten candies stores, selecting the best practices in Health, Safety and Marketing, through variables and indicators, in order to contribute to the strengthening of Food Hygiene, Occupational Safety and Marketing of candies stores craft the department of San Vicente.

Keywords:

Food Hygiene
Occupational Security
Marketing
Typical Sweets.

Capítulo 1

Planteamiento del Problema



CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En El Salvador las microempresas son reconocidas y promovidas en el ámbito público por instituciones como La Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES) y el Ministerio de Economía, a través de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), ente que fomenta y desarrolla a las empresas independientemente si es de una sola persona o está constituida jurídicamente y que opera en los diversos sectores de la economía del país produciendo y comercializando bienes o servicios.

CLASIFICACIÓN DE EMPRESA

La forma más común de clasificar la empresa es tomando en cuenta el tamaño, actividad económica y constitución patrimonial. Reconocidas instituciones en el país han clasificado la empresa por su tamaño, para lo cual han seleccionado varios criterios. Entre los criterios más comunes tenemos número de trabajadores, monto de sus activos, ingresos por ventas, entre otros.

Entre esas instituciones están:

- FUSADES; clasifica la empresa salvadoreña, tomando en cuenta activos y número de trabajadores.
- CONAMYPE; es considerada como un referente en la definición nacional del tamaño de la empresa. El propósito de clasificar la empresa por su tamaño, es fundamentalmente para definir los montos de financiamiento y el apoyo técnico por

parte de instituciones del sector financiero, público, privado u organizaciones no gubernamentales.

POR SU TAMAÑO

TABLA 1: Clasificación de las empresas según FUSADES, CONAMYPE y Banco Multisectorial de Inversiones.

CLASIFICACIÓN	CRITERIOS
FUSADES	
Micro	Activo total hasta \$11,500.00 Trabajadores de 1 a 10
Pequeña	Activo total hasta \$85,700.00 Trabajadores de 11 hasta 19
Mediana	Activo total hasta \$228,600.00 Trabajadores de 20 hasta 99
Grande	Activo total hasta \$228,600.00 Trabajadores desde 100 en adelante
CONAMYPE	
Cuenta propia o autoempleo	Ventas brutas anuales inferiores a \$5,715.00 Sin trabajadores remunerados
Micro	Ventas brutas anuales hasta \$100,000.00 Trabajadores hasta 10 remunerados
Pequeña	Ventas brutas anuales hasta \$1,000,000.00 Trabajadores hasta 50 remunerados
Mediana	Ventas brutas anuales hasta \$7,000,000.00 Trabajadores hasta 100 remunerados
BMI (Banco Multisectorial de Inversión)	
Micro	Ventas brutas anuales hasta \$68,571.43 Trabajadores de 1 a 10
Pequeña	Ventas brutas anuales hasta \$685,714.29 Trabajadores de 11 a 49
Mediana	Ventas brutas anuales hasta \$4,571,428.57 Trabajadores de 50 a 199
Grande	Ventas brutas anuales desde \$4,571,428.57 en adelante Trabajadores de 200 o más

Fuente: Administración I y II, Lic. Alexis Serrano, Segunda Edición.

De acuerdo a la investigación realizada, los parámetros más adecuados son los de CONAMYPE debido a que se basa en las ventas y las microempresas productoras de dulces

consideradas en este estudio no cuentan con grandes cantidades de activo, por lo que la mejor forma de controlar su productividad es a través de los ingresos que se realicen en un tiempo determinado.

Nuestra cultura, artes y tradiciones son atractivas para los turistas nacionales e internacionales por las diferentes habilidades que tienen los productores de artesanías, como se menciona a continuación:

- **Textiles:** destacándose el departamento de San Vicente, específicamente el municipio de San Sebastián, en el lugar son elaboradas prendas de vestir, cortinas, cubrecamas, hamacas y colchas.
- **Tule y Mimbres:** costumbre del departamento de Sonsonate en el municipio de Nahuizalco; tradición indígena de artesanos más importantes del país por su vestimenta tradicional y sus habilidades artesanales en la elaboración de petates, alfombras, canastas, cestas y finos muebles tejidos con tule.

Para la elaboración de las artesanías en Nahuizalco existen dos tipos de materia prima. El tule negro que tiene forma triangular largo y su corteza se usa para el tejido de petates, conocidos también como esferas, la parte de adentro se llama corazón, este se usa para hacer monturas, alfombras y otros. El tule de agua tiene las mismas características que el tule negro, lo que los hace diferente es su corteza más ancha.

El mimbre es una fibra vegetal que se obtiene de un arbusto de la familia de los sauces y que sirve como materia prima para el tejido de los muebles, cestos y otros objetos útiles para el uso productivo o familiar.

- **Cerámica:** característica del departamento de Cabañas, municipio de Ilobasco donde existen 80 familias que se dedican al oficio de la cerámica tradicional popular como cantaros, ollas, macetas y comales, entre otros. Este tipo de artesanía principalmente se trabaja en el área rural con procesos manuales, sin uso de torno.

En el área urbana para elaborar las artesanías de cerámica predomina el arte y la elegancia a través de la pintura, el ornamento, que caracteriza a los famosos “muñecos de cerámica” donde se refleja la cultura de nuestro país.

- **Madera:** explotación propia del departamento de Chalatenango en el municipio de la Palma. Donde el talento creativo es aprovechado para transformar unas simples tablas, en una obra de arte con los diseños artístico de imágenes, utensilios de cocina y recuerdos; todo tallado en madera que se vuelca en talento creativo de las diferentes artesanías. También se trabaja el cuero, cerámica y algodón.
- **Dulces:** propios de los departamentos de La Libertad, Sonsonate, San Vicente y Santa Ana, considerados estos últimos dos departamentos como las zonas con mayor producción artesanal, según CONAMYPE.

Los dulces artesanales son elaborados a base de leche y frutas frescas empleando destreza y creatividad, surgiendo de esa imaginación una extensa variedad de dulces y sabores a través de procesos diferentes y por supuesto empleando secretos familiares que se han transmitido de generación en generación para mejorar los sabores.

Según información proporcionada por la Unidad de Catastro, Alcaldía Municipal del departamento de San Vicente, existen trece dulcerías dedicadas a la producción y comercialización de dulces artesanales; diez de estas se encuentran registradas en el municipio de Santo Domingo y tres en el municipio de San Vicente las cuales se detallan en la tabla N° 2. Una característica de estas dulcerías es que su forma de trabajar es como personas naturales, sin interés en asociarse.

En Santa Ana se encuentran diez dulcerías organizadas como “Asociación Cooperativa de Comercialización y Producción Artesanal de Dulces Típicos de Responsabilidad Limitada”, que se puede abreviar PRODULTSA de R.L., como se muestra en la tabla N° 2.

Las microempresas productoras y comercializadoras de dulces artesanales asociadas a PRODULTSA de R.L., se han beneficiado a través de CONAMYPE en el mejoramiento de la calidad y promoción del producto, logrando más espacios de acceso al mercado.

TABLA 2: Lista de dulcerías registradas en San Vicente, Santo Domingo y Santa Ana, año 2015.

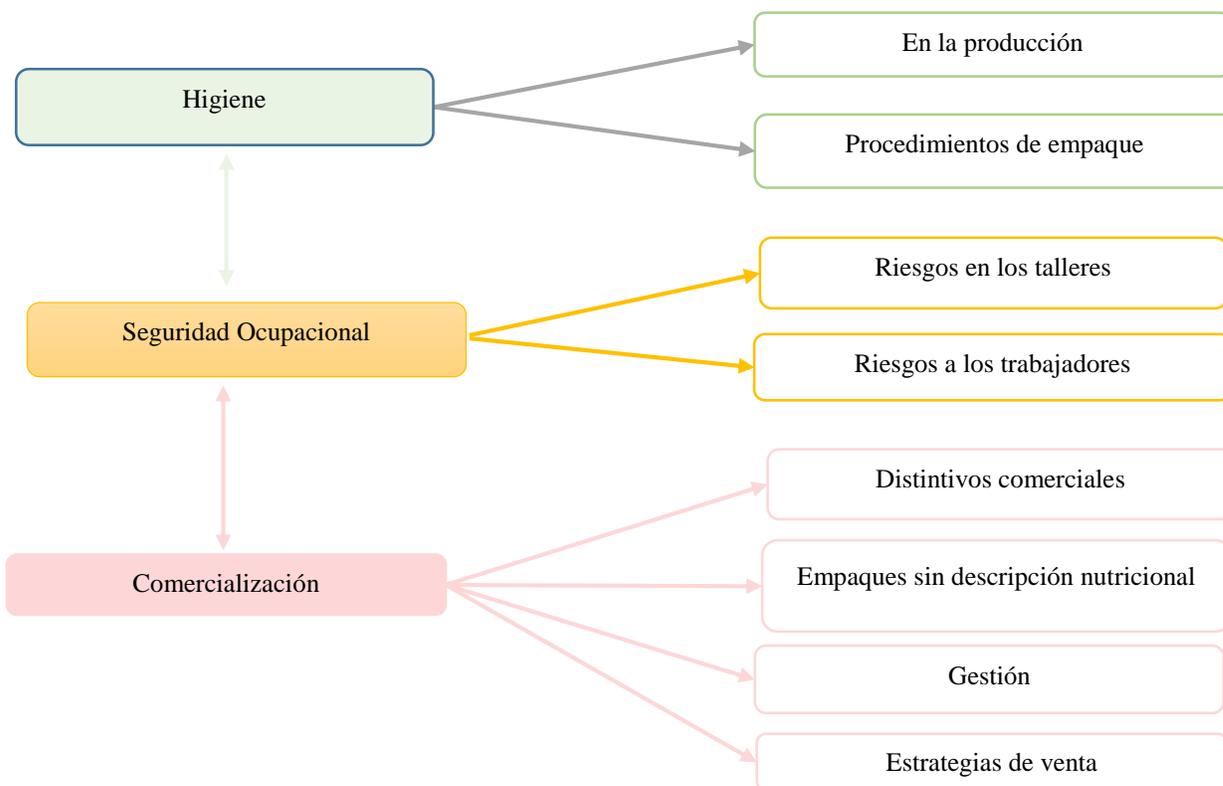
SECTOR DULCERO		
SANTO DOMINGO	SAN VICENTE	SANTA ANA
Dulcería Carlita	Dulcería Villalta	Dulcería Aguilar
Dulces típicos La Fiesta	Dulcería Tejada	Dulcería Juanita
Dulces típicos Rosita	Dulcería la Gloria	Dulcería Gómez
Dulcería Arely		Dulces Reyna
Dulces típicos Clarita		Dulcería la Marilla
Dulcería Maribel		Dulcería la Morena
Dulcería Adelita		Dulcería López
Dulcería Tony		Dulcería Sandrita
Dulcería Tulita		Dulcería la Manzanita
Dulces típicos Chávez		Dulcería la Bendición

Fuente: Información proporcionada por la unidad de catastro de la Alcaldía Municipal de San Vicente, Santo Domingo y CONAMYPE Santa Ana, Marzo 2015

La investigación se realizó focalizando las microempresas productoras y comercializadoras de dulces artesanales en las zonas con mayor productividad según tabla N° 2. En este caso los dulces típicos son considerados como artesanías, que son parte de la cultura popular y han logrado mantener en el transcurrir de los años el proceso artesanal y la cultura de nuestro país.

El proceso artesanal de las microempresas ubicadas en el departamento de San Vicente, tienen limitaciones para darle cumplimiento a los siguientes aspectos: Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización, tal y como se muestra en el Esquema N°1.

ESQUEMA 1: Limitantes en Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente.



FUENTE: Elaborado por el equipo de investigación, abril 2015.

Conociendo las diferentes limitantes relacionadas a la Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización que existen en las microempresas productoras y comercializadoras de dulces artesanales en el departamento de San Vicente, el estudio se centró en plantear alternativas de solución a las limitantes mencionadas en el esquema N° 1, de acuerdo a la especialidad.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación se desarrolló en veintitrés dulcerías ubicadas geográficamente en los departamentos de San Vicente y Santa Ana; de las cuales diez dulcerías se encuentran en el

municipio de Santo Domingo, tres dulcerías en el municipio de San Vicente y diez dulcerías en la ciudad de Santa Ana; como se muestra en la figura N° 1.

FIGURA 1: Ubicación geográfica de las veintitrés dulcerías, que conforman el objeto de estudio.



Fuente: Elaborado por el equipo investigador, basado en la distribución geográfica del objeto de estudio, abril 2015.

Las problemáticas de interés para esta investigación son: Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización, identificadas en el diagnóstico realizado en la fase exploratoria, utilizando las herramientas de investigación como lo es la técnica de observación y la entrevistas realizadas a los encargados de las dulcerías.

1.3.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el departamento de San Vicente, existen microempresas que son desarrolladas por grupos familiares dedicadas a la producción y comercialización de dulces artesanales como fuente generadora de ingresos para la sostenibilidad del grupo familiar. Según entrevistas realizadas a los encargados de las microempresas la asociatividad no existe porque trabajan de forma individual.

Con base al estudio exploratorio realizado por el equipo investigador, las microempresas atraviesan por una serie de limitaciones productivas y de comercialización por falta de recursos económicos, apoyo técnico, profesional y financiero para mejorar tanto la calidad productiva como la comercialización de los dulces artesanales en la zona de San Vicente, planteadas en el esquema N° 1.

En la Ciudad de Santa Ana, la forma de organización de las dulcerías artesanales es a través de PRODULTSA de R.L., asociación cooperativa que representa a las diez microempresas; es así que esta forma de asociatividad les da más oportunidad de recibir apoyo técnico de algunas instituciones tales como la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) y Centro de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (CDMYPE).

Las principales actividades en común que tienen las microempresas productoras de dulces artesanales tanto en San Vicente como en Santa Ana, es la productividad y comercialización, que se determinó mediante el diagnóstico preliminar realizado en la fase exploratoria.

Las diferentes limitantes que tienen las dulcerías del departamento de San Vicente son: prácticas inadecuadas de higiene, falta de seguridad ocupacional y estancamiento económico, esto afecta el desarrollo de las microempresas tanto en su actividad productiva como de comercialización.

El trabajador juega un papel importante para emplear correctamente las Normas de Higiene y Seguridad Ocupacional en la microempresa, es así que cada una debe proporcionar todos los recursos necesarios para la correcta aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura.

La comercialización depende del tipo de planes ya sea operativos, tácticos o estratégicos que tenga cada una de las microempresas, solamente así se logrará que la oferta y demanda de productos llenen las expectativas de los consumidores en calidad, higiene, empaque y presentación.

Esta investigación está encaminada a conocer ¿Cómo se deben fortalecer las áreas de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente?

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El objeto de investigación de este estudio son las microempresas productoras y comercializadoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente y Santa Ana. Los principales dulces artesanales son elaborados a base de frutas tropicales y leche de vaca; actividad económica que a través del tiempo se ha mantenido, debido a que por tradición, algunas familias se han dedicado a esta actividad, demostrando sus habilidades particulares, utilizando procedimientos que han sido transmitidos de generación en generación.

En el mes de Abril del año 2015 en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente se desarrollaron entrevistas administradas a encargados de las dulcerías, donde se identificaron diversas limitantes que sirvieron de base para la formulación del problema de esta investigación, sobresaliendo tres componentes que fueron el foco de atención del presente trabajo: Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización, detalladas en la tabla N° 3.

TABLA 3: Limitantes relacionadas a la Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente..

LIMITACIONES	DETALLE
HIGIENE ALIMENTARIA	
En la productividad	La sanitización de la materia prima tales como: la fruta, azúcar y leche. Malas prácticas de manufactura.
Empaque	Existe contaminación del producto porque está expuesto al aire y al sol. Pérdida de calidad en los productos.
SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Riesgos en los talleres	No cuentan con extintores Señalización inadecuada. Infraestructura inadecuada.
Riesgos a los trabajadores	No cuentan con botiquín de primeros auxilios. Falta de uniformes especiales para los trabajadores. No reciben capacitaciones para afrontar los riesgos.
COMERCIALIZACIÓN	
Distintivos comerciales	Sin registro comercial. Sin reconocimiento de los clientes. Falta de exclusividad en el producto, porque no hacen uso de etiqueta, slogan y logo.
Empaque sin descripción nutricional	El consumidor desconoce el contenido del producto. Su forma de manufactura, fecha de vencimiento y otra información que requiere el cliente.
Estrategias de promoción del producto.	No hay publicidad. No existen ofertas especiales a mayoristas. No tienen definido clientes preferenciales.
Estrategias de venta.	No participan en ferias. No cuentan con sucursales.
Gestión.	No reciben apoyo de instituciones gubernamentales. No cuentan con capacitaciones. Pierden la oportunidad de entrar en nuevos mercados como: ferias gastronómicas organizadas por instituciones públicas, participación en eventos culturales, etc.

Fuente: Información proporcionada por los propietarios y datos recolectados a través de la observación realizada en las 13 dulcerías del departamento de San Vicente, abril 2015.

Los problemas identificados en la fabricación y comercialización de los dulces son las principales dificultades que enfrentan los artesanos de San Vicente, porque no cumplen con

los requisitos que exigen los entes reguladores como: Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo en cuanto a la Higiene Alimentaria y la Seguridad Ocupacional cuando se trata de fabricar alimentos.

Este estudio es de impacto para las dulcerías de ambos departamentos por la importancia que tiene la Higiene Alimentaria y la Seguridad Ocupacional, requisitos que toda microempresa productora de alimentos debe cumplir en el país.

Los temas de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización no han sido considerados como debiera en los municipios de San Vicente y Santo Domingo, por lo que este estudio es de importancia a los artesanos productores de dulces. Actualmente existe un estudio de tesis elaborada por estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Francisco Gavidia, en relación a una Propuesta de un Modelo Administrativo que facilite el ordenamiento en las áreas funcionales de la Pequeña Empresa Productora y Comercializadora de Dulces Típicos Artesanales.

En las entrevistas realizadas, los artesanos estuvieron en la disponibilidad de proporcionar la información necesaria que requería el diagnóstico exploratorio referente a las principales dificultades, es así que el equipo de investigación se centró en tres variables: Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización.

Por medio de la técnica de observación se analizaron los procesos productivos en la manipulación de materia prima y la exposición de los trabajadores antes, durante y después de realizar la producción, como ejemplo: sufrir quemaduras, heridas, fracturas o quebraduras.

La mayoría de dulcerías artesanales del departamento de San Vicente en la actividad de Comercialización, carecen de distintivos comerciales, publicidad y promoción, situación que impide el desarrollo de la microempresa.

PRODULTSA de R.L., es una Asociación Cooperativa con domicilio en el departamento de Santa Ana, constituida por productores y comercializadores de dulces artesanales, quienes a través de CONAMYPE han logrado organizarse y constituirse formalmente, institución que ha brindado su apoyo en cuatro áreas específicas conforme al detalle siguiente:

Organización: apoyando a los productores de dulces en la formación de PRODULTSA de R.L., hasta culminar con la legalización y su publicación en el Diario Oficial con el apoyo de INSAFOCOOP. Actualmente se está apoyando en el área contable y financiera, en el trámite de la tarjeta de IVA, NIT, legalización de libros y catálogo de cuentas para operar legalmente.

Mejora de la Calidad del Producto: mediante vinculaciones con otras instituciones tales como IICA, FUSADES y CDMYPE a fin de mejorar la calidad del producto, empaque, formulación, buenas prácticas de manufactura y uso de preservantes.

Acceso a Mercados: buscando espacios de comercialización para mejorar los ingresos, algunos de estos espacios son: Centro de Gobierno, AGRO-MERCADO que es el mercado del Ministerio de Agricultura, Corte de Cuentas, vinculación con CIFCO para participar en CONSUMA, AGROEXPO, entre otros.

De igual forma, apoya a la organización de dulces típicos en el marco de las fiestas julias en Santa Ana en coordinación con la Alcaldía Municipal, Teatro Nacional, APACULSA y diferentes universidades, además de brindar apoyo en eventos propios de CONAMYPE como el Encuentro de los Pueblos, que se realiza en el paseo El Carmen y las Tiendas Antenas Itinerantes.

Promoción: a través de CDMYPE Santa Ana, se apoyó en el tema de imagen comercial, elaborando una marca colectiva y marca individual para los productores, así mismo se creó una página en Facebook para su publicidad con la finalidad de mejorar en las estrategias de comercialización.

Mediante el apoyo recibido, los miembros de PRODULTSA de R.L., se han beneficiado con:

- Disponibilidad de recursos financieros para producir (fondos no reembolsables)
- Materia prima a bajo precio
- Capacitaciones
- Mejora de la calidad del producto
- Mejores estrategias de comercialización
- Disponibilidad de espacios para comercialización

La Asociación Cooperativa PRODULTSA de R.L., cumple con los requisitos de Higiene y Seguridad que el Ministerio de Salud exige. Los artesanos tienen el equipo de trabajo necesario para desempeñar sus tareas y los productos son menos propensos a contaminarse debido a las Buenas Prácticas de Manufactura desarrolladas.

Conociendo el avance alcanzado por las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de Santa Ana, se aplicará una técnica que sirve para comparar procesos productivos, de comercialización y otros, que conllevan a la mejora continua; conocida como Benchmarking.

El benchmarking se aplicará a la Asociación Cooperativa PRODULTSA de R.L., para fortalecer las limitantes de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización en el sector productor de dulces artesanales del departamento de San Vicente.

Con la información obtenida se respalda la investigación del Fortalecimiento de la Higiene-Seguridad y Comercialización en el sector de dulces artesanales de los Municipios de San Vicente y Santo Domingo, del departamento de San Vicente, a través de la aplicación del Benchmarking.

Esta investigación contribuirá a mejorar las prácticas con que son elaborados los dulces artesanales en el departamento de San Vicente y se dará solución a las limitantes encontradas (Ver tabla N° 3) con la propuesta de un Manual de Higiene Alimentaria - Seguridad Ocupacional y un Plan de Comercialización. De esa forma estaremos contribuyendo al desarrollo de las microempresas.

1.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el estudio se identificaron una serie de limitantes (Detalladas en tabla N° 3) en las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente relacionadas a las áreas de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización,

aplicando el Benchmarking a la Asociación Cooperativa PRODULTSA de R.L., esta técnica permitirá fortalecer al sector productor de San Vicente en las áreas antes mencionadas, a través de la propuesta de un Manual de Higiene Alimentaria - Seguridad Ocupacional y un Plan de Comercialización.

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la Higiene-Seguridad y Comercialización en el sector de dulces artesanales de los Municipios de San Vicente y Santo Domingo, del departamento de San Vicente, a través de la aplicación del Benchmarking.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los procesos productivos de las dulcerías más destacadas del departamento de San Vicente y Santa Ana.
- Identificar las buenas prácticas desarrolladas por las microempresas artesanales del departamento de Santa Ana a través del benchmarking y proponerlas en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente.
- Diseñar un Manual de Higiene Alimentaria y Seguridad Ocupacional para las dulcerías artesanales de San Vicente.
- Formular un plan de comercialización a las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente.

Capítulo 2

Fundamentos teóricos de la investigación



CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS DULCES ARTESANALES

La elaboración de los dulces se remonta al descubrimiento de la miel de abeja en la época antiquísima y el azúcar a partir de 1,900. La caña de azúcar (*Saccharun officinarum*), es una gramínea tropical proveniente del sudeste asiático, parece un pasto gigante en cuyo tallo se acumula un jugo rico en sacarosa, sintetizada gracias a la energía tomada del sol durante la fotosíntesis.

La caña de azúcar hizo entrada a Europa, más en concreto a la zona costera entre las ciudades de Málaga y Motril, debido a la expansión musulmana la cual conllevó a la introducción de la planta en territorios donde hasta entonces no se cultivaba; posteriormente los españoles llevaron la planta, primero a las islas Canarias y luego a América. Así este cultivo se desarrolló en países como Brasil, México, Perú, Ecuador, Colombia y Venezuela, que se encuentran entre los mayores productores de azúcar del mundo.

Según el investigador “Celso Lara” la variedad de dulces surgió en Guatemala después de la llegada de los Castellanos, quienes poseían una cultura ligada a orígenes árabes, debido a que en los países árabes se hicieron muy populares los dulces de azúcar con frutos secos.

La variedad y rica producción de dulces se debe a la importancia que ha tenido el cultivo y proceso de la caña de azúcar en las zonas cálidas y tropicales del país.

El sello de los dulces típicos en las diferentes fiestas de Guatemala y los países Centroamericanos ha quedado de manifiesto en las bolitas de tamarindo, las canillitas de leche o macarrones, los encanelados de mazapán, conservas de higo, tartaritas, dulces de nances, conserva de coco; en fin, una vasta variedad de colores, figuras y sabores de dulces que son autóctonos y algunos que han sido adoptados entre los países de la región y que por hoy forman parte de su identidad cultural.

Años más tarde llegan a El Salvador los deliciosos dulces artesanales, manjares elaborados a base del moldeado a mano y fogón de leña; sus sabores han ido variando con el tiempo, experimentando con nuevas texturas y frutas para ampliar la variedad del dulce artesanal.

Dentro de la variedad no sólo se encuentran los típicos dulces de tamarindo, nance, coco rallado, jocotes, papaya, chilacayote y leche, sino también combinaciones como; leche con zapote, mazapán de marañón, leche con semilla de marañón, limones con sidra y así una extensa variedad. Estos deliciosos dulces han recorrido varios lugares del mundo, identificándolos como “muy Salvadoreños”, siendo uno de los más populares el dulce de nance.(Guzmán Deras, 2011)

2.2. PRINCIPALES ZONAS DE FABRICACIÓN DE DULCES

ARTESANALES EN EL SALVADOR

DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD (ZONA CENTRAL)

Durante los días festivos y en las ferias aparecen abundantemente los dulces típicos. Son un patrimonio cultural de este departamento, elaborados a base de moldes con forma de hojas,

flores de diferentes formas y tamaños. Son de consistencia dura pero quebradiza, pueden ser de diferentes colores dependiendo del color de la fruta y sobre ellos se pueden recubrir con algunas especias como canela e incluso pasas, también trazar rayas con azúcar de colores, como presentación final.

La canasta no estaría completa sin otros dulces comunes en las fiestas, como los de tamarindo, de nance, de zapote. A todo ello hay que añadir la preparación casera que aún se estila: mangos, jocotes e higos en miel; dulce de cáscara de naranja o de limón; dulce de ayote o de chilacayote (otra especie de calabaza) y de sandía.

DEPARTAMENTO DE SANTA ANA (ZONA OCCIDENTAL).

Además de la gastronomía típica de todo el país, con su propio arte culinario conformado por dulces típicos los cuales se tienen considerados como patrimonio cultural los llamados acitrones y las conservas, a lo largo de la investigación de campo se constató que las conservas son un patrimonio cultural de este departamento, resultantes de la mezcla de varias clases de frutas, panela y azúcar, uno de los más reconocidos es la “toronja acitronada”.

La ciudad posee su propio mercado permanente de artesanías y de dulces típicos, el cual se sitúa cerca del centro histórico de la ciudad y donde se venden productos locales y provenientes de otros departamentos, incluso; se ha formado una Asociación Cooperativa de productores del dulces denominada PRODULTSA de R.L., con la finalidad de cruzar fronteras.

La industria artesanal de la elaboración de dulces a partir de diferentes clases de frutas, ha tenido siempre en la ciudad de Santa Ana verdaderos artistas, quienes han recibido la técnica en forma hereditaria y de igual manera le han transmitido a sus hijos.

DEPARTAMENTO DE SONSONATE (ZONA OCCIDENTAL)

Las tablillas de chocolate, se encuentran elaborados a base de cacao, el cual es procesado y de ellas se obtiene una bebida caliente, también son consideradas un dulce artesanal.

DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE (ZONA PARACENTRAL)

Es la Zona Paracentral del país reconocida por su tradición cañera, se encuentran las moliendas de donde se obtiene el atado de dulce y los batidos. Específicamente en la Villa de San Esteban Catarina, municipio de este departamento, se preparan los dulces “chiclosos” como las melcochas.

Uno de los patrimonios culturales de San Vicente son los dulces de “camote” (*Ipomoea batatas*) un tubérculo proveniente de raíces tuberosas de colores y tamaños variados, que al ser cocido adquiere una consistencia pastosa que le da el sabor característico a ese tipo de dulce, sin descartar que la mayor concentración de productores de dulces artesanales se encuentra en el municipio de Santo Domingo.

2.3. DULCES TÍPICOS TRADICIONALES EN EL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE Y SANTA ANA

Considerados como artesanías más que una industria, los dulces típicos todavía conservan sus raíces, porque se emplea creatividad y hay contacto estrecho entre el artesano y el producto, surgiendo de esa imaginación una extensa variedad de dulces, cada uno con un proceso diferente y por supuesto, con los secretos de la familia para obtener el punto adecuado para conservarlos y darles mejor sabor.

Estos dulces a base de frutas se preparan con dulce de panela o azúcar industrializada, canela, vainilla, leche y colorantes naturales. Las frutas seleccionadas, una vez lavadas se les practican leves incisiones en la parte carnosa del fruto, a fin de que penetre la miel y se cocinan a fuego lento moviéndose constantemente hasta obtener una consistencia espesa.

Para efectos de esta investigación los dulces tradicionales considerados se presentan en la siguiente figura:

FIGURA 2: Dulces típicos tradicionales en San Vicente y Santa Ana.

Lista de dulces típicos elaborados en las dulcerías en estudio.	San Vicente y Santo Domingo	PRODULTSA de R.L.	
Dulce de ayote	X	X	
Dulce de coco con piña		X	
Dulce de coco rayado	X	X	
Dulce de guayaba	X	X	
Manzanilla	X	X	
Dulce de tamarindo	X	X	
Dulce de nance	X	X	
Dulce de naranja		X	
Dulce de chilacayote	X	X	
Conserva de jocote		X	
Conserva de mango		X	
Volcán de camote	X		
Dulce de papaya	X	X	
Conserva de coco blanco	X	X	
Conserva de coco negro	X	X	
Dulce de higo	X	X	
Cocada	X	X	
Dulce de leche	X	X	
Dulce de zapote	X	X	
Nisperitos	X		
Tartaritas		X	
Dulce de piña	X	X	
Dulce de toronja	X	X	
Dulce de marañón con leche	X		
Dulce de leche de burra	X		

Fuente: Elaborado por el Equipo investigador, diciembre

2.4. ASPECTOS RELEVANTES DE LAS DULCERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE, CONSIDERADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Durante el diagnóstico exploratorio realizado en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente los aspectos considerados en la investigación son:

2.4.1. HIGIENE

La higiene es una herramienta clave para asegurar la inocuidad de los productos que se manipulan en los establecimientos elaboradores de alimentos e involucra el uso de diversas prácticas, como la limpieza y desinfección de las superficies en contacto con los alimentos, la higiene personal y el manejo integrado de plagas, entre otras.

Una manera segura y eficiente de llevar a cabo un programa de higiene en un establecimiento es a través de los POES (Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización) que junto a las Buenas Prácticas de Manufactura, establecen las bases fundamentales para el aseguramiento de la inocuidad de los alimentos.

“Entiéndase por inocuidad de los alimentos, a la garantía que los alimentos no causaran daño al consumidor cuando se preparen y consuman de acuerdo con el uso a que se destinen”.
(Norma Técnica de Alimentos, 2013)

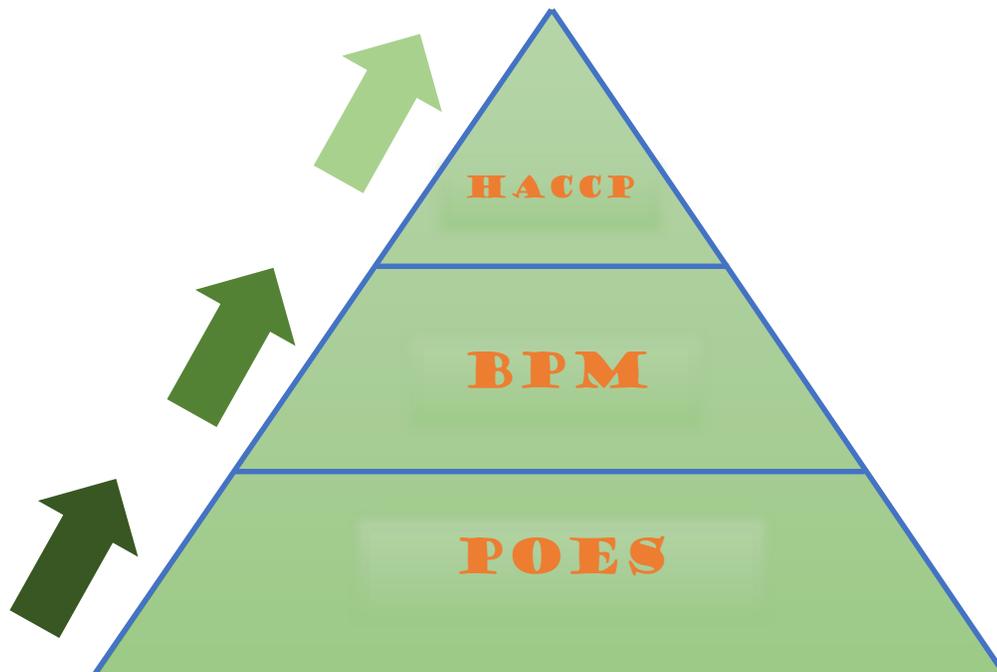
Los POES y BPM son prácticas y procedimientos de saneamiento escritos que un establecimiento elaborador de alimentos debe desarrollar e implementar para prevenir la contaminación directa o la adulteración de los alimentos.

El Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP) permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos, puede aplicarse a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde el productor primario hasta el consumidor final y su aplicación deberá basarse en pruebas científicas de peligros para la salud humana, facilitar asimismo la inspección por parte de las autoridades

de reglamentación y promover el comercio internacional al aumentar la confianza en la inocuidad de los alimentos.

La siguiente figura muestra la relación fundamental entre los POES, BPM Y HACCP.

FIGURA 3: Relación Fundamental entre Sistemas de Gestión de la Inocuidad de Alimentos.



Fuente: Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, 2013

El principal objetivo de la relación que existe entre los Procedimientos Operativos Estándares de Sanitización (POES), las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP) es garantizar que no haya alimentos contaminados en el mercado. La inocuidad se vuelve esencial porque contribuyen a reducir las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA`s).

Existen varios tipos de higiene, entre los más destacados están:

Higiene Personal

Son todos los aspectos que un ser humano debe de implementar para conservar saludable todas las funciones del organismo.

Tiene que ver con asear y mantener limpio el cabello, las uñas y la piel. Para ello, lo adecuado es bañarse al menos una vez al día, utilizando shampoo para el cabello, jabón para el cuerpo y algún cepillo para limpiar las uñas, tanto de las manos como de los pies. De esta manera, se evitarán los olores corporales así como también las enfermedades que pueden derivar de la falta de higiene, como las infecciones.

Higiene de los Alimentos o Higiene Alimentaria:

Según el Codex Alimentarius, higiene de los alimentos consiste en: “Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la salubridad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria”.(OMS & FAO, 2009)

La higiene alimentaria se define, según la OMS como “El conjunto de condiciones y medidas que deben estar presentes en todas las etapas de producción, almacenamiento, transformación, transporte, conservación y cocinado doméstico del alimento, para garantizar la salubridad de los alimentos”. (Higiene alimentaria. Nutrición y salud. Clínica Universidad de Navarra, 2015)

Higiene Industrial.

Son todos aquellos factores ambientales que se generan en el lugar de trabajo los cuales ponen en riesgo la salud y la integridad física de las personas y los ciudadanos de la comunidad.

Higiene Laboral.

Chiavenato establece que la higiene laboral es: “El conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza”. (Chiavenato, 2011)

Las microempresas dedicadas a la elaboración de alimentos deben asegurar la correcta aplicación de buenas prácticas de manufactura y el uso adecuado del equipo de trabajo, determinantes para ofrecer al público productos de calidad.

Las deficiencias en higiene que presentan las microempresas productoras de dulces artesanales al momento de su elaboración y almacenamiento, por su actividad económica se refieren a los alimentos (Ver tabla N° 3). Por lo cual para efectos de esta investigación se hará referencia a “Higiene de los Alimentos o Higiene Alimentaria”, porque incluye rutinas que deben realizarse al manipular los alimentos con el objetivo de prevenir daños potenciales a la salud. Los alimentos pueden transmitir enfermedades de persona a persona, así como ser un medio de crecimiento de ciertas bacterias (tanto en el exterior como en el interior del alimento) que pueden causar intoxicaciones alimentarias.

Los tipos de higiene señalados anteriormente se complementan entre sí, por ejemplo: los hábitos de aseo personal que el trabajador realice, disminuirá las posibilidades de contaminar

el producto que está elaborando. Por otro lado, la higiene laboral se refiere a proteger la integridad física y mental del trabajador, es decir; realizar su trabajo en un ambiente limpio y agradable para no estar expuesto a contraer enfermedades y ser foco de contaminación.

IMPORTANCIA DE LA HIGIENE ALIMENTARIA

Existen razones concretas por las que es importante preservar la higiene de lo que se consume. Establecer y ejecutar medidas de higiene, garantizará que los alimentos no se contaminen y en consecuencia, que no haya daño para la salud de quien los consuma. Por otra parte estos se conservan mejor y por más tiempo, dentro de los rangos naturales de cada tipo de alimento.

Es importante conocer y cumplir las normas de higiene durante la manipulación de los alimentos, para garantizar la seguridad de éstos y evitar las enfermedades de origen alimentario.

El personal que trabaja en la Industria alimentaria y/o manipula materias primas y alimentos debe ser consciente de la importancia y repercusión social que tiene el correcto desempeño de su trabajo, así como de su influencia en la higiene y calidad, tanto sanitaria como comercial del producto final.

El manipulador de alimentos tiene la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los consumidores. Para ello, tiene el derecho y el deber de ser informado y formado sobre los riesgos que suponen una mala actitud por parte del manipulador con respecto a la seguridad del producto final, reglas de higiene que debe cumplir y las buenas prácticas de higiene.

La aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura, implica implementar un sistema de calidad con acciones encaminadas a reducir o minimizar los riesgos que pueden darse por la contaminación física, química o biológica durante el proceso de elaboración de los alimentos. Este sistema permite dar un valor agregado a las actividades y producir alimentos sanos, seguros y de calidad.

Las trece microempresas del departamento de San Vicente, dedicadas a la elaboración de dulces artesanales (Ver tabla N° 2), deben considerar los siguientes aspectos para ofrecer a los consumidores productos confiables:

- Lavar siempre las manos con agua y jabón abundante antes de manipular los alimentos.
- No toser, ni estornudar encima de los mismos
- Lavar y desinfectar frutas
- Uso correcto del equipo de trabajo
- Uso de herramientas en buen estado, etc.

2.4.2. SEGURIDAD

Una de las principales preocupaciones de una empresa debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros. Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

En consideración a lo anterior, la empresa debe asumir su responsabilidad en conocer y practicar las medidas necesarias que contribuyan a mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa y brindar a sus trabajadores un medio laboral seguro.

Para ello, de acuerdo a las disposiciones de las leyes establecidas en el país conforme al sistema de riesgos profesionales como el Código de Trabajo, el Código de Salud y la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT), se ha de elaborar un programa de Seguridad Ocupacional para preservar, mantener y mejorar la seguridad individual y colectiva de los trabajadores en sus correspondientes ocupaciones.

A través de la Seguridad Ocupacional se pretende mejorar y mantener la calidad de vida de los trabajadores y servir como instrumento para mejorar la calidad, productividad y eficiencia en las empresas.

Definiciones que hacen referencia a la Seguridad Ocupacional

- En conformidad a la LGPRLT es un “Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos”. (LGPRLT, 2010)
- El Art. 314 del Código de Trabajo expone: Todo patrono debe adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para

proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo a:

1. Las operaciones y procesos de trabajo
 2. El suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal
 3. Las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales
 4. La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aíslen o prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones
- El Código de Salud en el Art. 107 dice: Se declara de interés público, la implantación y mantenimiento de servicios de seguridad e higiene del trabajo. Para tal fin el Ministerio establecerá de acuerdo a sus recursos, los organismos centrales, regionales, departamentales y locales, que en coordinación con otras instituciones, desarrollarán las acciones pertinentes.
 - Art. 108. El Ministerio en lo que se refiere a esta materia tendrá a su cargo:
 1. Las condiciones de saneamiento y de seguridad contra los accidentes y las enfermedades en todos los lugares de producción, elaboración y comercio
 2. La ejecución de medidas generales y especiales sobre protección de los trabajadores y población en general, para prevenir enfermedades y accidentes
 3. La prevención o control de cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar la salud y la vida del trabajador o causar impactos desfavorables en el vecindario del establecimiento laboral

- Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que se apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. (Chiavenato, 2011)

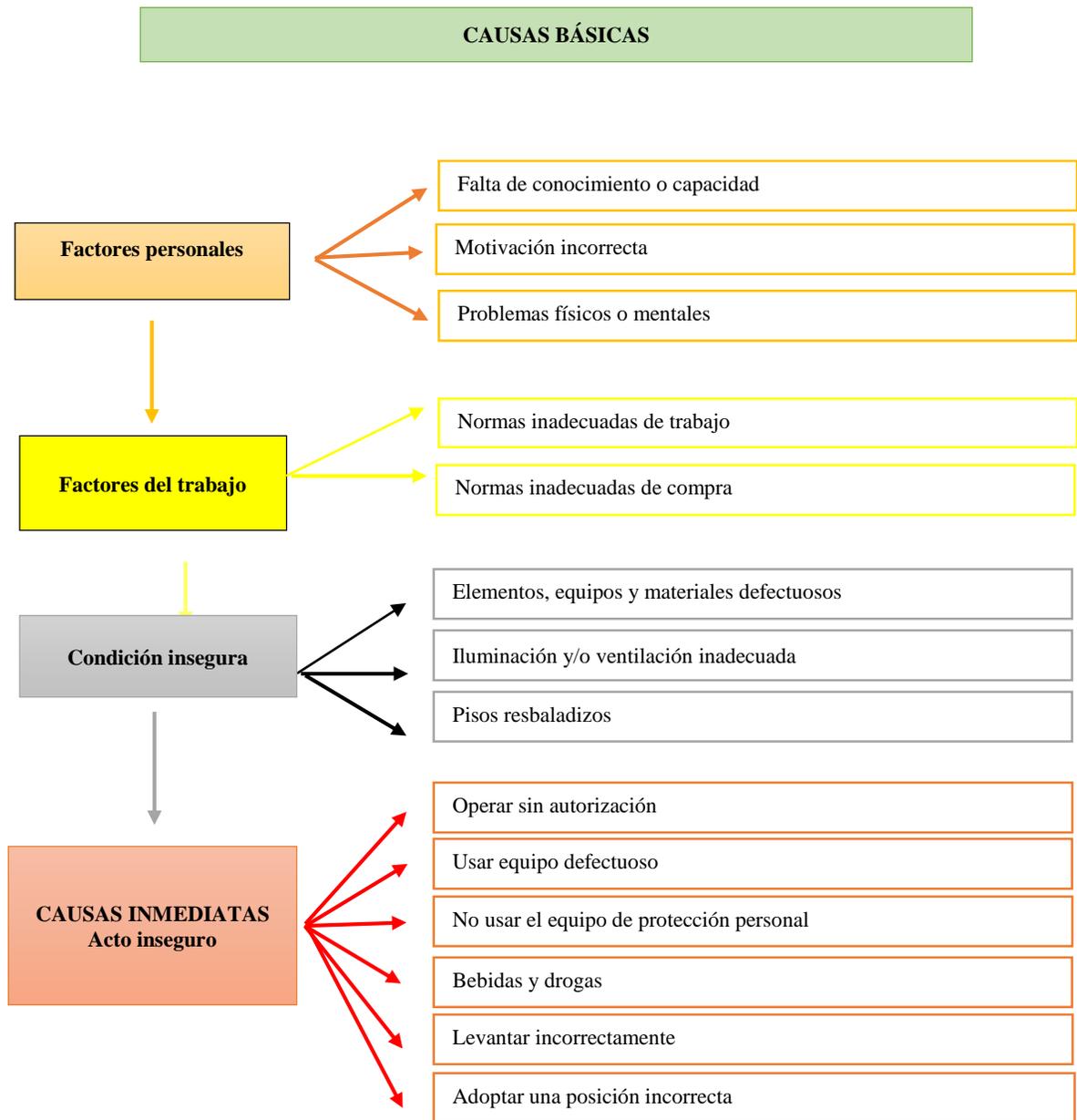
Elementos que intervienen en los accidentes de trabajo

- Gente: Incluye a todo el personal de la microempresa; lo que un trabajador hace o deja de hacer se considera como el factor causal inmediato de un accidente.
- Equipo: Son todas las herramientas y maquinaria con las que se trabaja.
- Material: Muchas veces se utiliza materiales filosos, pesados, tóxicos o calientes, y por eso se convierten en fuente principal de accidentes.
- Ambiente: Está formado por todo lo físico que rodea los trabajadores, incluye el aire, los edificios, la luz y todas las condiciones atmosféricas.

Estos cuatro elementos mencionados proveen las causas que contribuyen a que se produzca un accidente ya sea de forma individual o combinada.

De acuerdo a las condiciones físicas y mecánicas en que se desarrolla el trabajo, las causas de los accidentes se pueden dividir en:

ESQUEMA 2: Causas básicas que intervienen en los accidentes de trabajo.



Fuente: Elaborado por el equipo investigador, abril 2015.

Si en las microempresas en estudio evitaran las causas que contribuyen a que se produzca un accidente, se facilitaría el cumplimiento de los objetivos que persigue la Seguridad Ocupacional como:

- Reducir los costos operativos de producción. De esta manera se incide en la minimización de costos y la maximización de beneficios.
- Mejorar definitivamente la imagen de la microempresa y por ende, la seguridad del trabajador para un mayor rendimiento en el trabajo.
- Evitar lesión y muerte por accidente. Cuando ocurren accidentes de trabajo hay una pérdida de potencial humano y con ello una disminución de la productividad.
- Localizar y controlar los riesgos, para crear y mantener un ambiente de trabajo seguro que haga posible la prevención de accidentes, garantizando así la vida del trabajador.
- Inspeccionar y comprobar el buen funcionamiento de los equipos de trabajo.

Importancia de la seguridad ocupacional

La Seguridad en el Trabajo es uno de los aspectos más importantes de la actividad laboral. El trabajo sin las medidas de seguridad apropiadas puede ocasionar serios problemas para la salud, no sólo para los trabajadores sino también para los microempresarios.

La realización de determinadas tareas, puede llevar consigo aparejados algunos riesgos que desemboquen en un accidente de trabajo.

En función de las características personales del trabajador, de la naturaleza de las instalaciones, equipos y características del lugar de trabajo, se deben tomar medidas para mejorar esta situación.

Las microempresas en estudio (Ver tabla N° 2) deben interesarse en implementar Programas de Prevención de Riesgos Laborales, siendo estos un conjunto de técnicas que permiten evitar los accidentes más comunes que se producen en el trabajo.

La Prevención de Riesgos Laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

La seguridad es algo que está al alcance de todos. También como todas las cosas, necesita una determinada proporción de esfuerzo humano para lograrlo.

Los programas de Seguridad Laboral, tienen una finalidad: la adopción de mayores precauciones para lograr eliminar o reducir a su mínima expresión los factores que son los causantes principales de todo accidente.

Un buen trabajo en Prevención y Seguridad Laboral en las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente beneficiará la producción, debido a la disminución de las interrupciones del proceso productivo, reducción del ausentismo y de los accidentes de trabajo.

Por consiguiente se beneficia la microempresa y el trabajador, porque se minimizan los riesgos de lesiones y enfermedades, contribuyendo a la seguridad y bienestar en el trabajo.

2.4.3. COMERCIALIZACIÓN

Según Kotler la comercialización “es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes.” (Kotler, 2001)

“En la actualidad, el marketing debe entenderse no en el sentido arcaico de realizar una venta (“hablar y vender”), sino en el sentido moderno de satisfacer las necesidades del cliente”. (Kotler & Armstrong, 2012)

“Las ventas y la publicidad son sólo una parte de una “mezcla de marketing” mayor, es decir, un conjunto de herramientas de marketing que funcionan para satisfacer las necesidades del cliente y para establecer relaciones con éste”. (Kotler & Armstrong, 2012)

El marketing es el responsable de crear la demanda y vender los productos, por esa razón, se hace necesario describir lo que se conoce como Marketing Mix, combinación de cuatro variables que van a permitir abordar con éxito un mercado.

“La base de un marketing mix idóneo está conformada por la búsqueda de una relación coherente y armónica entre todos los elementos que lo conforman”. (Arellano Cueva, 2000)

Estas cuatro variables muy relacionadas entre sí son: el producto, el precio, la distribución y la promoción y para mejor comprensión se detallan a continuación:

Producto

Es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo.

Los productos pasan por un ciclo de vida: crecen (en ventas), luego declinan (envejecen) y con el tiempo terminan por ser reemplazados.

La vida de un producto se divide generalmente en cuatro etapas fundamentales: introducción, crecimiento, madurez y declinación.

Etapas de introducción del producto

Durante esta etapa del ciclo de vida del producto, este se lanza en el mercado con una producción a gran escala, es cuando el producto es distribuido por primera vez y puesto a disposición de los compradores, la introducción lleva tiempo y el crecimiento de las ventas puede ser lento.

Etapas de crecimiento

En esta etapa de crecimiento o aceptación del mercado las ventas crecen rápidamente, los competidores entran en el mercado en grandes cantidades porque las perspectivas de las utilidades resultan sumamente atractivas. El creciente número de competidores dará lugar a un incremento en el número de distribuidores y las ventas subirán repentinamente porque los revendedores construirán sus inventarios.

Los precios permanecerán estables o disminuirán ligeramente. Los productores seguirán gastando lo mismo o un poco más en promoción para mantenerse en la competencia y seguir educando el mercado.

Etapa de madurez

Esta etapa se caracteriza por la magnitud de la competencia, la disminución de las ventas y la disminución de utilidades. Normalmente esta etapa es la más larga que las anteriores en donde en la primera parte de este periodo las ventas siguen creciendo a un ritmo menor, luego tienden a estabilizarse pero disminuyen las utilidades del fabricante.

Etapa de declinación

A la larga las ventas de casi todas las formas y marcas de productos tienen su final. La declinación puede ser lenta, pueden llegar a cero o alcanzar un nivel bajo en que se mantienen durante años.

Razones de la declinación:

- Cambios en los gustos de los consumidores
- Creciente competencia

Analizando las etapas anteriores, se determina que la variedad de productos que ofrecen las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente se encuentran en la etapa de madurez. Cambiar las formas tradicionales de ofrecer el producto (bolsas transparentes) y buscar otras alternativas para innovar y mejorar la presentación de los productos se puede lograr considerando algunos atributos que favorecerán su estabilidad en el mercado, porque el diseño del empaque es muy importante en la presentación de los productos al consumidor.

El empaque es una parte fundamental del producto considerándose una poderosa herramienta de promoción y venta, porque además de contener, proteger y/o preservar el producto permite que este llegue en óptimas condiciones al consumidor final.

- Calidad. Cualidades que permiten ser comparadas con la competencia.
- Precio. Valor último de adquisición.
- Envase. Elemento de protección del que está dotado el producto y que tiene junto al diseño, un gran valor promocional y de imagen.
- Diseño, forma y tamaño. Permiten, en mayor o menor grado, la identificación del producto y generalmente configuran la propia personalidad del mismo.
- Marca. Facilitan la identificación del producto y permiten su recuerdo asociado a uno u otro atributo.
- Imagen del producto. Opinión global que se crea en la mente del consumidor según la información recibida directa o indirectamente sobre el producto.

Precio

El precio constituye uno de los elementos más relevantes del marketing que se utiliza para competir en el mercado.

Precio es: “la suma de valor que los potenciales clientes dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio que van a adquirir”. (Kotler & Armstrong, 2012)

Es evidente que el precio es algo más que el valor monetario que paga un cliente por adquirir un producto (además de ser la única variable del marketing mix que realmente genera

ingresos), pues engloba los valores de marca, el sentimiento de pertenencia, la percepción y valor otorgado por el cliente entrando en el mundo de la subjetividad.

Existen factores que condicionan o limitan la fijación de precios, por ejemplo:

- El marco legal: no obstante que en una economía de mercado los precios son libres (de oferta y demanda).
- El mercado: los hábitos y costumbres, la capacidad adquisitiva, así como el nivel cultural de los consumidores constituyen barreras que impiden cambios en los precios de un producto porque son más exigentes y selectivos en sus compras.
- La competencia: la situación competitiva también condiciona la fijación de precios de un producto.
- Los objetivos de la microempresa: también influyen en el proceso de fijación de precios, todo depende si se quiere ganar cuota de mercado o maximizar los beneficios.

El precio establecido a los productos por los microempresarios propietarios de las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente varía de acuerdo al tipo de producto.

Generalmente los precios oscilan entre \$0.20 y \$1.00 por unidad; todo depende del tipo de dulce que sea; por ejemplo, las conservas de coco, dulces de nance, dulce de leche tienen un precio al consumidor de \$ 0.25 la unidad; el coco rallado, la cocada, la manzanilla \$0.50.

Durante la investigación, cuando se aplicó la entrevista a los encargados de las dulcerías del departamento de San Vicente, manifestaban que aunque desearan aumentar el precio a los

dulces, no podían hacerlo porque las ventas disminuían debido a que la competencia mantenía los precios bajos.

Promoción

Este es uno de los instrumentos fundamentales del marketing con lo que la microempresa pretende transmitir las cualidades de su producto a sus clientes, para que estos se vean impulsados a adquirirlo.

Promoción en ventas: “incentivos a corto plazo que fomentan la compra o la venta de un producto o servicio”. (Kotler & Armstrong, 2012)

Se trata de una serie de técnicas integradas en el plan de marketing, cuya finalidad consiste en alcanzar una serie de objetivos específicos a través de diferentes estímulos y acciones en el tiempo. El objetivo de una promoción es ofrecer al consumidor un incentivo para la compra o adquisición de un producto.

Si se desea alcanzar el éxito de una promoción es necesario considerar las siguientes variables:

- Originalidad. Es preciso aportar dosis de novedad e innovación a las promociones
- Identificación plena. De esta forma la promoción tendrá una respuesta positiva
- Temporal. ¿Cuándo se debe realizar? ¿Cuándo se vende más o menos? Dar respuesta a estas interrogantes es parte del éxito y es una decisión estratégica, lo que si hay que tener en cuenta es que no debe perdurar en el tiempo

- Mix promocional. Se debe incluir una variedad de incentivos y estrategias
- Ser proactivo. Saber aprovechar las posibles oportunidades que surjan

Durante las entrevistas a los encargados de las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente, se indago sobre las promociones que implementaban para incentivar al consumidor y manifestaban que en algunas ocasiones aplicaban descuentos especiales o sino les entregaban más producto, pero que todo dependía del valor de la compra.

Plaza o distribución

“Es el conjunto de actividades que hace que el producto salga del fabricante y llegue al consumidor cuando lo necesite y en las condiciones que lo requiera”. (Fleitman, 2000)

Canal de distribución: “Conjunto de organizaciones interdependientes que participan en el proceso de hacer que un producto o servicio este a disposición del consumidor o usuario de negocios”. (Kotler & Armstrong, 2012)

Un canal de distribución siempre comienza por el productor y termina en el consumidor final, pasando generalmente por intermediarios.

Para el caso de las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente, se puede hablar de dos tipos de canales:

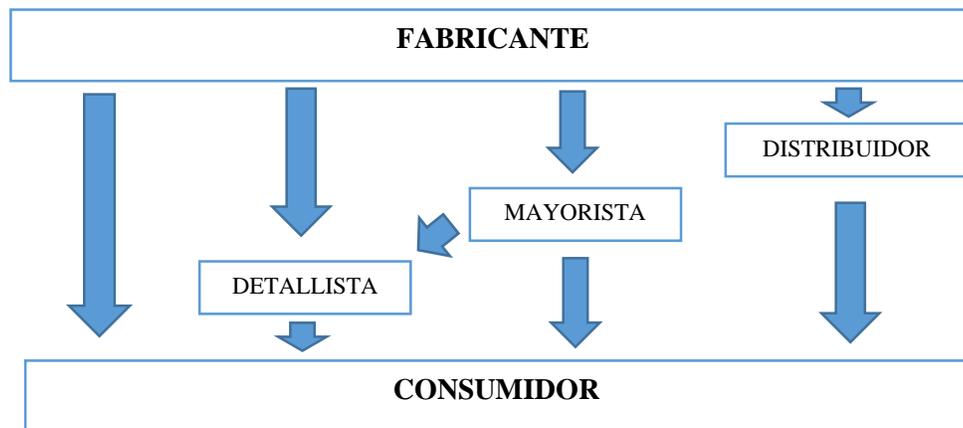
- **Canal Directo.** Cuando se vende el producto directamente al consumidor sin intermediarios. La venta personal se usa cuando es vital analizar y comprender las

necesidades de las personas y el vendedor ofrece el producto de tal forma que el cliente queda convencido que el producto cubrirá sus necesidades.

- **Canal Indirecto.** Cuando el productor se sirve de intermediarios para hacer llegar el producto al consumidor o usuario final. (Rubio Domínguez, 2009)

El siguiente esquema muestra los canales de distribución por los que el producto circula hasta llegar al consumidor final.

ESQUEMA 3: Proceso de distribución del producto.



Fuente: Elaborado por el equipo investigador, marzo 2015

El intermediario es la persona u organización que forma parte de los canales de distribución cuya actividad principal es la compra y venta de un producto o de un conjunto de productos.

El número de intermediarios que entran a formar parte de la cadena de distribución entre el fabricante y el consumidor final dependerá en gran medida de la dimensión geográfica del mercado objetivo.

El método más simple de distribución y a la vez más eficaz desde el punto de vista de los intereses de las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente, es vender directamente al consumidor.

La mayoría de microempresas productoras de dulces artesanales, cuenta con sala de venta en el municipio de Santo Domingo sobre la carretera panamericana que conduce hacia San Salvador, es ahí donde venden buena parte de sus productos. Otra forma de distribuirlo es instalando pequeñas salas de ventas provisionales en las fiestas patronales y festivales gastronómicos que se realizan en los diferentes departamentos del país.

A continuación se detalla una serie de requisitos que contribuyen en la creación de valor por medio de una distribución eficiente:

- Crear un punto de encuentro entre comprador y vendedor
- Crear una atmósfera de estímulo e interés, donde el comprador pueda imaginar y apreciar algunas de sus necesidades y dónde y cómo satisfacerlas.
- Proporcionar al cliente un medio por el cual reciba información de una selección de productos y una demostración o evidencia de su existencia para mejorar o estimular su actitud hacia los mismos.
- Asegurar que los precios de los productos se ajusten perfectamente a la capacidad de compra del posible cliente.
- Asegurar que el efecto general que se ha creado en el mercado sea lo bastante atractivo para estimular una demanda suficiente.

2.5. BENCHMARKING

“Es el proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales”. (Spendolini, Villa, & Matiz, 2005)

Se refiere a buscar un punto de referencia exitoso en el entorno, para ver que nos es útil, luego adaptarlo y mejorarlo. Se pueden observar las buenas prácticas de la competencia o de otra empresa, para tomar ideas, estrategias y procedimientos. En otras palabras es aprender lo bueno de otros.

El Benchmarking es considerado:

- Un proceso de descubrimiento
- Una experiencia de aprendizaje
- Una estrategia de negocios ganadora
- Una estrategia que fomenta el trabajo en equipo

En resumen, el Benchmarking es el proceso sistemático de investigar, identificar, comparar y aprender de las mejores prácticas de otras organizaciones, sean del mismo sector o no, analizando ordenadamente el conjunto de factores que inciden en el éxito de las mismas, aprender de sus logros y aplicarlos en nuestros propios procesos de mejora.

Ventajas que aporta la aplicación del benchmarking

- Permite el cambio de paradigmas: frente al clásico no se puede, nada mejor que exponer como otros si pueden hacerlo.
- Introduce a la empresa en la cultura del cambio y del aprendizaje continuo: las empresas adoptan una predisposición natural al cambio y a la evolución de aprender cosas nuevas.
- Ubica la empresa frente a la competencia: permite saber dónde se está en relación a la competencia.

El benchmarking tiene sentido si se encamina a la identificación, aprendizaje, adaptación e incorporación de las mejores prácticas disponibles.

Una vez que se obtenga un sentido claro de lo que debe y puede establecerse como parámetro, el siguiente paso es determinar el tipo más adecuado de estudio de benchmarking que se realizará.

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO DE BENCHMARKING

Benchmarking interno

“Se entenderá por benchmarking interno a las operaciones de comparación que se puedan efectuar dentro de una misma empresa”. (Serrano, 2007)

Lo que se quiere lograr es que los procesos dentro de la empresa sean más eficientes y eficaces y poder comparar los departamentos o secciones y obtener una mejora continua.

Este tipo de benchmarking deja como beneficio poder trasladar las buenas prácticas desarrolladas dentro de la misma empresa a otro sector de la organización donde aún no se están desarrollando y lograr una armonía de las prácticas dentro de toda la empresa.

Benchmarking externo

Es la comparación que se realiza fuera de la empresa, este se divide en dos categorías. El benchmarking Competitivo y el Genérico.

- **El benchmarking Competitivo**

“Es el proceso de identificar los productos, servicios y procesos de trabajo de los competidores directos de la empresa; con el objetivo de conocer y mejorar los procesos tecnológicos que actualmente se tienen”. (Serrano, 2007)

Este tipo de Benchmarking es el más complejo, debido al recelo con que se maneja la información en las empresas. Es necesario romper con la cultura de la exclusividad de la información. Solamente se puede romper, en la medida que ambas empresas se ven beneficiadas y no afectadas con el estudio.

- **Benchmarking Genérico**

La palabra genérico indica sin marca, se enfoca más en los procesos excelentes de trabajo que en las mejores prácticas comerciales. El Benchmarking genérico "Es el proceso de identificar los productos, servicios y procesos de trabajo de empresas que no son consideradas competencia". . (Serrano, 2007)

El objetivo de este tipo de investigación es identificar y adoptar las mejores prácticas de trabajo que tenga cualquier empresa con reputación de excelencia en el mercado, específicamente en: atención al cliente, calidad en los productos, bajos costos de producción, periodos de garantía y otros que el cliente valora. Todo depende de lo que a la empresa le interese mejorar, así elige el tipo de Benchmarking y la empresa por estudiar

Benchmarking funcional

En este tipo de benchmarking los gerentes limitan su investigación a su propia área de trabajo y experiencia. Aunque tiene la ventaja de poderse enfocar hacia empresas de cualquier industria, por ser el factor común, el análisis de las prácticas comerciales excelentes.(Serrano, 2007)

Al tener conocimiento de los tipos de Benchmarking, el competitivo es el que más se apega a esta investigación, esto se debe a que se da la comparación entre microempresas del mismo tipo, en esta oportunidad las microempresas productoras de dulces artesanales de los departamentos de San Vicente y Santa Ana.

Para esta investigación, el objetivo del Benchmarking competitivo es identificar la información específica de los productos, los procesos, prácticas o tecnologías y los resultados comerciales que realizan las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de Santa Ana asociadas a PRODULTSA de R.L., y posteriormente efectuar la comparación con las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente. Esto no significa que necesariamente sean mejor las comparadas, sino que da

una pauta para conocer el grado de competitividad y en su efecto ajustar los procesos al de ellos.

El Benchmarking competitivo tiene muchas ventajas, entre ellas tenemos la de obtener información directamente relacionada a las actividades que desarrolla la competencia; es decir, aquella información que resulta básicamente importante.

Según Finnigan los beneficios que consigue la empresa por aplicar el benchmarking son:

- Ayuda a que las empresas alcancen nuevas metas.
- Motiva a la búsqueda de la excelencia.
- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Garantiza que se incorporen las mejores prácticas a los procesos.
- Se vuelve más competitiva.
- Aumenta el desempeño de los administradores
- Conocen y aplican las mejores prácticas de otras empresas.
- Genera motivación en el personal que participa en el proceso.
- Obtiene mejor desempeño de su personal.
- Logra disminuir la resistencia al cambio en el personal. (Finnigan, 1997)

PROCESO DE BENCHMARKING DE ROBERT J. BOXWELL

Todo proceso cuenta con una secuencia de pasos que logran un objetivo y estos pasos nos indicaran la pauta a seguir.

El proceso que más se apega en esta investigación es el presentado por Robert J. Boxwell en su libro titulado, “Benchmarking para competir con ventaja”, este autor abarca y explica las fases de una forma sintética, fácil de comprender y aplicar.

Fase de Planeación (I)

El objetivo de esta fase es planear las investigaciones de Benchmarking. Los pasos esenciales son:

- Identificar qué se va someter a Benchmarking. En este paso la clave es identificar los productos, procesos, prácticas o tecnologías y resultados comerciales.
- Identificar las microempresas comparables. En este paso es de suma importancia el considerar que tipo de estudio de Benchmarking se quiere aplicar, interno, competitivo, genérico o funcional (descritos anteriormente). Esto determinará en gran manera con quien se hará la comparación, es importante recordar que cual quiera que sea el tipo de estudio, se deben de buscar las empresas con las mejores prácticas para realizar la comparación.
- Determinar el método para recopilación de datos. La recopilación de los datos es de suma importancia y el investigador puede obtener datos de distintas fuentes.

(Boxwell, 1995)

Fase de Análisis (II)

“Después de llevar a cabo la recopilación y análisis de los datos, esta fase tiene que incluir la comprensión cuidadosa de las prácticas actuales del proceso así como las de los socios en el benchmarking para determinar las diferencias”. (Boxwell, 1995)

Fase de Integración (III)

La integración es el proceso de usar los hallazgos de benchmarking para efectuar los cambios necesarios. Los hallazgos de benchmarking se tienen que comunicar a todos los trabajadores para obtener respaldo y compromiso. Con respecto a los hallazgos se deben de convertir en principios de operación que cambien los métodos y las prácticas de manera que se cierre la brecha del desempeño existente. (Boxwell, 1995)

Fase de Acción (IV)

Es necesario convertir los hallazgos en acciones específicas de puesta en práctica y supervisar el progreso. Dicha implementación se puede hacer mediante equipos de desempeño por ser los más cercanos al proceso y porque tienen la responsabilidad de operación del mismo. (Boxwell, 1995)

Fase de Madurez (V)

“Será alcanzada la madurez cuando se incorporen las mejores prácticas a todos los procesos, también se logra cuando se convierte en una faceta continua”. (Boxwell, 1995)

2.6. NORMATIVA LEGAL DE LA INVESTIGACIÓN

Constitución de la República de El Salvador, Decreto Legislativo N° 38 emitido el 12/06/2014, publicado en Diario Oficial N° 234, Tomo N° 281.

Cuenta con aspectos que hacen referencia a las Asociaciones, entre los artículos relevantes se tienen los siguientes:

Art. 7.- Presenta la libertad que tienen los habitantes de El Salvador a asociarse y reunirse sin ser obligado a ello, siempre y cuando el ejercicio de cualquier actividad sea lícita.

Art. 103.- Se reconoce y garantiza el derecho a la propiedad privada en función social.

Art. 114.- El estado protegerá y fomentará las asociaciones cooperativas, facilitando su organización, expansión y financiamiento.

Art. 105.- La protección, fomento y desarrollo del comercio, industria y protección de servicios en pequeño, serán objeto de una ley.

Con base a la disposición constitucional del Art. 114.- de la Constitución de la República y en atención al rápido crecimiento del movimiento cooperativo en el país y a la necesidad que tienen las asociaciones cooperativas de contar con una legislación adecuada y dinámica que responda a las necesidades del Movimiento Cooperativo Salvadoreño, que le permita desarrollarse social, económica y administrativamente, surge la Ley General de Asociaciones Cooperativas.

Ley General de Asociaciones Cooperativas, Decreto Legislativo N° 339 emitido el 20/04/2012, publicado en Diario Oficial N° 86, Tomo N° 291 y su Reglamento, Decreto Legislativo N° 62.

Art. 15.- de la ley y Art 3.- del Reglamento; las Asociaciones Cooperativas se constituirán por medio de Asamblea General Celebrada por todos los interesados.

Art. 4.- del Reglamento; El Acta de Constitución estará suscrita por todos los socios fundadores.

Art. 6.- del Reglamento; Las Asociaciones Cooperativas tendrán personalidad jurídica a partir de la fecha en que queden inscritas en el Registro Nacional de Cooperativas del INSAFOCOOP.

Art. 33.- de la Ley y Art. 28.- del Reglamento; La Asamblea General de Asociados es la auditoria máxima de las Cooperativas.

Art. 40.- de la Ley y Art. 36.- del Reglamento; El Consejo de Administración es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de la Cooperativa y constituye el instrumento ejecutivo de la Asamblea General de Asociados.

Art. 41.- de la Ley y Art. 47.- del Reglamento; La junta de Vigilancia ejercerá la supervisión de todas las actividades de la Cooperativa y fiscalizará los actos de los órganos administrativos así como de los empleados.

Art. 57.- de la Ley y Art. 67.- del Reglamento; A los excedentes que arrojen los estados de resultados anuales serán aplicados: Las sumas necesarias al fondo de educación y reserva legal para hacer frente a los compromisos relacionados con indemnizaciones laborales, El remanente que quedare después de aplicar las deducciones anteriores se distribuirá entre los asociados, en proporción a las operaciones que hubiere efectuado.

Art. 85.- de la Ley y Art. 160.- del Reglamento; Las Asociaciones Cooperativas podrán ser disueltas por acuerdo de la Asamblea General de Asociados, convocada exclusivamente para este fin, con la asistencia de por lo menos las dos terceras partes de sus miembros.

Art. 162.- del Reglamento; Acordada la disolución, la Asamblea General de Asociados nombrará una Comisión Liquidadora integrada por tres miembros.

Art. 164.- del Reglamento; Constituida la Comisión Liquidadora hará publicar un aviso en el Diario Oficial y en un periódico de considerable circulación en la República, en el que se haga saber el estado de disolución y liquidación.

Además; Según la Ley General de Asociaciones Cooperativas, existen diferentes clases de Asociaciones Cooperativas las cuales están clasificadas en primer, segundo y tercer grado.

La Ley del Instituto Salvadoreño del Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), Decreto Legislativo N° 69 emitido el 29/07/2015, publicado en Diario Oficial N° 149, Tomo N° 408.

En El Salvador las Cooperativas cuentan con una Institución centralizada y especializada que dirige y coordina la actividad cooperativista, siendo esta el INSAFOCOOP, entidad rectora del sector cooperativo que fomenta por medio de su cuerpo normativo la formación de cooperativas en su organización, ejerciendo supervisión y control en el funcionamiento de las mismas, para que estas brinden servicios innovadores y de calidad.

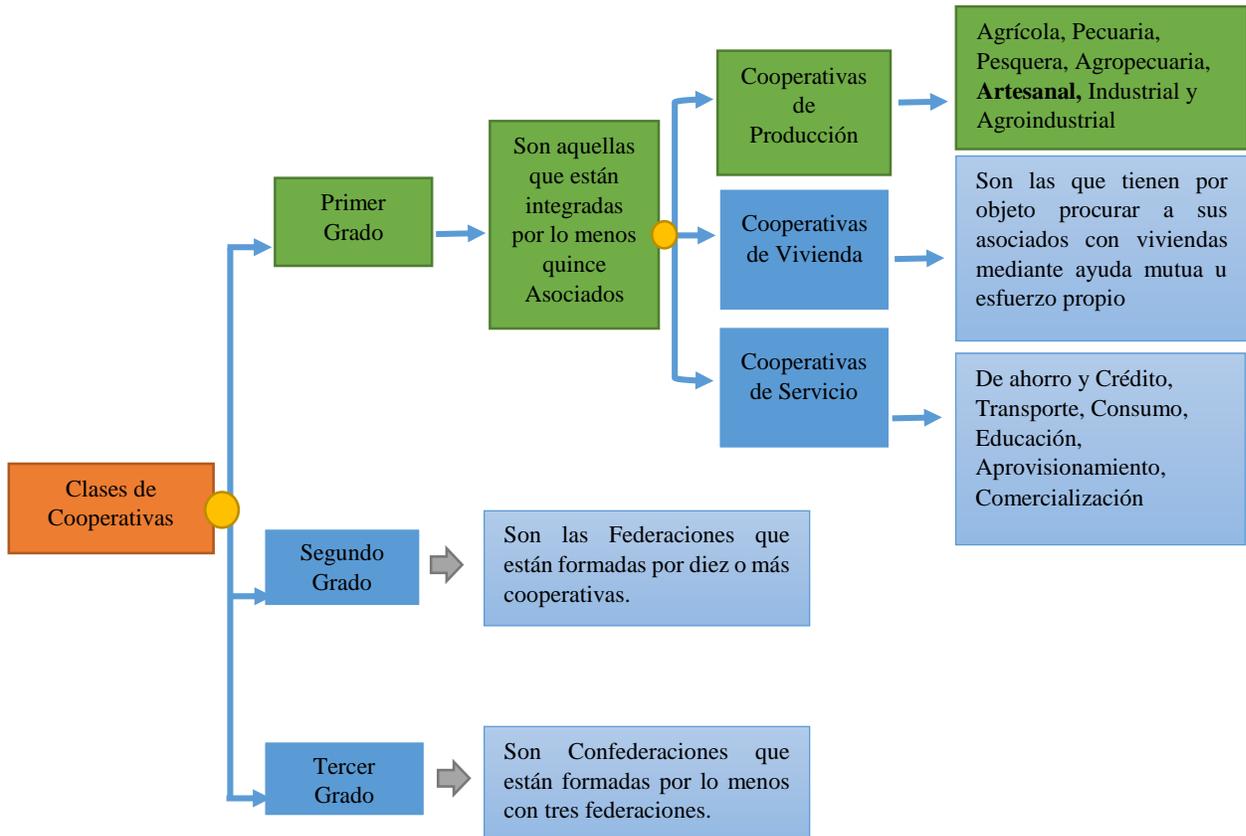
Las Cooperativas buscan fomentar valores que beneficien a todos sus asociados como por ejemplo: ayuda mutua, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

Esta institución rige las cooperativas, estableciendo los lineamientos y beneficios que tienen las personas al asociarse. Es así, que si el sector productor de dulces artesanales del departamento de San Vicente toma la decisión de asociarse, el Instituto Salvadoreño del Fomento Cooperativo será una de las leyes que los regirá.

Art. 1 al 6 siempre de la ley del INSAFOCOOP, expone los principios que regirán las cooperativas desde la libre adhesión hasta el retiro voluntario, así como también el interés limitado al capital, el fomento de la integración cooperativa y la defensa de interés de los asociados.

Así mismo, se puede conocer los diferentes tipos de cooperativas que pueden constituirse ya sea de producción, de vivienda o de servicios. Esta valiosa información se puede encontrar del art 7 al 18 siempre de la Ley del INSAFOCOOP.

ESQUEMA 4: Tipos de Cooperativas que pueden constituirse en El Salvador.



Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015

Código de Salud, Decreto Legislativo N° 995 emitido el 01/04/2016, publicado en Diario Oficial N° 86, Tomo N° 299.

La Constitución de la República en el Art.- 65 establece que la salud de los habitantes de El Salvador, constituye un bien público y que el Estado está obligado a velar por su conservación y restablecimiento.

El Código de Salud es el que norma todas las empresas o instituciones que ya tiene un permiso de funcionamiento; en esta oportunidad el estudio está enfocado en la producción y comercialización de dulces artesanales y por ende será el Ministerio de Salud, regido por el Código de Salud el que emita el respectivo permiso de funcionamiento, siempre y cuando la microempresa cumpla con los requisitos exigidos para hacerse acreedor del permiso para operar.

Para obtener el permiso de funcionamiento los requisitos fundamentales a cumplir según la legislación salvadoreña son:

Licencia Sanitaria

Autorización para operar que emite la Unidad de Salud del Ministerio de Salud a un establecimiento donde se producen o almacenan alimentos procesados.

Procedimientos para otorgar el registro sanitario y la inscripción sanitaria de alimentos procesados.

Para comercializar los productos procesados en el mercado formal es necesario que las microempresas registren cada producto en la Dirección General de Salud, ubicada en San Salvador. Laboratorio Central Dr. Max Bloch ubicado en la alameda Roosevelt entre Hospital Rosales y el ex cuartel militar. Esta entidad les otorgará un número, el cual deberá colocar en la etiqueta de su producto, que indica el cumplimiento de la misma.

Otro requisito es la obtención del Registro Único del Contribuyente (RUC) y para esto se debe estar legalmente inscrito.

La formalización de las empresas trae como consecuencia el acceso a crédito, apoyo técnico, facilidad para hacer negocios con otras empresas, ampliar la cartera de clientes formales, exportar, capacidad para ejercer sus derechos legales, evitar inconvenientes con el Ministerio de Hacienda y contribuir tributariamente al país.

Al respecto, CONAMYPE proporciona ayuda para la legalización de la micro y pequeña empresa. Esto requiere de abocarse a sus oficinas o visitar su página web (www.conamype.gob.sv). En su página oficial, dicha institución presenta de forma general, ordenada y sucinta, los trámites para legalizar una empresa en el país, beneficiándose con:

- Obtener la calificación de la empresa, ya sea micro, pequeña empresa o emprendimiento.
- Acceso a programas, proyectos, servicios de capacitación, asesoría, comercialización, actualización que brinda CONAMYPE.
- Acceso a otros programas de apoyo a la MYPE y emprendimientos impulsados por el gobierno.
- Acompañamiento y asesoría para convertirte en proveedor del Estado.
- Asesoría para el acceso a los fondos de garantía y de emprendimiento y capital de trabajo.
- Contacto con otras empresas, estimulando la asociatividad y gremialización.
- Participar en distintos espacios de incidencia territorial.

- Ser reconocido ante la sociedad como un agente dinamizador de la economía.

Los Arts. 107 y 108 del Código de Salud hacen referencia a que el Ministerio de Salud desarrollará acciones que contribuyan al saneamiento y seguridad contra los accidentes y enfermedades en todos los lugares de producción y comercio, con el objetivo de proteger a los trabajadores y población en general.

Ahora bien, conociendo un poco las instituciones que pueden ayudar para el cumplimiento de la salud en general, conozcamos a nivel de microempresa productora de alimentos el tratamiento que se aplica en relación a la Higiene Alimentaria.

HIGIENE ALIMENTARIA

Debido a los constantes brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos, se está exigiendo el cumplimiento de normas alimentarias durante los procesos de producción, que aseguren que los alimentos no representen un riesgo para la salud humana, el ambiente y la seguridad de los trabajadores.

Todo fabricante de alimentos derivados de frutas debe conocer y aplicar los requerimientos que exige la legislación nacional e internacional en materia de la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), con el propósito de reducir al mínimo los riesgos de contaminación que puede ocurrir durante el procesamiento de alimentos.

Las razones de por qué legislar los principios de higiene, obedece muchas veces a que son los consumidores quienes exigen alimentos más seguros y con atributos de calidad. La

inocuidad es una característica esencial, que contribuye a reducir las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA's) por lo que algunos países adoptan estas recomendaciones como parte de su legislación alimentaria y tratan de hacerla obligatoria.

En Centroamérica, como medida para facilitar el comercio de alimentos procesados entre países de la región, se armonizaron las exigencias en materia de aseguramiento de la calidad e inocuidad de alimentos procesados, mediante algunas regulaciones regionales como el Reglamento Técnico Centroamericano sobre BPM y el Codex Alimentarius.

Las BPM, son un prerrequisito para implementar un sistema más avanzado conocido como Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP, por sus siglas en ingles), que se basa en el estudio de los riesgos y la identificación de los puntos críticos para disminuir, eliminar y controlar peligros en la producción, que garantizan que no hayan alimentos contaminados en el mercado.

La implementación de estos sistemas en microempresas procesadoras de alimentos contribuirá al buen funcionamiento de estas, y con ello, al desarrollo e implementación de procedimientos eficientes.

Código de Trabajo, Decreto Legislativo N° 15 emitido el 16/12/2015, publicado en Diario Oficial N° 142, Tomo N° 236.

En El Salvador, existen diferentes instituciones que se han encargado de promulgar leyes a favor de la Higiene y Seguridad Ocupacional con el fin de normar la actividad laboral en beneficio de la salud e integridad física de los trabajadores.

Los instrumentos legales que regulan la Higiene y Seguridad Ocupacional, están determinados en la Constitución de la República, el Código de Trabajo y la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

El Art. 2.- de la Constitución de la República, hace referencia a las disposiciones relacionadas a la Salud y Seguridad Ocupacional, estableciendo que toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la seguridad, al trabajo y sobre todo a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos; así como también las condiciones que deban reunir los talleres, fábricas y locales de trabajo.

Así como también el Art.- 16 establece que deberá exigirse a los empleadores garantizar que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo, las operaciones y procesos que estén bajo su control sean seguros y no entrañar riesgo alguno para la seguridad y salud de los trabajadores; de la misma forma, suministrar ropas y equipos de protección apropiados cuando sea necesario, a fin de prevenir en la medida que sea razonable y factible, los riesgos de accidentes o de efectos perjudiciales para la salud.

Según el Art. 44 el Estado mantendrá un servicio de inspección técnica encargado de velar por el fiel cumplimiento de las normas legales en relación a la salud y seguridad en el trabajo. De la misma forma la Organización Internacional del Trabajo, en el convenio 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, establece en el Art. 14 que se deben tomar medidas a fin de promover la seguridad e higiene con el objeto de satisfacer las necesidades de formación de todos los trabajadores.

El Código de Trabajo juega un papel muy importante en las empresas y la microempresas porque es el que rige los derechos y obligaciones tanto del trabajador como del patrono, fundándose en principios que benefician las condiciones de vida de los trabajadores.

Del artículo 1 al 7 se explica cómo armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores estableciendo sus derechos y obligaciones con cada uno de los puestos de trabajo que emanan de un contrato ya sea individual o colectivo de trabajo. Donde el patrono responderá solidariamente con todas las prestaciones que tiene cada trabajador en cada uno de los puestos de trabajo y pagar una remuneración acorde a las funciones que desempeña cada uno de sus subalternos y que la empresa esté integrada en un 90% de personas de origen salvadoreño y 10% podrán ser extranjeros.

La importancia de formular y ejecutar programas para la prevención de riesgos es responsabilidad del empleador y según el Art. 8 este debe garantizar la participación efectiva de los trabajadores de forma permanente para entrenarlos de manera teórica y práctica en cuanto a sus competencias, técnicas y riesgos generales de la empresa que le pueden afectar.

Del Art. 20 en adelante se establecen las condiciones que debe reunir todos los lugares de trabajo para garantizar la Higiene y Seguridad Ocupacional frente a riesgos de accidentes de trabajo en lo referente a sus equipos e instalaciones en general, principalmente pasillos, paredes, pisos, techos, asientos, servicios sanitarios, protección de maquinaria, sistema de señalización de seguridad visible y comprensible, equipo de protección personal y herramientas especiales.

En los artículos 31 y 32 explica las obligaciones contraídas por parte del trabajador: una de ellas es desempeñar el trabajo convenido y hacerlo con eficiencia, además; las prohibiciones de los trabajadores como: abandonar las labores y emplear objetos, herramientas y suministros para otros fines que no sean sus labores.

Prevención de riesgos

El Salvador a través de la ley, reglamenta las condiciones que deben reunir los talleres, fábricas, locales y todo lugar de trabajo.

Todo país debe adoptar por medio de una ley o un reglamento y en consulta con las organizaciones de empleadores y trabajadores las medidas necesarias para aplicar y dar efecto a la política nacional existente en esta materia.

Se deben establecer los principios generales relativos a la prevención de riesgos ocupacionales, así como velar porque se adopten las medidas tendientes a proteger la vida, integridad corporal y la salud de los trabajadores y trabajadoras en el desempeño de sus labores, tal como lo establece el artículo 314.- del Código de Trabajo especialmente en lo relativo a:

- Las operaciones y procesos de trabajo
- El suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal
- Las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales; y
- La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aíslen o prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones”.

El artículo 315 establece que: “Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene y con las recomendaciones técnicas, en lo que se refiere al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones, procesos de trabajo, uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.

Estará también obligado a cumplir con todas aquellas indicaciones e instrucciones de su patrono que tenga por finalidad proteger la vida, salud e integridad corporal.

La Dirección General de Previsión Social juega un papel fundamental, porque antes de habilitar un lugar de trabajo, deberá realizar una inspección a fin de garantizar las condiciones del mismo e identificar los riesgos a los que los trabajadores estarán expuestos, recomendando la solución para los mismos.

Ley General de Prevención de Riesgo en los Lugares de Trabajo, Decreto Legislativo N° 254 emitido el 17/11/2011, publicado en Diario Oficial N° 82, Tomo N° 387.

El Art.- 1 establece los requisitos de salud y seguridad ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, es decir; un marco básico de garantías y responsabilidades que garantizan un adecuado nivel de protección para la salud y seguridad de los trabajadores, frente a los riesgos derivados del trabajo.

Uno de los principios de la LGPRLT es la prevención, afirmando que deben determinarse las medidas de carácter preventivo que garanticen razonablemente la seguridad y salud de los trabajadores dentro de los lugares de trabajo.

En el artículo Art.- 3 se establece:

- Todo riesgo siempre deberá ser prevenido y controlado preferentemente en la fuente y en el ambiente de trabajo, con la utilización del equipo de protección personal.
- Adecuar el lugar de trabajo a la persona, que esté apta a los puestos de trabajo, así como la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención, buscando la integración de cada tipo de trabajo, la organización y las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el mismo.
- Se prohíbe toda forma de discriminación directa o indirecta en la implementación de las políticas y programas de protección de la salud y la seguridad ocupacional.
- Se garantiza el respeto a la dignidad inherente a las personas y el derecho a un ambiente laboral libre de violencia en todas sus manifestaciones.
- Todos los trabajadores tendrán derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato en el desempeño de su trabajo, sin ser objeto de discriminación y en la medida de lo posible, sin conflicto entre sus responsabilidades familiares y profesionales.

Código de Comercio, Decreto Legislativo N° 671 emitido el 08/05/2014, publicado en Diario Oficial N° 140, Tomo N° 228.

El Código de Comercio regula a los comerciantes y los actos de comercio, así como también las cosas mercantiles, lo anterior de acuerdo al Art. 1.

El Art. 2. Dice que se considerarán comerciantes las personas naturales titulares de una empresa mercantil, llamados comerciantes individuales; y las sociedades, llamadas comerciantes sociales.

En el Art. 411 del código en mención, se encuentran las obligaciones del comerciante, ya sea individual o social; estas son:

- Matricular su empresa mercantil y registrar sus respectivos locales, agencias o sucursales.
- Llevar la contabilidad y la correspondencia en la forma prescrita por el Código de Comercio.
- Depositar anualmente en el registro de comercio el balance de su empresa, los estados de resultados y de cambio de patrimonio, acompañados del dictamen del auditor incluyendo los anexos.
- Realizar su actividad dentro de los límites de la libre competencia, los usos mercantiles y las buenas costumbres, absteniéndose de toda competencia desleal.

El Art. 101 de la Constitución dispone que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores.

La ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo N° 776

Tiene por objeto salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que los protejan del fraude o abuso dentro del mercado.

Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley, los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los organismos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios públicos o privados a consumidores.

El Art. 6 de esta ley dice: “Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización. Los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser informados previamente a los consumidores por medios apropiados (Defensoría del Consumidor, 2015)

El Art. 103 de la Constitución reconoce a las personas naturales y jurídicas el derecho a la propiedad intelectual y artística.

La ley de Marcas y otros Signos Distintivos, Decreto Legislativo N° 358

Tiene por objeto regular la adquisición, mantenimiento, protección, modificación y licencias de marcas, expresiones o señales de publicidad comercial, nombres comerciales, emblemas,

indicaciones geográficas y denominaciones de origen, así como la prohibición de la competencia desleal en tales materias.

El Art. 5 de la Ley de Marcas y otros signos distintivos establece que se debe de adquirir el derecho sobre la marca para ejercer la comercialización legalmente. Así mismo el Art. 10 indica el procedimiento para obtener dicho derecho.

Código Municipal, Decreto Legislativo N° 274, 03/03/2016, Diario Oficial N° 23, Tomo N° 290.

El Art. 4 establece la competencia de las municipalidades, considerando para efectos de esta investigación los siguientes numerales:

2) Actuar en colaboración con la defensoría del consumidor en la salvaguarda de los intereses del consumidor.

9) Promover la promoción del desarrollo industrial, comercial, agropecuario, artesanal y de los servicios, así como facilitar la formación laboral y estimular la generación de empleo, en coordinación con las instituciones competentes del Estado.

12) Pronunciar la regulación de la actividad de los establecimientos comerciales, industriales, de servicios y otros similares.

Capítulo 3

Metodología de la Investigación



CAPITULO III: MÉTODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el estudio se realizó un diagnóstico situacional en las áreas de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización de las dulcerías de los municipios de San Vicente, Santo Domingo y el departamento de Santa Ana donde se identificaron las principales problemáticas que afectan dichos sectores.

En relación a la Productividad se observaron las prácticas de producción en: Higiene Alimentaria, seguridad del obrero en la producción, condiciones de almacenaje del producto y equipo artesanal utilizado en la actividad productiva.

En la comercialización se realizó una inspección en:

- Empaque del producto
- Distintivos comerciales
- Canales de distribución

Con el diagnóstico realizado, el equipo investigador aplicó el método de investigación científica bajo el enfoque cualitativo-cuantitativo. Mediante el enfoque cualitativo se identificaron las costumbres, hábitos con que cuentan los artesanos para elaborar los dulces típicos como actividad productiva y el cuantitativo se relaciona con el rendimiento económico y crecimiento comercial que tienen las microempresas productoras de dulces artesanales.

Con las problemáticas identificadas, la investigación se centró en las áreas de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización del sector de dulces artesanales del departamento de San Vicente, a través de la aplicación del Benchmarking”.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo descriptiva porque el estudio se enfoca en los diferentes problemas que enfrentan las dulcerías del municipio de San Vicente y Santo Domingo en relación a la Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización.

También fue de tipo explicativa, porque no sólo se describió el problema, sino que permitió conocer las causas que lo originan en la actividad productiva y de comercialización:

- Las microempresas en su proceso productivo y de comercialización no poseen Normas de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y un Plan Estratégico de Comercialización.
- Los propietarios desconocen los beneficios que tendrían al aplicar Buenas Prácticas de Manufactura y Estrategias de Comercialización.
- El temor al incremento de la inversión productiva y de no obtener el crecimiento económico esperado.

El estudio es de corte transversal, debido a que mide las diferentes variables de Higiene, Seguridad y Comercialización; y que se encuentran en la población de artesanos en el municipio de San Vicente y Santo Domingo en el período comprendido de abril a diciembre de 2015; tiempo en el cual se recopiló, procesó y analizó la información relacionada con las problemáticas en estudio.

3.2. POBLACIÓN O UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN

La población que fue objeto de estudio está constituida por las trece dulcerías artesanales del departamento de San Vicente, tres de ellas ubicadas en el municipio de San Vicente y diez en el municipio de Santo Domingo detalladas en tabla N° 4.

TABLA 4: Dulcerías Artesanales de los municipios de San Vicente y Santo Domingo 2015.

SAN VICENTE	SANTO DOMINGO
Dulcería Villalta Dulcería Tejada Dulcería la Gloria	Dulcería Carlita Dulces Típicos la Fiesta Dulces Típicos Rosita Dulcería Arely Dulces Típicos Clarita Dulcería Maribel Dulcería Adelita Dulcería Tony Dulcería Tulita Dulces Típicos Chávez

Fuente: Datos proporcionados por la unidad de catastro, Alcaldías Municipales de los municipios de San Vicente y Santo Domingo, departamento de San Vicente, marzo 2015.

Para la ejecución de la técnica benchmarking fue necesario estudiar diez dulcerías que forman parte de la Asociación Cooperativa de Comercialización y Producción de Dulces Típicos de Responsabilidad Limitada (PRODULTSA de R.L.). (Ver tabla N° 5)

TABLA 5: Dulcerías Artesanales del departamento de Santa Ana.

SANTA ANA
Dulcería Aguilar
Dulcería Juanita
Dulcería Gómez
Dulces Reyna
Dulcería la Marilla
Dulcería la Morena
Dulcería López
Dulcería Sandrita
Dulcería la Manzanita
Dulcería la Bendición

Fuente: Datos proporcionados por la Comisión Nacional para la Mediana y Pequeña Empresa Santa Ana, Marzo 2015

3.3. UNIDADES DE INVESTIGACIÓN

Para evidenciar la problemática planteada y obtener los elementos necesarios que permitieran “Fortalecer las áreas de Higiene - Seguridad y Comercialización del sector de Dulces Artesanales del departamento de San Vicente (Ver tabla N° 3), se investigó la situación actual en diez Dulcerías Asociadas a PRODULTSA de R.L., ubicada en el departamento de Santa Ana (Ver tabla N° 5), con la finalidad de identificar las mejores prácticas en Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización a través de la aplicación del Benchmarking.

3.4. TÉCNICAS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Establece una relación entre el objeto de estudio y el grupo investigador en la recolección de la información a través de las siguientes técnicas: documental y de campo:

3.4.1. TÉCNICAS DOCUMENTALES

La función principal de esta técnica conlleva el uso óptimo y racional de los recursos documentales disponibles en nuestro objeto de estudio.

Higiene de los alimentos:

- Código de Salud que se refiere al Saneamiento del Ambiente Urbano y Rural
- Codex Alimentarius y la Norma Técnica Alimentaria que en conjunto establecen los requisitos básicos que deben cumplirse en los establecimientos dedicados a la producción de alimentos, implementando las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y los Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (POES) con la finalidad de ofrecer productos inocuos.

Seguridad Ocupacional:

- Código de Trabajo que se refiere a la Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT).

Comercialización:

- Libros: en ellos se encontraron teorías que respaldan la investigación; como por ejemplo, Fundamentos de Marketing para sustentar la comercialización, Teoría Administrativa para sustentar el Benchmarking, entre otros.

3.4.2. TÉCNICAS DE CAMPO

Es la relación que existe entre el objeto de estudio y el equipo investigador con el propósito de recopilar información utilizando las diferentes herramientas: observación, lista de cotejo, entrevista, encuesta y focus group, formulando así nuestros objetivos específicos obteniendo las diferentes variables de las cuales se derivan los indicadores de medición previstos en la operacionalización de los objetivos.

La observación: Es una técnica fundamental de todo proceso investigativo, fue aplicada en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente y Santa Ana, por medio de la cual se obtuvo un contacto directo entre el investigador y el objeto de estudio para obtener la mayor información posible.

Para ejecutar esta técnica, se elaboraron fichas específicas de observación detallando parámetros relacionados a los indicadores investigados, por ejemplo equipo de trabajo, utensilios de limpieza, aseo, higiene personal.

Lista de cotejo: Este instrumento fue aplicado en las dulcerías artesanales de los departamentos de San Vicente y Santa Ana, detallando características, parámetros y cualidades, relacionados con las variables y los indicadores de medición, que se preguntaron y confirmaron cuando fue necesario.

La entrevista: Es una conversación entre dos o más personas, según la modalidad aplicada, que tiene propósitos investigativos y profesionales de: Obtención de informaciones individuales o grupales. Esta técnica se realizó con el propósito de obtener información

espontánea y abierta, estableciendo contacto directo con las personas que se consideraron fuente de información.

Las entrevistas fueron suministradas a los encargados de las diez dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., y a las trece dulcerías de los municipios de San Vicente y Santo Domingo.

La encuesta: es una técnica de adquisición de información de interés empresarial, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado de una muestra.

Esta técnica de investigación se aplicó en los departamentos de San Vicente y Santa Ana a un determinado grupo de habitantes, permitiendo conocer las diferentes perspectivas que se tienen de los dulces artesanales.

Focus group: Es un método o forma de recolectar información necesaria para una investigación, que consiste en reunir a un pequeño grupo de personas con el fin de conocer ideas, dificultades, propuestas y generar una discusión en torno a un producto, servicio o publicidad.

Esta técnica permitió conocer y estudiar las opiniones, actitudes y reacciones de los clientes de las dulcerías en los departamentos de San Vicente y Santa Ana, frente a los productos que estas ofrecen.

3.5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida mediante la aplicación de las técnicas de investigación: observación, entrevista, encuesta, lista de cotejo y focus group; se procesó en aspectos cualitativos y cuantitativos.

Aspectos Cualitativos

Observación y lista de cotejo: después de establecer los criterios de evaluación se hizo un resumen de los aspectos observados, con la diferencia que en la lista de cotejo se realizó una verificación detallada en base a criterios de las diferentes herramientas que utilizan las microempresas en los procedimientos relacionados con la Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización en las microempresas de dulces artesanales.

Entrevista: esta técnica se estructuró en tres categorías: Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización, se aplicó directamente a los propietarios o encargados de las dulcerías con el fin de captar los elementos más relevantes, como conocimiento de los aspectos de higiene que se deben considerar a la hora de manipular alimentos, cuidados necesarios que se deben tener en el área de trabajo para garantizar la protección de los trabajadores y de igual manera conocer las estrategias de comercialización que aplican los propietarios de las microempresas para ofrecer sus productos a los clientes.

Focus Group y Encuesta: esta investigación se centró en la producción de dulces artesanales ubicada en los municipios de San Vicente, Santo Domingo y Santa Ana. Se reunió a un grupo de personas para que manifestaran sus opiniones acerca del sabor del producto, presentación, textura y calidad de los dulces típicos producidos en los lugares antes mencionados. La

opinión que las personas proporcionaron fue recolectada a través de una encuesta, esta técnica fue utilizada para conocer las expectativas actuales de los clientes en relación a las diferentes microempresas productoras de dulces típicos, presentadas por medio de gráficos y tablas estadísticas.

Aspectos cuantitativos

Entrevista: en esta técnica también se investigaron aspectos de carácter cuantitativo como: los tiempos de producción, volúmenes de compra, costo de materia prima, cada cuánto tiempo se capacitan los trabajadores, lo que fue de utilidad para ampliar los hallazgos.

La información obtenida en las técnicas de investigación utilizadas, se vació haciendo uso del programa estadístico informático (SPSS) y la herramienta de Microsoft Office Excel para facilitar su análisis, posteriormente se transcribió en un resumen tomando los criterios de evaluación de mayor relevancia lo cual ayudó a plantear un Manual de Higiene Alimentaria - Seguridad Ocupacional, y un Plan de Comercialización.

1.7.8. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información resultante del procesamiento de los datos estadísticos se presenta en gráficos y tablas de datos estadísticos, permitiendo organizar los resultados de la información obtenida en la investigación con respecto al análisis del desarrollo de las microempresas productoras de dulces artesanales.

Para la presentación de la información se tomó en cuenta las siguientes gráficas y tablas estadísticas:

- **Gráfica de Barras:** estas presentan datos cualitativos y cuantitativos, permitiendo mostrar la frecuencia en cada una de las variables de interés.

La grafica de barras es una herramienta que permitió mostrar objetivamente aquellos factores que inciden en el desarrollo de las microempresas, de igual forma ha permitido realizar una comparación entre los sectores microempresariales productores de dulces artesanales situados en el departamento de San Vicente y Santa Ana.

- **Gráfica Circular:** es un recurso estadístico que se utiliza para representar porcentajes, en aquellos casos donde interesa no sólo mostrar el número de veces que se repite, sino más bien de forma gráfica.

Con la gráfica circular se logró conocer de manera objetiva la distribución de los datos por sector.

- **Tabla de Datos Estadísticos:** es una forma de presentación de los datos obtenidos de la investigación plasmados de manera ordenada.

Es necesario mencionar que el análisis se desarrolló tomando en cuenta aquellas preguntas de mayor relevancia y se unificaron aquellas que se relacionan para facilitar su análisis.

3.6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El análisis de resultados se elaboró de acuerdo a la información que se obtuvo de la administración de entrevistas, encuestas, focus group, lista de cotejo y observación.

Procesada la información, se analizaron los resultados para una mejor comprensión de la situación actual de las dulcerías en estudio y concluir con las recomendaciones que fortalecerán las áreas de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización de las dulcerías del departamento de San Vicente.

Análisis cualitativo

Observación y lista de cotejo: en esta técnica se visualizó la presencia o ausencia de diferentes elementos con los que debe contar toda dulcería para garantizar la eficiencia y eficacia en las áreas de Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y en la Comercialización.

Para la realización del análisis de la información que se obtuvo en estas técnicas, se elaboró una lista de criterios, relacionando la información recopilada en las variables en estudio permitiendo identificar las limitantes como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA 6: Modelo para la evaluación de criterios en las microempresas de dulces de San Vicente y Santo Domingo.

UNIDADES DE INVESTIGACIÓN CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DULCERIAS DE SAN VICENTE			DULCERÍAS DE SANTO DOMINGO									
	Dulcería Villalta	Dulcería Tejada	Dulcería Gloria	Dulcería Carlita	Dulces típicos la Fiesta	Dulces típicos Rosita	Dulcería Arely	Dulces típicos Clarita	Dulcería Maribel	Dulcería Adelita	Dulcería Tony	Dulcería Tulita	Dulces típicos Chávez
HIGIENE DE LOS ALIMENTOS	<p style="text-align: center;">Esta Información fue obtenida a través de la aplicación de técnica de observación en cada dulcería de interés para esta investigación.</p>												
Utensilios en lugares limpios													
Los empleados usan guantes													
Los empleados usan malla para el cabello													
Cuentan los empleados con delantal													
Los empleados hacen uso de zapatos cerrados													
El lugar de trabajo permanece ordenado													
Los empleados presentan higiene personal en su vestimenta, manos, cabello y pies.													
Durante su elaboración cuentan los dulces con protección contra insectos u otros contaminantes													
El manejo de los dulces es higiénico													
La bodega permanece limpia													
SEGURIDAD OCUPACIONAL													
Cuenta el establecimiento con las señalizaciones adecuadas													
El establecimiento cuenta con un extintor accesible													
Cuentan los empleados con un botiquín accesible													
El área donde se produce los dulces cuenta con el espacio necesario para evitar accidentes													
COMERCIALIZACIÓN													
El empaque del producto cuenta con etiqueta													
El establecimiento está ambientado adecuadamente													
El área donde son expuestos los dulces está ambientada acorde al giro de la microempresa													
Los vendedores mantienen una actitud positiva a la hora de atender al cliente													
Ubicación accesible													
Los vendedores utilizan uniforme													

Fuente: elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015

TABLA 7: Modelo para la evaluación de criterios en las microempresas de dulces de PRODULTSA de R.L.

UNIDADES DE INVESTIGACIÓN CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DULCERÍAS DE PRODULTSA DE R.L.									
	Dulcería Aguilar	Dulcería Juanita	Dulcería la Marilla	Dulcería Gómez	Dulces Reyna	Dulcería López	Dulcería la Bendición	Dulcería Sandrita	Dulcería Morena	Dulcería la Manzanita
HIGIENE DE LOS ALIMENTOS	Esta Información fue obtenida a través de la aplicación de técnica de observación en cada dulcería de interés para esta investigación.									
Utensilios en lugares limpios										
Los empleados usan guantes										
Los empleados usan malla para el cabello										
Cuentan los empleados con delantal										
Los empleados hacen uso de zapatos cerrados										
El lugar de trabajo permanece ordenado										
Los empleados presentan higiene personal en su vestimenta, manos, cabello y pies.										
Durante su elaboración cuentan los dulces con protección contra insectos u otros contaminantes										
El manejo de los dulces es higiénico										
La bodega permanece limpia										
SEGURIDAD OCUPACIONAL										
Cuenta el establecimiento con las señalizaciones adecuadas										
El establecimiento cuenta con un extintor accesible										
Cuentan los empleados con un botiquín accesible										
El área donde se produce los dulces cuenta con el espacio necesario para evitar accidentes										
COMERCIALIZACIÓN										
El empaque del producto cuenta con etiqueta										
El establecimiento está ambientado adecuadamente										
El área donde son expuestos los dulces está ambientada acorde al giro de la microempresa										
Los vendedores mantienen una actitud positiva a la hora de atender al cliente										
Ubicación accesible										
Los vendedores utilizan uniforme										

Fuente: elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015

La información fue recolectada a través de la observación en las veintitrés dulcerías de San Vicente y Santa Ana, vaciada en la tabla N°7 para asignarle la ponderación que corresponde según sea el cumplimiento con el criterio para lo que se usaron tres condiciones:

TABLA 8: Ponderación de criterios según condición.

HIGIENE DE LOS ALIMENTOS	
CONDICIÓN	PONDERACIÓN
No cumple con los criterios	0
Cumple con los criterios pero no por completo	1
Cumple con el criterio evaluado	2
SEGURIDAD OCUPACIONAL	
No cumple con los criterios	0
Cumple con los criterios pero no por completo	1
Cumple con el criterio evaluado	2
COMERCIALIZACIÓN	
No cumple con los criterios	0
Cumple con los criterios pero no por completo	1
Cumple con el criterio evaluado	2

Fuente: elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

A cada dulcería se le asignó una ponderación de acuerdo a su condición, dicha calificación fue con base a diez puntos; es decir, entre más cerca este la calificación final a diez puntos, mejor será la condición de la microempresa y si la calificación se acerca a cero puntos indicará que la situación de la microempresa no es favorable para el cumplimiento de las variables en estudio, al final se reflejará en porcentajes para facilitar su análisis.

Entrevista: la información recolectada en esta técnica permitió conocer la situación en la que se encuentra cada dulcería que forma parte del foco de estudio, dicha información fue analizada y se conoció con mayor detalle las limitantes que actualmente poseen las microempresas de dulces típicos en aspectos como: adquisición de materia prima, cuidado de la materia prima y del producto terminado, equipo utilizado por el trabajador a la hora de elaborar el producto, medidas de seguridad aplicadas en el establecimiento, técnicas de venta y comercialización.

Focus Group y Encuesta: con el análisis de la información obtenida a través de estas técnicas se conoció la opinión que tienen las personas que consumen dulces típicos, lo cual será de utilidad para establecer técnicas o estrategias que mejoren el área productiva y comercial del producto, porque la opinión del cliente es de importancia para el éxito de las microempresas.

Análisis cuantitativo

Entrevista: al aplicar esta técnica, se hizo uso del análisis cuantitativo necesario para conocer la variación del tiempo de producción en las dulcerías y a que factores se debe, también conocer los volúmenes de compra, volúmenes de venta, saber la variación de los precios de la materia prima que utilizan las diferentes dulcerías y en el área relacionada a los empleados, conocer qué dulcerías capacitan a sus empleados y cada cuánto tiempo realizan las capacitaciones.

Capítulo 4

Análisis de la Investigación



CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El departamento de San Vicente está dividido en trece municipios de los cuales San Vicente y Santo Domingo son los principales productores de dulces típicos elaborados a base de frutas, leche de vaca y otros ingredientes; formando parte del comercio y gastronomía del lugar. Son trece las dulcerías ubicadas en este sector, diez en Santo Domingo y tres en la ciudad de San Vicente según datos obtenidos de la unidad de catastro de las respectivas Alcaldías Municipales, esto se determinó en base al pre diagnóstico realizado en la zona por el equipo investigador.

Santa Ana forma parte de los catorce departamentos de El Salvador, departamento con mayor diversidad gastronómica, dentro de ella está la producción y comercialización de dulces típicos. Según el estudio preliminar realizado por el equipo investigador en Santa Ana se encontró diez dulcerías pertenecientes a la “Asociación Cooperativa de Comercialización y Producción Artesanal de Dulces Típicos de Responsabilidad Limitada”. Las diez dulcerías tienen condiciones que favorecen su crecimiento siendo el resultado de varios factores, por ende fue necesario la aplicación de la técnica Benchmarking permitiendo de esta manera comparar ambos sectores productores en las tres variables en estudio para esta investigación: Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización. Destacándose los aspectos que contribuirán al mejoramiento de estas áreas.

En el desarrollo de la investigación en las dulcerías artesanales, se obtuvo información a través de los responsables de las veintitrés dulcerías antes mencionadas. Los aspectos tomados en cuenta son: el área de Higiene de los Alimentos específicamente en la

producción, manipulación y mantenimiento de los alimentos, también se recolectó información de las áreas de Seguridad Ocupacional y aspectos de la Comercialización.

A través del estudio se conocieron los recursos económicos, materiales y de conocimiento con los que cuenta cada dulcería, la situación actual, variedad de dulces que se producen hoy en día, la oferta y demanda, las condiciones laborales que tienen los trabajadores de este sector, el conocimiento sobre el manejo adecuado de los alimentos y el nivel de desarrollo económico alcanzado hoy en día.

4.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE HIGIENE ALIMENTARIA, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y COMERCIALIZACIÓN

La evaluación de elementos básicos para el cumplimiento de la Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización permite conocer la situación en que se encuentran las microempresas productoras de dulces típicos. En la evaluación se observaron trece dulcerías en los municipios de San Vicente y Santo Domingo y diez dulcerías en la ciudad de Santa Ana, presentando diferencias entre ellas en aspectos como: el aseo y protección del equipo de trabajo, limpieza en el área de trabajo, utilización de señales de seguridad y a su vez la presentación del producto al venderlo.

A continuación se presenta la evaluación de las veintitrés dulcerías productoras de dulces típicos y las respectivas ponderaciones que se obtuvieron en la evaluación de cada criterio:

TABLA 9: Criterios de evaluación de Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización.

CRITERIOS DE EVALUACION	PONDERACIÓN		
	0	1	2
HIGIENE DE LOS ALIMENTOS			
Utensilios en lugares limpios	No se encuentran en lugares limpios	Están en lugares poco limpios	Se encuentran en lugares limpios
Los empleados usan guantes, malla en el cabello, delantal y zapatos cerrados.	Los empleados no usan ninguno	Algunos de los empleados usan equipo de protección	Todos los empleados usan equipo de protección
Los empleados presentan higiene personal en su vestimenta, manos, cabello y pies	Los empleados no presentan higiene.	Algunos de los empleados presentan higiene	Todos los empleados presentan higiene
Durante su elaboración cuentan los dulces con protección contra insectos u otros contaminantes	No cuentan los dulces con protección.	Cuentan con poca protección	Cuentan con protección
La bodega permanece limpia	No permanece limpia.	Cuenta con poca higiene	La bodega permanece limpia
SEGURIDAD OCUPACIONAL			
Cuenta el establecimiento con las señalizaciones adecuadas	No cuenta con ninguna señalización	Cuenta con poca señalización	Cuenta con la señalización adecuada
El establecimiento cuenta con un extintor accesible	No cuenta con extintor	Cuenta con extintor pero no es muy accesible	Cuenta con extintor y está bien ubicado
Los empleados utilizan vestimenta adecuada para protegerse de quemaduras	No utilizan la vestimenta adecuada	Utilizan poca vestimenta adecuada	Visten adecuadamente para protegerse de quemaduras.
Cuentan los empleados con un botiquín accesible	No cuenta con botiquín	Poseen botiquín pero no con el medicamento necesario	Si posee un botiquín completo y accesible
El área donde se realiza la producción de los dulces cuenta con el espacio necesario para evitar accidentes	No cuenta con el espacio necesario	El espacio es limitado	Tiene un espacio adecuado
COMERCIALIZACIÓN			
El empaque del producto cuenta con etiqueta	No incluye etiqueta	Solo incluye etiqueta en compras especiales	Incluye etiqueta en todos los empaques
El establecimiento está ambientado adecuadamente y acorde al giro de la empresa	No está ambientado acorde al giro de la empresa	Tiene poca ambientación acorde al giro de la empresa	Está ambientado adecuadamente
Los vendedores mantienen una actitud positiva a la hora de atender al cliente	No brindan buena atención	No siempre	Siempre brindan buena atención
Ubicación accesible	Completamente inaccesible	Poco accesible	Completamente accesible
Los vendedores utilizan uniforme	No utilizan uniforme	No utilizan uniforme pero usan vestimenta adecuada	Si tienen uniforme

Fuente: Elaborada por el equipo investigador, octubre 2015

TABLA 10: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo en Higiene Alimentaria.

VALOR (%)	CRITERIOS	EVALUACIÓN DE CRITERIOS EN LAS DULCERÍAS DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE													TOTAL
		DULCERÍAS DE SAN VICENTE			DULCERÍAS DE SANTO DOMINGO										
		Dulcería Villalta	Dulcería Tejada	Dulcería Gloria	Dulcería Carlita	Dulces típicos la Fiesta	Dulces típicos Rosita	Dulcería Arely	Dulces típicos Clarita	Dulcería Maribel	Dulcería Adelita	Dulcería Tony	Dulcería Tulita	Dulces típicos Chávez	
HIGIENE DE LOS ALIMENTOS															
20%	Utensilios en lugares limpios	2	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	2	1	15
20%	Los empleados usan guantes, malla en el cabello, delantal y zapatos cerrados.	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	8
20%	Los empleados presentan higiene personal en su vestimenta, manos, cabello y pies.	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	16
20%	Durante su elaboración cuentan los dulces con protección contra insectos u otros contaminantes	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	10
20%	La bodega permanece limpia	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	9
100 %	TOTAL	9	5	4	2	4	4	4	4	5	3	4	7	3	60
	TOTAL EN PORCENTAJE	90%	50%	40%	20%	40%	40%	40%	40%	50%	30%	40%	70%	30%	60%

Fuente: Información recolectada a través de la observación administrada por el equipo investigador en las dulcerías, octubre 2015.

TABLA 11: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo en Seguridad Ocupacional.

VALOR (%)	CRITERIOS	EVALUACIÓN DE CRITERIOS EN LAS DULCERÍAS DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE													TOTAL
		DULCERÍAS DE SAN VICENTE			DULCERÍAS DE SANTO DOMINGO										
		Dulcería Villalta	Dulcería Tejada	Dulcería Gloria	Dulcería Carlita	Dulces típicos la Fiesta	Dulces típicos Rosita	Dulcería Arely	Dulces típicos Clarita	Dulcería Maribel	Dulcería Adelita	Dulcería Tony	Dulcería Tulita	Dulces típicos Chávez	
SEGURIDAD OCUPACIONAL															
20%	Cuenta el establecimiento con las señalizaciones adecuadas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20%	El establecimiento cuenta con un extintor accesible	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	5
20%	Los empleados utilizan vestimenta adecuada para protegerse de quemaduras	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	5
20%	Cuentan los empleados con un botiquín accesible	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
20%	El área donde se produce los dulces cuenta con el espacio necesario para evitar accidentes	2	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	2	0	8
100%	TOTAL	6	0	0	0	3	2	0	1	1	0	1	5	1	20
	TOTAL EN PORCENTAJE	60%	0%	0%	0%	30%	20%	0%	10%	10%	0%	10%	50%	10%	20%

Fuente: Información recolectada a través de la observación administrada por el equipo investigador en las dulcerías, octubre 2015.

TABLA 12: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo en Comercialización.

VALOR (%)	CRITERIOS	EVALUACIÓN DE CRITERIOS EN LAS DULCERÍAS DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE													TOTAL
		DULCERÍAS DE SAN VICENTE			DULCERÍAS DE SANTO DOMINGO										
		Dulcería Villalta	Dulcería Tejada	Dulcería Gloria	Dulcería Carlita	Dulces típicos la Fiesta	Dulces típicos Rosita	Dulcería Arely	Dulces típicos Clarita	Dulcería Maribel	Dulcería Adelita	Dulcería Tony	Dulcería Tulita	Dulces típicos Chávez	
COMERCIALIZACIÓN															
20%	El empaque del producto cuenta con etiqueta	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	2	0	7
20%	El establecimiento está ambientado adecuadamente y acorde al giro de la empresa	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	2	1	12
20%	Los vendedores mantienen una actitud positiva a la hora de atender al cliente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	16
20%	Ubicación accesible	2	2	0	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	19
20%	Los vendedores utilizan uniforme	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
100%	TOTAL	8	3	1	2	6	4	3	5	3	3	6	9	3	57
	TOTAL PORCENTAJE	80%	40%	10%	20%	60%	40%	30%	50%	30%	30%	60%	90%	30%	57%

Fuente: Información recolectada a través de la observación administrada por el equipo investigador en las dulcerías, octubre 2015.

TABLA 13: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., en Higiene de los Alimentos.

VALOR (%)	CRITERIOS	DULCERÍAS ASOCIADAS A PRODULTSA DE R.L.										TOTAL
		Dulcería Aguilar	Dulcería Juanita	Dulcería la Marilla	Dulcería Gómez	Dulces Reyna	Dulcería López	Dulcería la Bendición	Dulcería Sandrita	Dulcería Morena	Dulcería la Manzanita	
HIGIENE DE LOS ALIMENTOS												
20%	Utensilios en lugares limpios	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	17
20%	Los empleados usan guantes, malla en el cabello, delantal y zapatos cerrados.	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	11
20%	Los empleados presentan higiene personal en su vestimenta, manos, cabello y pies.	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	17
20%	Durante su elaboración cuentan los dulces con protección contra insectos u otros contaminantes	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	18
20%	La bodega permanece limpia	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	14
100%	TOTAL	9	6	10	9	7	7	8	5	8	8	77
	TOTAL EN PORCENTAJE	90%	60%	10%	90%	70%	70%	80%	50%	80%	80%	77%

Fuente: Información recolectada a través de la observación administrada por el equipo investigador en las dulcerías, octubre 2015.

TABLA 14: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., en Seguridad Ocupacional.

VALOR (%)	CRITERIOS	DULCERÍAS ASOCIADAS A PRODULTSA DE R.L.										TOTAL
		Dulcería Aguilar	Dulcería Juanita	Dulcería la Marilla	Dulcería Gómez	Dulces Reyna	Dulcería López	Dulcería la Bendición	Dulcería Sandrita	Dulcería Morena	Dulcería la Manzanita	
SEGURIDAD OCUPACIONAL												
20%	Cuenta el establecimiento con las señalizaciones adecuadas	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	11
20%	El establecimiento cuenta con un extintor accesible	2	2	2	1	0	1	2	0	2	0	12
20%	Los empleados utilizan vestimenta adecuada para protegerse de quemaduras	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	13
20%	Cuentan los empleados con un botiquín accesible	1	0	2	1	0	0	2	1	2	1	10
20%	El área donde se produce los dulces cuenta con el espacio necesario para evitar accidentes	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	17
100%	TOTAL	8	5	10	6	3	5	9	5	8	4	63
	TOTAL EN PORCENTAJE	80%	50%	100%	60%	30%	50%	90%	50%	50%	40%	63%

Fuente: Información recolectada a través de la observación administrada por el equipo investigador en las dulcerías, octubre 2015.

TABLA 15: Clasificación y ponderación de criterios para las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., en Comercialización.

VALOR (%)	CRITERIOS	DULCERÍAS ASOCIADAS A PRODULTSA DE R.L.										TOTAL
		Dulcería Aguilar	Dulcería Juanita	Dulcería la Marilla	Dulcería Gómez	Dulces Reyna	Dulcería López	Dulcería la Bendición	Dulcería Sandrita	Dulcería Morena	Dulcería la Manzanita	
COMERCIALIZACIÓN												
20%	El empaque del producto cuenta con etiqueta	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
20%	El establecimiento está ambientado adecuadamente y acorde al giro de la empresa	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	15
20%	Los vendedores mantienen una actitud positiva a la hora de atender al cliente	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	17
20%	Ubicación accesible	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	17
20%	Los vendedores utilizan uniforme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100%	TOTAL	8	7	8	6	6	7	7	6	8	6	69
	TOTAL EN PORCENTAJE	80%	70%	80%	60%	60%	70%	70%	60%	80%	60%	69%

Fuente: Información recolectada a través de la observación administrada por el equipo investigador en las dulcerías, octubre 2015.

A continuación se presenta el análisis de manera más específica tomando en cuenta la información expresada en los cuadros de evaluación de criterios y otra información obtenida a través de la entrevista, focus group y encuesta.

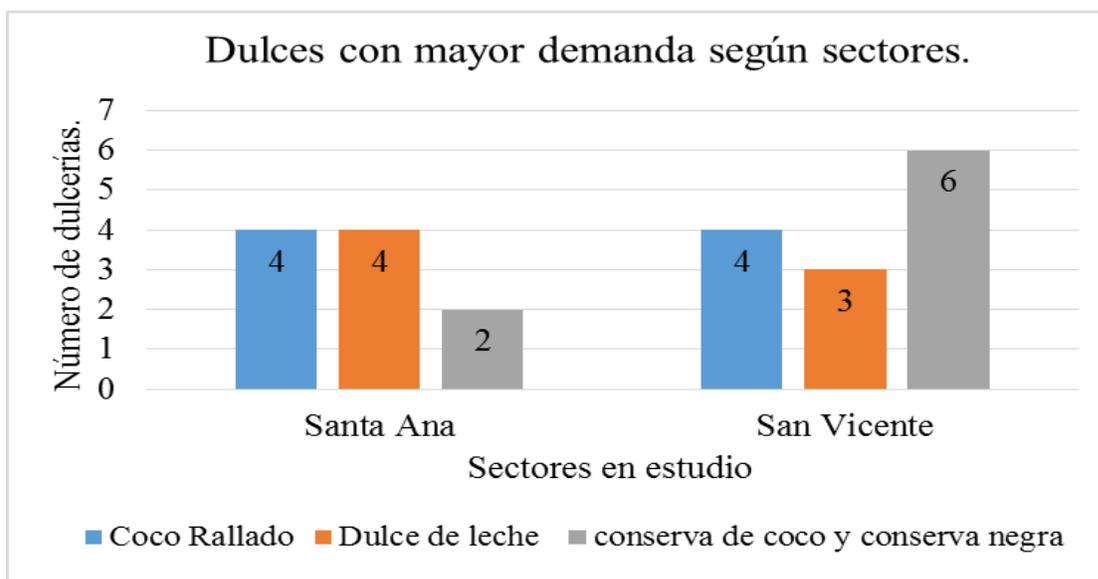
El análisis se realizó comparando los dos sectores en estudio de forma general; es decir, trece dulcerías del departamento de San Vicente y diez dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., del departamento de Santa Ana, considerando la Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y la Comercialización.

4.2. HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

En las microempresas la Higiene de los Alimentos es una variable importante para la elaboración de los dulces incidiendo notablemente en los niveles de producción.

Con el objetivo de satisfacer las exigencias y las necesidades de los clientes, la mayoría de dulcerías en estudio producen aproximadamente veinticinco tipos de dulces elaborados con diferentes frutas y mezclas. Siendo su producción de acuerdo a la demanda de los clientes; así mismo, ofrecen en menor cantidad otras variedades para que las personas puedan seleccionar aquellos de su preferencia, como se muestra en la siguiente gráfica.

GRÁFICO 1: Dulces con mayor demanda según sectores.



Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

En Santa Ana los dulces de Coco rallado y dulce de leche son los más demandados según datos proporcionados por los encargados de las dulcerías; solamente dos de las dulcerías tienen mayor demanda en la venta de conserva de coco o conserva negra.

En San Vicente y Santo Domingo son más las dulcerías que tienen demanda en dulces de conserva de coco o conserva negra; en cuatro dulcerías sus ventas se centran en dulces de coco rallado y solamente tres de las trece dulcerías manifiestan tener mayor demanda en el dulce de leche.

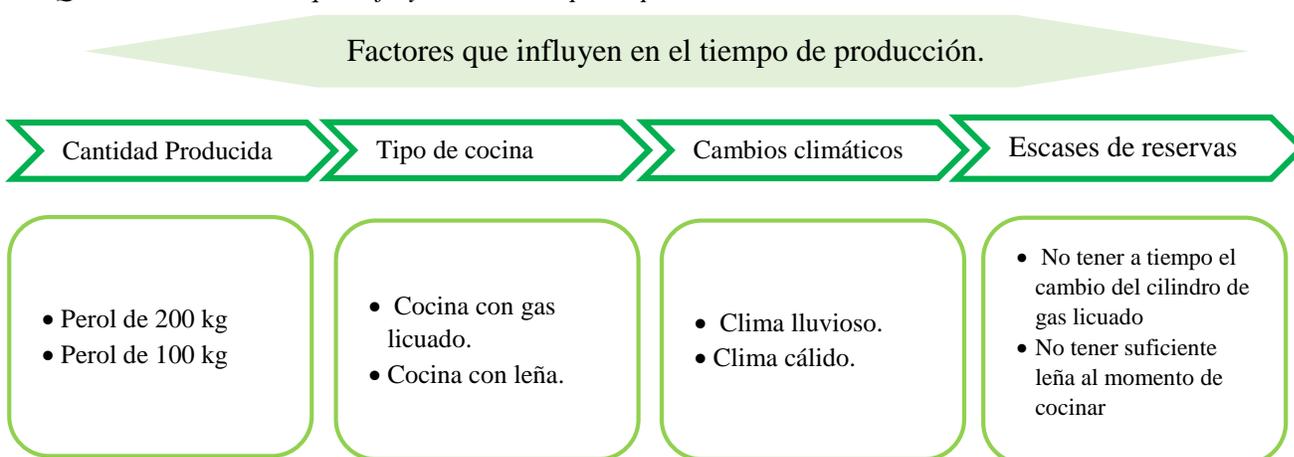
Es necesario conocer cuáles son los dulces con mayor demanda, debido a que los microempresarios saben en qué tipo de dulces deben centrar sus esfuerzos, de forma que les permita mayor calidad, higiene y sabor.

Higiene de los Alimentos en la Producción:

Dentro de la producción es muy importante conocer el tiempo promedio que se tarda cada microempresa en elaborar un tipo de dulce; esto con el fin de determinar qué factores son los que afectan o benefician la producción, debido a que si la elaboración de los dulces está excediendo el tiempo necesario de fabricación, la microempresa estaría incurriendo en más costos.

El tiempo de producción de los dulces varía de acuerdo al volumen de la mezcla y al equipo utilizado para cocinar el producto, algunas dulcerías utilizan cocinas con leña y otras utilizan cocinas a base de gas licuado. También existen otros factores que según los microempresarios influyen en el tiempo de producción, los cuales se detallan en el siguiente esquema.

ESQUEMA 5: Factores que influyen en el tiempo de producción.



Fuente: Elaborada por el equipo investigador, diciembre 2015

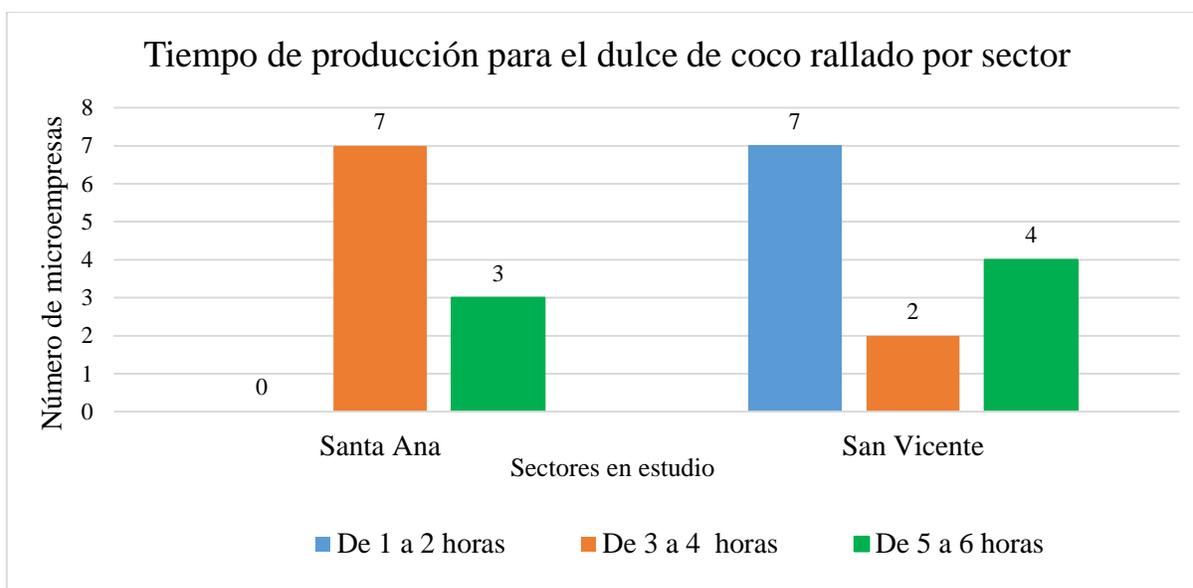
Según los datos recolectados en las veintitrés dulcerías los tiempos promedios que necesitan para elaborar el dulce de coco rallado (uno de los más demandados según gráfica N° 1) son los siguientes.

TABLA 16: Tiempo de producción para el dulce de coco rallado.

Tiempo de producción de dulces de coco rallado				
Ubicación de las dulcerías	Tiempo (horas)			TOTAL
	De 1 a 2 horas	De 3 a 4 horas	De 5 a 6 horas	
Santa Ana	0	7	3	10
San Vicente	7	2	4	13
TOTAL	7	9	7	23

Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

GRÁFICO 2: Tiempo de producción para el dulce de coco rallado.



Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

En el departamento de Santa Ana siete de los encargados manifestaron manejar un tiempo promedio de tres a cuatro horas; en la mayoría de dulcerías que se cocina con gas licuado, según los encargados, se acelera el proceso de cocido de las mezclas.

Tres de las dulcerías tardan más tiempo en su proceso de producción, debido a que sólo una o dos personas elaboran los dulces.

Siete de las dulcerías del departamento de San Vicente, tardan entre una a dos horas en el proceso de cocido de las mezclas, porque los niveles de producción son pocos. Sin embargo otras tardan entre cinco a seis horas porque cocinan a base de leña y así el proceso se vuelve más lento. Las dulcerías restantes, tardan de tres a cuatro horas porque sus cocinas son a base de gas licuado.

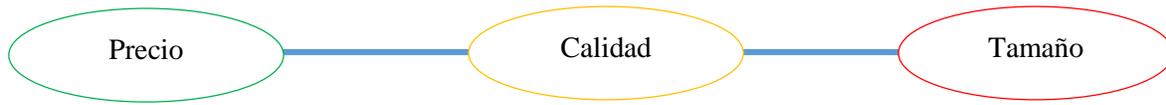
En relación al tiempo de producción se concluye que las dulcerías que tienen cocinas a base de gas licuado fabrican los dulces en un tiempo promedio necesario. Es así, que las dulcerías que utilizan otro mecanismo de insumo para cocinar, resultan menos competitivas por los niveles de producción obtenidos.

Una variable que influye a la hora de moldear y empacar los dulces es el clima, por ejemplo; cuando se necesita sol para que los dulces logren la textura adecuada para ser empacados; en época de invierno este proceso tarda más tiempo y los dulces están expuestos a más contaminantes, este factor afecta tanto a las dulcerías de San Vicente como a las de Santa Ana, debido a que la producción es 100% artesanal, es decir; no usan maquinaria industrial, ni perseverantes; solamente tratan de adaptarse a los cambios de clima que ocurren durante el año.

Adquisición de materia prima

Los encargados o propietarios de las dulcerías establecen criterios para comprar la materia prima (ver esquema N° 6), aunque lo hacen de forma empírica, tienen experiencia basada en los años de práctica.

ESQUEMA 6: Criterios para adquirir la materia prima.

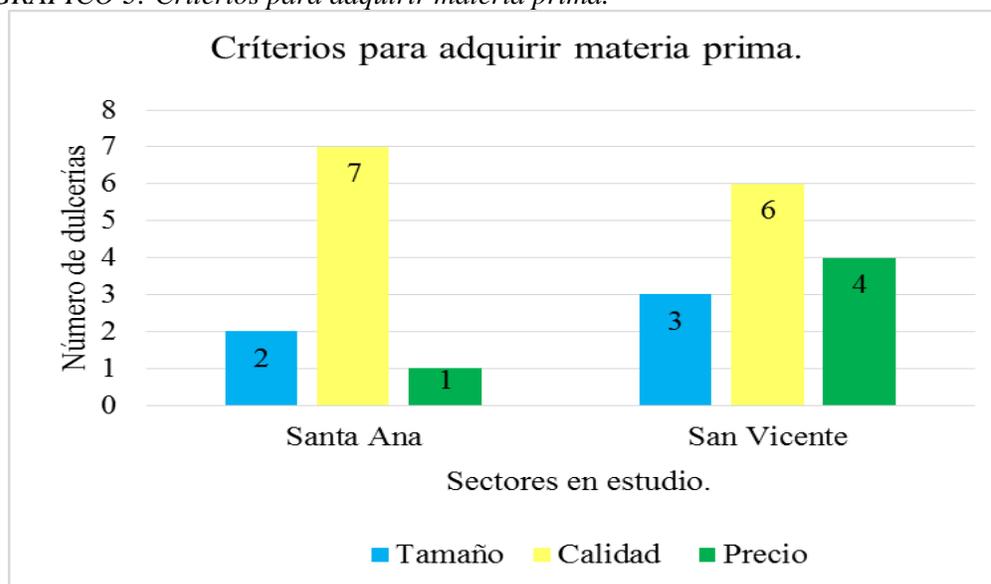


Fuente: Elaborada por el equipo investigador, diciembre 2015

- Precio: es necesario considerarlo porque como negociante siempre se busca adquirir un producto a buen precio para asegurar mayor ganancia.
- Calidad: para los artesanos adquirir materia prima de calidad se refiere a que el producto este fresco; en el caso de la fruta que esté higiénica y que no esté magullada; es decir, que no tenga partes descompuestas.
- Tamaño: es otro de los criterios considerados porque si la fruta es muy pequeña disminuye los niveles de producción, por tal motivo es importante considerarlo.

En la siguiente gráfica se muestran las preferencias de los microempresarios de San Vicente y Santa Ana a la hora de adquirir materia prima.

GRÁFICO 3: Criterios para adquirir materia prima.



Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

Según refleja la gráfica, los microempresarios de las dulcerías de San Vicente, prefieren elegir materia prima de calidad; cuatro de las personas encargadas de las dulcerías manifestaron que al momento de comprar, prefieren adquirir el insumo basando su elección en el precio y sólo en tres dulcerías manifestaron dar mayor importancia al tamaño del producto.

En PRODULTSA de R.L., se mantiene el mismo comportamiento que en San Vicente; de diez microempresas, siete prefieren la calidad de la materia prima, dos se inclinan por comprar basándose en tamaño y una de las dulcerías basándose en el precio.

En San Vicente son pocos los artesanos que tienen negociaciones con varios proveedores, debido al tiempo de trabajo que existe entre ambas partes.

Con la ayuda de CONAMYPE las diez dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., tienen relaciones comerciales con varios proveedores, porque hay agricultores que son apoyados por estas instituciones lo cual permite la continua negociación entre agricultores y microempresarios productores de dulces.

Tratándose de la higiene y calidad de los dulces, es importante que los microempresarios establezcan buenos criterios para adquirir materia prima no sólo basándose en el precio; sino también, teniendo en consideración la calidad de la fruta y la salubridad que esta pueda tener, de eso depende que los dulces sean de buena calidad, buen sabor y con higiene garantizada.

Volúmenes de compras.

Conociendo los criterios para comprar materia prima, es importante conocer el volumen de compra que manejan las dulcerías, esto dará una mayor perspectiva de los niveles de producción que hay en cada sector en investigación.

A continuación se presenta un resumen de las compras semanales de materia prima en las dulcerías de San Vicente y PRODULTSA de R.L.:

TABLA 17: Niveles de compras semanales de materia prima realizadas por las microempresas productoras de dulces artesanales de los municipios de San Vicente y Santo Domingo.

N°	Dulcería	Compras
1	Dulcería Tulita	\$ 550.00
2	Dulcería Villalta	\$ 500.00
3	Dulces Típicos Clarita	\$ 450.00
4	Dulces típicos la Fiesta	\$ 400.00
5	Dulcería Tony	\$ 300.00
6	Dulces Típicos Rosita	\$ 150.00
7	Dulcería Adelita	\$ 125.00
8	Dulcería Maribel	\$ 125.00
9	Dulcería Arely	\$ 125.00
10	Dulces Típicos Chávez	\$ 115.00
11	Dulcería Carlita	\$ 100.00
12	Dulcería la Gloria	\$ 100.00
13	Dulcería Tejada	\$ 90.00
	TOTAL	\$ 3,130.00

Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

TABLA 18: Niveles de compras semanales realizadas por las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L.

N°	Dulcería	Compras
1	Dulcería Aguilar	\$ 500.00
2	Dulcería Juanita	\$ 475.00
3	Dulcería la Marilla	\$ 450.00
4	Dulcería Gómez	\$ 350.00
5	Dulces Reyna	\$ 300.00
6	Dulcería López	\$ 280.00
7	Dulcería la Bendición	\$ 275.00
8	Dulcería Sandrita	\$ 250.00
9	Dulcería la Morena	\$ 190.00
10	Dulcería la Manzanita	\$ 100.00
	TOTAL	\$ 3,170.00

Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

A partir de los resultados obtenidos en este sondeo, se determinó que los productores con mayor producción según sus niveles de compras mensuales, son los productores asociados en Santa Ana, aun cuando sólo son diez los artesanos. Estos niveles se deben a la continua participación de las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., en ferias y eventos sociales.

En San Vicente los niveles son más bajos porque tres de los productores fabrican de uno a tres tipos de dulce, por tal razón sus compras semanales son menores. Destacando que tres de las dulcerías manejan niveles de compras similares a los más altos de las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L.

Los niveles de compras de materia prima y producción también se ven influenciados por los puntos de venta de cada dulcería (ver tabla N° 19), en la mayoría de las dulcerías de los municipios de: San Vicente y Santo Domingo, sólo poseen un punto de venta; cuatro

dulcerías del departamento de San Vicente cuentan con dos puntos de venta simultáneamente; siendo el primero la casa matriz y el segundo en las fiestas patronales de los pueblos.

TABLA 19: Puntos de ventas administrados por las dulcerías del departamento San Vicente.

N°	Nombre de la dulcería	N° de puntos de venta
1	Dulcería Tulita	2
2	Dulcería Villalta	1
3	Dulces Típicos Clarita	2
4	Dulces típicos la Fiesta	2
5	Dulcería Tony	2
6	Dulces Típicos Rosita	1
7	Dulcería Adelita	1
8	Dulcería Maribel	1
9	Dulcería Arely	1
10	Dulces Típicos Chávez	1
11	Dulcería Carlita	1
12	Dulcería la Gloria	1
13	Dulcería Tejada	1

Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

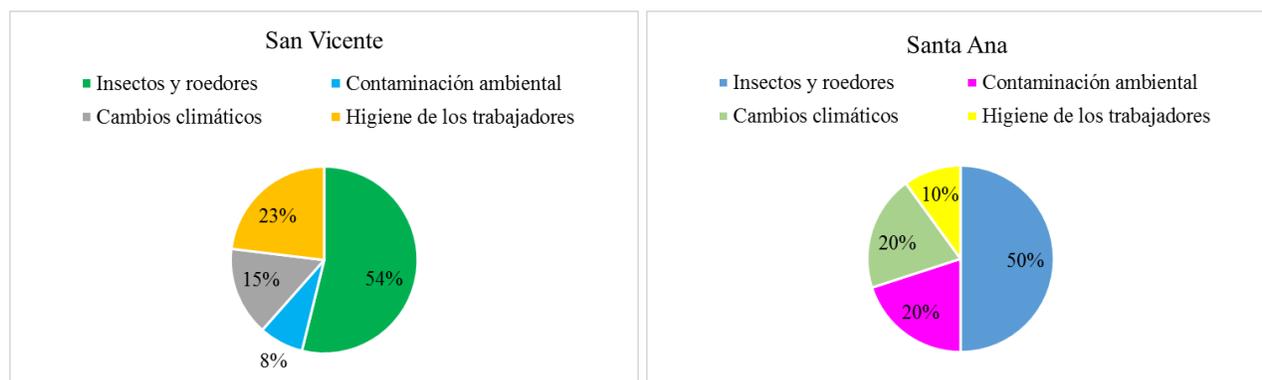
Las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., manejan dos puntos de ventas, el primero es el que cada una establece individualmente y el segundo es el que establecen en las ferias o eventos promovidos por CONAMYPE u otras instituciones que les apoyan.

Manipulación de los dulces

Al momento de realizar la producción, los dulces están expuestos a factores contaminantes como insectos, contaminación en el ambiente, falta de higiene de los empleados, falta de higiene en el equipo utilizado para su elaboración y los cambios climáticos; esto debido a que si existe humedad los dulces adquieren moho. A continuación conoceremos de manera

gráfica cuales son los factores contaminantes que según los productores afectan la producción de dulces.

GRÁFICO 4: Factores contaminantes que afectan la producción en las dulcerías de San Vicente y Santa Ana.



Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

El factor más influyente en ambos municipios son los insectos y roedores, debido a la naturaleza del producto. Es común que este tipo de vectores se sientan atraídos por su olor y lo dulce de su sabor, razón por la cual; es necesario que se apliquen técnicas para controlar este fenómeno, como por ejemplo; tener un plan de eliminación de plagas programado en el tiempo que sea necesario.

A través de la aplicación de la lista de cotejo y la observación, se determinó que las dulcerías en estudio pertenecientes al departamento de San Vicente se ven mayormente afectadas por este problema porque no cumplen con la protección necesaria para que los dulces no estén expuestos a estos contaminantes. Los dulces después de moldeados se tienen que exponer al sol para que este les ayude a terminar su proceso de secado y luego proceder a empacarlos.

En algunas de las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo: Dulcería Carlita, Dulcería Adelita, Dulcería Chávez, entre otras; los dulces reciben el sol expuestos al aire libre, insectos, incluso a otra clase de animales domésticos como gallinas y perros.

Los productores asociados a PRODULTSA de R.L., aplican una técnica muy eficaz la cual consiste en cubrir los dulces con mantas lo suficientemente delgadas para que reciban sol, pero a la vez; son suficientes para proteger el producto de los insectos y roedores.

Aseo personal de los trabajadores

Otro factor que influye para que la producción de los dulces se haga de manera higiénica es el aseo personal de los trabajadores y la limpieza del equipo que se utiliza para preparar las mezclas. Con la aplicación de la técnica de la observación y lista de cotejo se determinó una serie de elementos que influyen desfavorablemente en el aseo personal de las personas que laboran en las dulcerías.

En el caso de las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo se observó que varios de los trabajadores no tienen una presentación higiénica.

ESQUEMA 7: Faltas en el aseo personal de los trabajadores de las dulcerías.

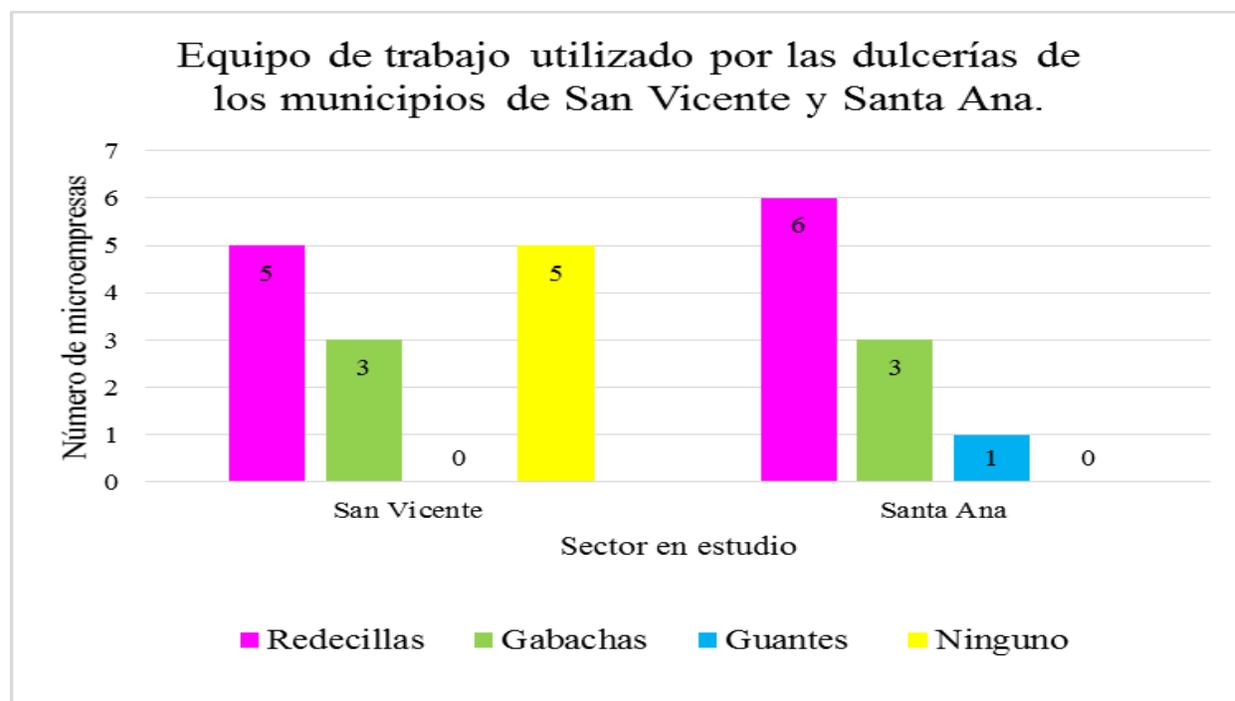


Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015

El hecho que los trabajadores no cumplan con el aseo personal necesario, sirve como un factor contaminante al que está expuesto el producto y así mismo da mala imagen a la microempresa. Este fenómeno se observó en la mayoría de las dulcerías de Santo Domingo y San Vicente. A excepción de las dulcerías: “Dulcería Villalta” y “Dulcería Tulita” los trabajadores cumplen con algunas Normas de Higiene y presentación.

A continuación se detalla el equipo de trabajo con el que cuentan los trabajadores para no contaminar el producto al momento de realizar la producción.

GRÁFICO 5: *Equipo de trabajo con el que cuentan los trabajadores de las dulcerías de San Vicente y Santa Ana.*



Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

Según los encargados de las dulcerías del sector de San Vicente, cinco no cuentan con equipo de trabajo, tres utilizan gabacha, cinco sólo redecillas y en ninguna de las dulcerías se hace uso del guante desechable. Esto se da debido a que los propietarios no ven necesaria la

utilización de estos equipos por no incurrir en más costos o por la falta de capacitaciones relacionadas al tema.

Fenómeno que no se repite en las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., más de la mitad utilizan redecilla, en tres dulcerías se utiliza gabacha; equipo necesario para elaborar el producto. Según los propietarios recibieron capacitaciones organizadas por CONAMYPE impartidas por los representantes del Ministerio de Salud y CDMYPE.

A través de la observación aplicada en las veintitrés dulcerías se determinó que algunas hacen uso de más de una de las herramientas antes mencionadas para garantizar la Higiene al momento de producir los dulces, como por ejemplo; en las dulcerías del sector de Santa Ana usan guantes desechables al momento de realizar una venta.

Es importante que las microempresas de Santa Ana y San Vicente utilicen el equipo necesario para evitar contaminar el producto como: redecillas, gabacha, guantes y mascarillas.

Medidas para garantizar la Calidad e Higiene de los dulces.

Unido al equipo de trabajo utilizado para garantizar la higiene del producto a la hora de elaborarlo están las medidas que se establecen en las microempresas para garantizar la calidad y la salubridad del producto. En esta investigación se encontraron que en las dulcerías se practican las siguientes medidas.

TABLA 20: Medidas de Higiene aplicadas en las dulcerías de San Vicente y Santa Ana.

<i>Ubicación de las dulcerías</i>	¿Qué medidas de Higiene aplica para garantizar la calidad de los dulces?					Total
	Aseo general en el área de producción	Aseo personal	Equipo de trabajo limpio	Protección de la producción	Requisitos exigidos por el Ministerio de Salud.	
<i>Santa Ana</i>	2	1	1	1	5	10
<i>San Vicente</i>	3	3	4	1	2	13
	5	1	8	2	7	23

Fuente: Información obtenida de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

En las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., la mayoría aplica Medidas de Higiene que exige el Ministerio de Salud, debido a que están en constante supervisión por la Unidad de Salud correspondiente. Otra parte de las dulcerías aplican medidas enfocadas en la producción y en el aseo personal de los trabajadores.

En San Vicente tres de las dulcerías se enfocan en el aseo personal de los trabajadores: Dulcería Villalta, Dulces Típicos la Fiesta y Dulcería Tulita; cuatro mantienen medidas de limpieza en el equipo y utensilios de trabajo, aunque con la lista de cotejo y la observación aplicada se determinó que estas medidas no se cumplen de manera exigente.

Las dulcerías del sector de San Vicente, no han recibido capacitaciones referentes al manejo de los alimentos, razón por la cual los propietarios no tienen conocimiento sobre cómo garantizar la salubridad de los alimentos. Las dulcerías que tienen el permiso de funcionamiento, otorgado por la Unidad de Salud son: Dulcería Villalta y Dulcería Tulita,

las cuales tratan de cumplir con los requisitos que se les establecen aunque manifiestan no recibir capacitaciones referentes al manejo y cuidado de los alimentos.

4.3. SEGURIDAD OCUPACIONAL

En toda empresa, microempresa o negocio existe una relación entre el patrono y los trabajadores la cual se establece a través de un contrato de trabajo donde se especifican los beneficios y obligaciones que tendrá el trabajador así como también el tiempo que dura la contratación.

En las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente y Santa Ana, este tipo de obligaciones no se practican; porque la mayoría de dulcerías son constituidas por miembros de la misma familia, por lo cual manifiestan no tener la necesidad de formalizar las relaciones laborales y otras microempresas tienen trabajadores que no forman parte de la familia del propietario pero de igual manera no hacen uso de la contratación formal.

Relacionado al contrato de trabajo, están todas las prestaciones que el patrono debe proporcionarles a los trabajadores; estas prestaciones son importantes para los trabajadores porque obtienen beneficios en salud y atención médica cuando lo requieran y también asegurar su retiro del mundo laboral cuando sea necesario con la ayuda de las AFP.

Esta falta al cumplimiento de la ley, se debe a la naturaleza informal con la que se han desarrollado estas microempresas, actualmente no cuentan con permisos de funcionamiento,

ni permisos del Registro de Comercio, además de no estar constituidas legalmente, sólo cuentan con la autorización de las Municipalidades correspondientes.

Los microempresarios de las dulcerías de San Vicente y Santa Ana manifiestan que los negocios son muy pequeños y no pueden proporcionar a los trabajadores las diferentes prestaciones que establece la ley por falta de recursos económicos. Aunque según datos proporcionados por CONAMYPE se está motivando a los microempresarios asociados a PRODULTSA de R.L., a realizar los trámites necesarios para operar formalmente, lo cual traerá beneficios para las personas que laboran en estas diez dulcerías.

Medidas de seguridad

Vinculado a los beneficios económicos que deben tener los trabajadores también es necesario que el patrono les brinde un ambiente de trabajo saludable y libre de riesgos que atenten con la integridad física y emocional de los trabajadores. Por lo que es necesario implementar Medidas de Seguridad que garanticen bienestar a los trabajadores.

Conoceremos las medidas que se implementan tanto en las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., y las pertenecientes a los municipios de San Vicente y Santo Domingo:

TABLA 21: Resumen de medidas de Seguridad Ocupacional que se implementan en las veintitrés dulcerías.

Ubicación de las dulcería	¿Qué Medidas de Seguridad ocupacional implementa en su establecimiento?			Total
	Guantes para horno	Guantes y botas	Ninguna.	
Santa Ana	5	5	0	10
San Vicente	1	4	8	13
Total	6	9	8	23

Fuente: Información obtenida a través de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

En la tabla anterior se detallan y comparan las Medidas de Seguridad implementadas por los diferentes sectores en estudio; actualmente existe una notable diferencia entre Santa Ana y San Vicente.

En la Asociación PRODULTSA de R.L., las diez dulcerías aplican por los menos una o dos Medidas de Seguridad, los trabajadores han recibido capacitaciones impartidas por el cuerpo de bomberos de la ciudad de Santa Ana. También tienen a disposición de los trabajadores botiquín de primeros auxilios y extintor en el área de producción.

En ocho de las dulcerías del departamento de San Vicente no se aplican Medidas Seguridad, según la observación y lista de cotejo administradas en este sector, los trabajadores no se protegen con guantes o botas de hule al momento de batir las mezclas hirviendo, no utilizan el equipo necesario para trozar la fruta como: mesas o tablas especiales; varios remueven la cascara de la fruta de forma inadecuada, haciéndolo sobre sus piernas, estando expuestos a sufrir cortaduras sin contar con botiquín de primeros auxilios.

Seguridad en el área de trabajo

En los sectores de Santa Ana y San Vicente se observó que no cuentan con los espacios necesarios para movilizarse y en el área de producción se lavan peroles, mesas y demás herramientas; por lo que el piso permanece húmedo y en muchos casos liso donde los trabajadores están propensos a sufrir caídas y quebraduras.

Son pocas las dulcerías que se pueden mencionar donde el área de trabajo cuenta con Señales de Evacuación y Precaución necesarias; Dulcería Villalta, Dulcería Tulita, (San Vicente) y Dulcería la Bendición, dulcería la Marilla y Dulcería Aguilar (PRODULTSA de R.L.).

4.5. COMERCIALIZACIÓN

Desarrollo económico alcanzado por las dulcerías

El sector productor de dulces en El Salvador tiene larga trayectoria y en el departamento de San Vicente la existencia de las dulcerías en estudio se remonta desde el año de 1860 y en Santa Ana desde 1910; es decir, hay dulcerías con más antigüedad en la zona de San Vicente y Santo Domingo que en las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L.

Lo importante de conocer el año en que nace cada dulcería es saber cuál ha sido el crecimiento y desarrollo económico que han logrado, así como también las técnicas de elaborar el producto y el impacto alcanzando en el mercado local.

A continuación se muestra una tabla que detalla la cantidad de años que tiene cada dulcería de estar produciendo y la evolución que los microempresarios consideran que ha tenido su negocio:

TABLA 22: Evolución alcanzada por las dulcerías artesanales del departamento de santa Ana.

DULCERIAS	CANTIDAD DE AÑOS EN EL MERCADO	NIVEL ALCANZADO SEGÚN PROPIETARIOS
Dulcería Aguilar	105	Incremento de las ventas
Dulcería la Morena	95	Incremento de las ventas
Dulcería Juanita	55	Mejoramiento de la producción
Dulcería la Manzanita	50	Mejoramiento de la producción
Dulcería López	45	Mejoramiento de la producción
Dulcería la Bendición	45	Incremento de las ventas
Dulcería Sandrita	35	Incremento de las ventas
Dulcería Gómez	14	Incremento de las ventas
Dulces Reyna	8	Se mantiene
Dulcería la Marrilla	1	Incremento de las ventas

Fuente: Información obtenida a través de la entrevista administrada en abril 2015

Seis de las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., consideran que sus ventas han tenido un incremento en los últimos cinco años, tres han mejorado las técnicas de producción y una de las microempresarias manifiesta que sus ventas se mantienen igual; según los propietarios este crecimiento se ha visto influenciado por la ayuda que les brinda CONAMYPE. A través de su apoyo se han organizado en la “Asociación Cooperativa de Comercialización y Producción Artesanal de Dulces Típicos, de Responsabilidad Limitada”, lo cual ha traído como resultado participar en eventos gastronómicos, sociales y culturales, permitiendo a las microempresas dar a conocer sus productos.

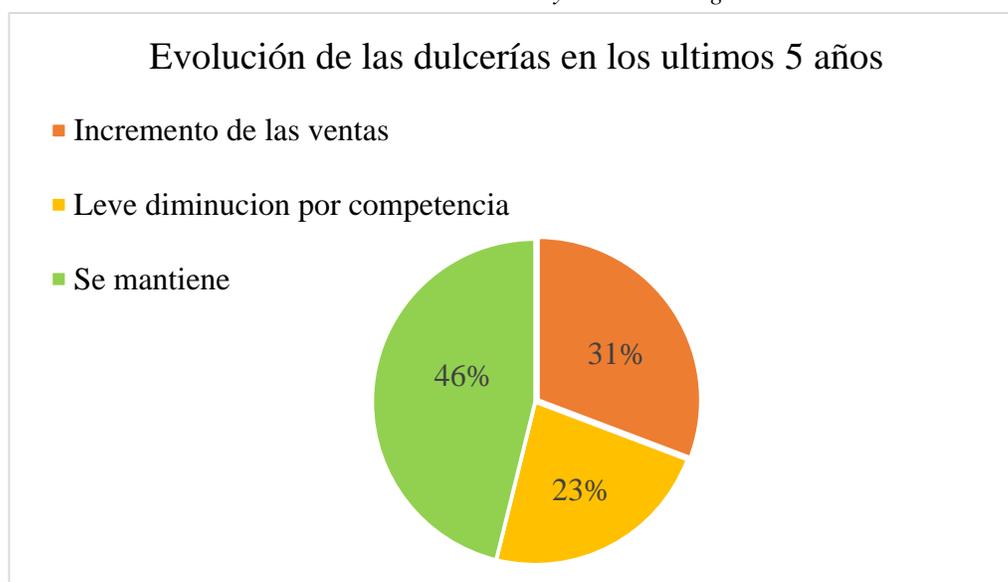
TABLA 23: Evolución alcanzada por las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente.

DULCERIAS	CANTIDAD DE AÑOS EN EL MERCADO	NIVEL ALCANZADO SEGÚN PROPIETARIOS
Dulcería Villalta	155	Incremento de las ventas
Dulces Típicos Rosita	65	Leve disminución por competencia
Dulcería Tulita	50	Incremento de las ventas
Dulcería Tony	45	Incremento de las ventas
Dulces típicos la Fiesta	40	Incremento de las ventas
Dulcería Carlita	35	Leve disminución por competencia
Dulces Típicos Clarita	30	Se mantiene
Dulcería Adelita	25	Se mantiene
Dulcería Tejada	18	Se mantiene
Dulces Típicos Chávez	15	Leve disminución por competencia
Dulcería Maribel	14	Se mantiene
Dulcería Arely	10	Se mantiene
Dulcería la Gloria	5	Se mantiene

Fuente: Información obtenida a través de la entrevista administrada en abril 2015

A continuación se detalla porcentualmente la evolución que según los propietarios de las dulcerías ha tenido su negocio en los últimos 5 años.

GRÁFICO 6: Evolución de las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo en los últimos 5 años.



Fuente: Información obtenida a través de la entrevista administrada en abril 2015

Las ventas en los últimos cinco años se han mantenido según manifiesta el 46% de propietarios de las dulcerías ubicadas en San Vicente y Santo Domingo; un 23% de las dulcerías en estudio consideran que han tenido una leve disminución en las ventas, debido a que ha surgido competencia sobre todo en la zona de Santo Domingo y las ventas tienen a disminuir. Sólo un 31% de los encargados consideran que han tenido un crecimiento en las ventas.

En los municipios Santo Domingo y San Vicente, la Dulcería Villalta, Dulcería Tulita, Dulcería Tony y Dulces típicos la Fiesta; han incrementado sus ventas en el transcurrir de los años. Por ejemplo, el propietario de la Dulcería Villalta manifiesta que los clientes prefieren su producto por la calidad con la que son elaborados; Dulcería Tulita porque han abierto más puntos de venta y en Dulcería Tony porque participan en varias fiestas patronales alrededor del país y en el caso de dulces típicos la Fiesta han participado en ferias de otros países como Guatemala y Honduras.

El número de años que una empresa tiene de existir en el mercado sirve como base para conocer si se están implementando las estrategias comerciales adecuadas. El sector en estudio ubicado en San Vicente posee varias limitantes que no han sido superadas, por lo cual se puede determinar a través de la información obtenida en esta investigación que actualmente la mayoría de dulcerías están en un estancamiento económico lo que impide su desarrollo comercial.

Precio del producto

Establecer el precio del producto es un punto muy importante para todo negocio, por lo cual se indago cuáles son los factores que los microempresarios de las dulcerías toman en consideración para establecer el precio de venta de los dulces.

TABLA 24: Factores para establecer el precio de venta.

Ubicación de las dulcería	¿Cuáles con los factores considerados para establecer el precio de venta al producto?			Total
	Costo de materia prima	Precio de la competencia	Todas las anteriores	
Santa Ana	2	2	6	10
San Vicente	7	6	0	13
Total	9	8	6	23

Fuente: Información obtenida a través de la entrevista administrada por el equipo investigador, octubre 2015

En Santa Ana más del 50% de los propietarios de las dulcerías establecen el precio de venta del producto relacionando el costo de la materia prima y comparándolo con el de la competencia.

En San Vicente, en siete dulcerías establecen el precio de venta considerando el costo de la materia prima y seis consideran el precio de la competencia. Más del 50% de las dulcerías establecen el precio de venta considerando el costo de la materia prima.

En conclusión ambos sectores prefieren considerar el costo de la materia prima para establecer el precio de venta, varias de las dulcerías optan por disminuir el tamaño del producto cuando el precio de la materia prima aumenta. En la mayoría de las dulcerías los precios oscilan entre \$0.20 y \$0.25 por unidad, lo que varía es el tamaño del producto.

Presentación del producto

Santa Ana.

- Con la ayuda de CONAMYPE, los productores asociados a PRODULTSA de R.L., utilizan una etiqueta que contiene el nombre de la microempresa, el logo y la información de la dulcería.
- El empaque en Santa Ana es en bolsas de celofán de colores cuando las cantidades son pocas y si el cliente compra por mayor el empaque utilizado es en cajitas donde colocan la etiqueta.
- Para exhibir el producto en los puestos de venta, algunas de las dulcerías lo hacen en vitrinas, otras utilizan azafates cubiertos con celofán transparente para que el cliente lo puede ver.

San Vicente y Santo Domingo

- En las trece dulcerías de San Vicente y Santo Domingo son pocas las que utilizan etiqueta para el producto, sólo la Dulcería Villalta y Dulcería Tulita les colocan etiqueta. Hay muchas dulcerías que aún no cuentan con un logo que las distinga de las demás.
- Nueve de trece dulcerías no utilizan empaque decorativo, entregan el producto a los clientes en bolsas plásticas y otros utilizan solamente bolsas de celofán. La dulcería Villalta y Dulcería Tulita utilizan empaque personalizado como: cajas de cartón, cajas plásticas y otras dulcerías como Dulcería Tony y Dulces Típicos la Fiesta, sólo lo hacen en eventos especiales.

- En los puestos de venta de la mayoría de dulcerías pertenecientes al municipio de Santo Domingo ubicadas a las orillas de la carretera panamericana el producto se mantiene en azafates o canastitas y en el caso de la dulcería Villalta utiliza vitrinas para exhibir el producto.

Técnicas aplicadas para comercializar los dulces

Las técnicas que los microempresarios aplican influyen en gran manera en el crecimiento económico.

TABLA 25: Estrategias de comercialización implementadas por los microempresarios de las dulcerías.

¿Qué Estrategias de Comercialización desarrolla en su microempresa?	Ubicación de las dulcerías		Total
	Santa Ana	San Vicente	
Ir a ferias patronales y ganaderas	5	5	10
Presentación y degustación	4	0	4
Ventas por medio de intermediario	1	0	1
Mejoramiento del empaque	0	2	2
Vender más barato	0	2	2
Ninguno	0	4	4
TOTAL	10	13	23

Fuente: Información obtenida a través de la entrevista administrada en octubre 2015

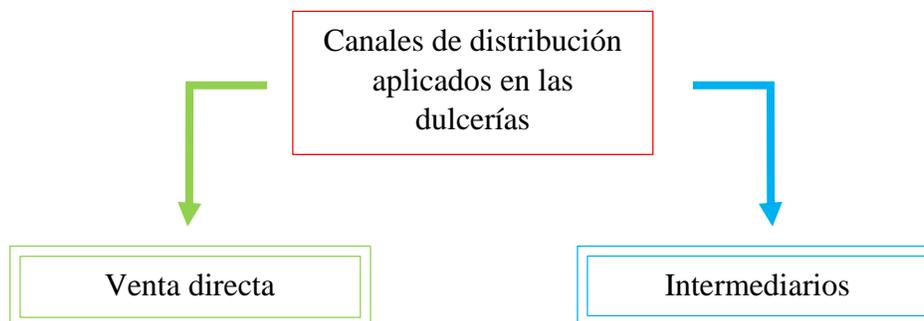
En Santa Ana cinco de diez dulcerías deciden participar en ferias gastronómicas como parte de las estrategias para aumentar sus ventas, esto con la finalidad que más personas conozcan sus productos. Otras dulcerías consideran que la mejor forma de comercialización es la presentación y degustación del producto, de esta manera el cliente queda convencido con el sabor del producto, logrando que este los prefiera a la hora de comprar dulces. Y sólo una dulcería aplica la técnica de vender a través de intermediarios.

En San Vicente varias de las dulcerías venden en ferias patronales lo que consideran trae beneficio en la ventas, otros microempresarios han mejorado el empaque lo que le da una mejor imagen a la empresa, antes vendían en bolsas de plástico, ahora venden en bolsas de celofán de colores. Cuatro de las dulcerías no aplican ninguna técnica.

Canales de distribución.

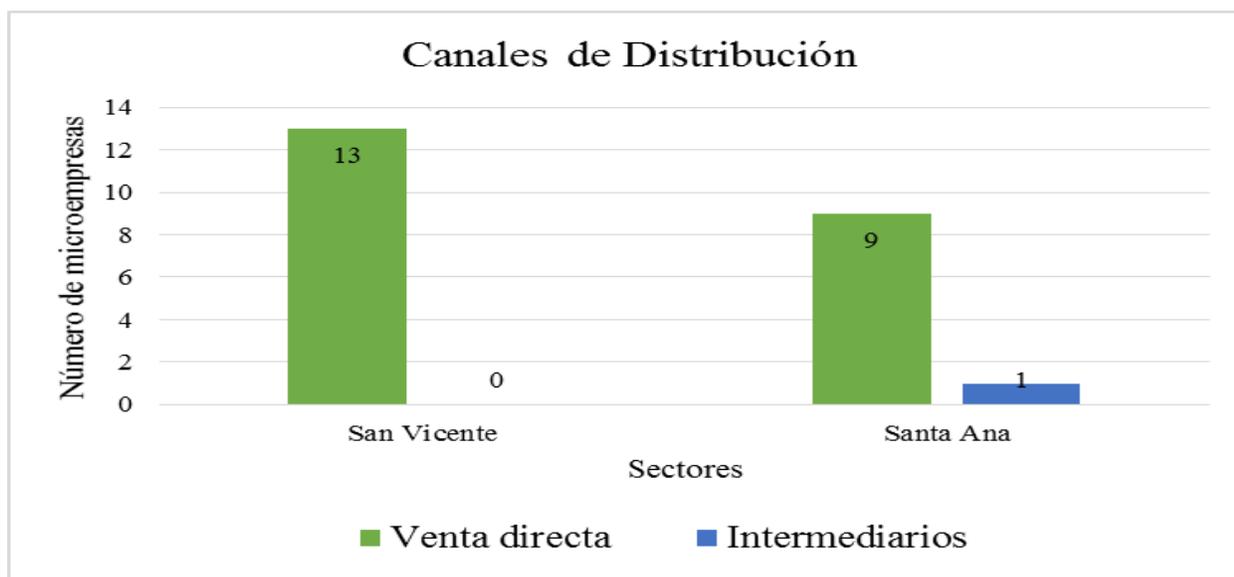
Hoy en día ambos sectores en estudio aplican sólo dos canales de distribución. Lo que no les permite expandir sus ventas. A continuación se muestra un esquema con los canales de distribución utilizados por las dulcerías.

ESQUEMA 8: Canales de Distribución.



Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

GRÁFICO 7: Canales de Distribución utilizados por las dulcerías en estudio.



Fuente: Información obtenida a través de la entrevista administrada en octubre 2015

Los propietarios de la mayoría de las dulcerías en estudio prefieren la venta directa porque no se sienten capaces de trabajar con intermediarios en cuanto a créditos, cálculo de precios, control de vendedores; manifestando que ese canal de distribución no les funciona al 100%. Ver gráfico N° 7.

Alianzas estratégicas

Las dulcerías de Santa Ana actualmente cuentan con alianzas de ventas muy importantes que han contribuido a su crecimiento dentro del mercado local las cuales son: alianzas con el Centro de Gobierno, Agromercado del Ministerio de Agricultura, Corte de Cuentas, vinculación con CIFCO para participar en la feria Consuma. Estas alianzas han beneficiado a los microempresarios de PRODULTSA de R.L., ya que han recibido capacitaciones sobre Higiene y Cuidado de los Alimentos, también han tenido la oportunidad de dar a conocer sus productos en las ferias. Tener alianzas con este tipo de instituciones ha impulsado a las

dulcerías a formalizarse como microempresas, a cumplir con los requisitos de Higiene de los Alimentos y Seguridad de los trabajadores.

Las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo no tienen alianzas estratégicas con ninguna institución de Gobierno ni privada; porque los microempresarios no se han visto interesados en establecer alianzas ya que manifiestan no conocer los beneficios que esto les puede traer a su microempresa.

Medios para hacer publicidad

La publicidad es importante para dar a conocer los productos o servicios, en Santa Ana se implementan los siguientes medios de publicidad: redes sociales, documentales que les han realizado algunos programas de televisión, rótulos en el puesto de venta, a través de PRODULTSA de R.L., realizan entrega de afiches en las ferias gastronómicas. Los propietarios manifiestan que desde la aplicación de estas formas de publicidad las dulcerías están siendo más conocidas dentro del mercado local.

En las dulcerías de San Vicente y Santo Domingo no aplican publicidad debido a que no consideran necesario destinar fondos monetarios para este rubro, dos de las trece dulcerías utilizan redes sociales, tres dulcerías hacen uso de vallas publicitarias en la carretera y las otras dulcerías sólo colocan un rótulo con el nombre de la dulcería en el puesto de venta.

4.5. APLICACIÓN DEL BENCHMARKING PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS ÁREAS DE HIGIENE ALIMENTARIA, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y COMERCIALIZACIÓN PARA EL SECTOR DE DULCES ARTESANALES DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE

Haciendo uso de la técnica benchmarking se conoció la situación actual de los sectores en estudio y se analizó por separado, detallándolo como se muestra a continuación:

4.5.1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS DULCERÍAS EN ESTUDIO

En la siguiente tabla se muestra la situación actual de las dulcerías del departamento de San Vicente a través del análisis FODA, detallando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

TABLA 26: Análisis FODA aplicado al sector de microempresas productoras de dulces en San Vicente.

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
PROMOCIONES	5	CONOCIMIENTOS DE NORMAS DE HIGIENE	5
HERRAMIENTAS DE TRABAJO	4	SEÑALIZACION	5
PERSONAL CON EXPERIENCIA	3	EQUIPO DE SEGURIDAD	4
MEJORA DE PROCESOS PRODUCTIVOS	3	LIMPIEZA EN LAS AREAS DE PRODUCCION	4
ATENCION AL CLIENTE	3	CONTROL DE PLAGAS Y ROEDORES	4
		CANAL DE DISTRIBUCION DIRECTO	4
		ALIANZAS ESTRATEGICAS CON OTRAS INSTITUCIONES	4
		MANEJO DE DESECHOS ORGANICOS	3
		EMPAQUE	3
		PUBLICIDAD	2
TOTAL	18	TOTAL	38
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
INVERSIONES EN MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA MICROEMPRESA	4	CAMBIOS CLIMATICOS	4
PRECIO COMPETITIVO	3	PRECIOS DE MATERIA PRIMA	4
PRESENTACION	3	SEGURIDAD A LAS MICROEMPRESAS	3
		COMPETENCIA DIRECTA	3
TOTAL	10	TOTAL	14

Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

ANÁLISIS:

Después del vaciado de información recopilada, se realizó el análisis FODA del subsector de dulces artesanales de los municipios de San Vicente y Santo Domingo. Se encontró que es un subsector débil en relación a las tres variables que se estudian: Higiene de los Alimentos, Seguridad Ocupacional y Comercialización.

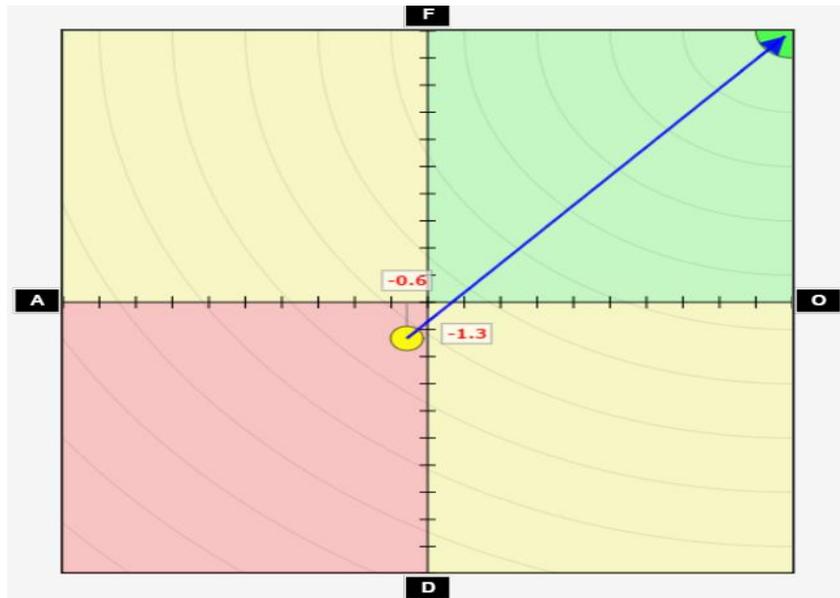
En primer lugar el sector de dulces artesanales del departamento de San Vicente no aplican las Normas de Higiene excepto dulcería “Villalta” y dulcería “Tulita” que sí están registradas, contando con el respectivo Registro Sanitario.

Otra de las debilidades es que este sector no cuenta con las herramientas de seguridad requeridas para la protección de sus empleados, como por ejemplo no sabiendo cómo actuar ante cualquier emergencia por la falta de señalización en la microempresa, también se observó que el área de producción se encuentra en malas condiciones higiénicas y en la mayoría de microempresas se encuentran animales domésticos como: perros, gallinas y gatos.

El empaque y la publicidad son otras de las debilidades que enfrentan las microempresas del sector antes mencionado, afectando directamente a los propietarios, porque influye en las ventas y en el reconocimiento de las dulcerías.

El siguiente gráfico muestra los pesos asignados a cada uno de los ítems o factores que están representados en la tabla N° 26.

GRÁFICO 8: Representación gráfica del análisis FODA, San Vicente y Santo Domingo.



Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

ANÁLISIS:

Según los pesos asignados, se genera un punto de posicionamiento actual del sector micro empresarial de dulces del departamento de San Vicente. Como se puede ver, el punto amarillo indica que las dulcerías en su conjunto se encuentran en el tercer cuadrante que está determinado por las amenazas y debilidades. Esto implica que no es favorable la situación actual de las dulcerías y que es necesario que se reviertan las amenazas hacia las oportunidades y las debilidades hacia las fortalezas.

A pesar de la situación negativa en las dulcerías del departamento de San Vicente se determinó que no es tan severa porque las coordenadas en las amenazas (-0.6) y las debilidades (-1.3) son relativamente bajas.

SANTA ANA

Asociación Cooperativa de Productores de Dulces Típicos de Santa Ana de Responsabilidad Limitada (PRODULTSA de R.L.)

En la siguiente tabla se muestra la situación actual de las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., a través del análisis FODA, detallando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

TABLA 27: Análisis FODA aplicado a las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L.

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
CONOCIMIENTOS DE NORMAS DE HIGIENE	4	EMPAQUE	5
CONTROL DE PLAGAS Y ROEDORES	4	CANALES DE DISTRIBUCION	4
EXPERIENCIA DEL PERSONAL	4		
EQUIPO Y SEGURIDAD	5		
PROCESOS PRODUCTIVOS	5		
LIMPIEZA EN LAS AREAS DE PRODUCCION	4		
EQUIPO DE TRABAJO	5		
DESECHOS ORGANICOS	4		
SEÑALIZACION	4		
ATENCION AL CLIENTE	5		
PROMOCIONES	5		
RECONOCIMIENTO A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL	4		
TOTAL	53	TOTAL	9
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
ALIANZAS CON INSTITUCIONES	6	CAMBIOS CLIMATICOS	5
PUBLICIDAD	5	COMPETENCIA DIRECTA	3
CAPACITACION A EMPLEADOS	4	SEGURIDAD A LAS MICROEMPRESAS	3
PRECIOS COMPETITIVOS	4	PRECIOS DE MATERIAS PRIMAS	3
INVERSION EN MEJORA DE PRODULTSA.	4		
PRESENTACION DEL PRODUCTO	3		
TOTAL	26	TOTAL	14

Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

ANÁLISIS

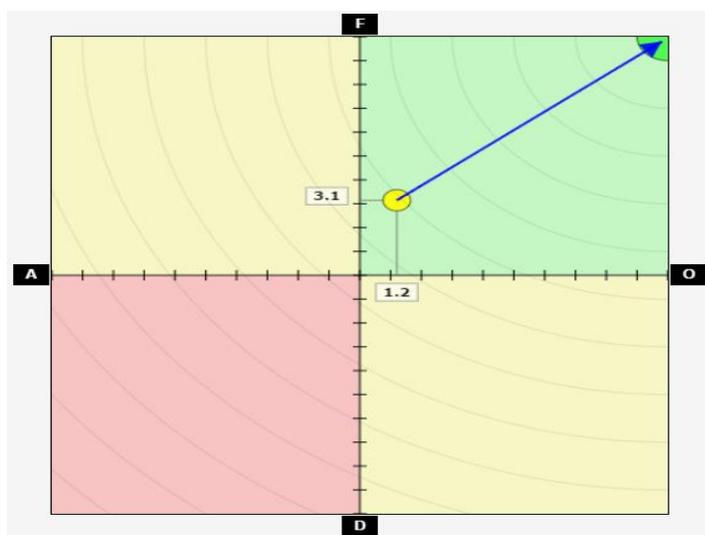
En el sector de Santa Ana la mayor puntuación está en las fortalezas debido a que está organizado en una Asociación Cooperativa denominada PRODULTSA de R. L.,

beneficiándose con capacitaciones en: Buenas Prácticas de Manufactura, buenas relaciones comerciales con proveedores, atención al cliente, mayor publicidad, entre otras.

Una de las oportunidades que posee este sector son las alianzas estratégicas con instituciones como: Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresas (CONAMYPE), Centro de Desarrollo de Micro y Pequeña Empresa (CDMYPE), Cámara de Comercio y Alcaldía Municipal. Actualmente la presentación del producto es una debilidad que enfrenta la Asociación, pero que a través de asesorías empresariales.

Los cambios climáticos son una amenaza porque los dulces tienden a enmohecerse así mismo, el aumento de precios en la materia prima, esto conlleva a incrementar el precio de venta y de ser así una posible reducción en los ingresos. El siguiente gráfico muestra los pesos asignados a cada uno de los ítems o factores que están representados en la tabla N° 27

GRÁFICO 9: Representación gráfica del análisis FODA, PRODULTSA de R.L



Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

ANÁLISIS:

El gráfico se generó con los valores de la tabla N° 27, muestra el posicionamiento actual del sector micro empresarial de dulces del departamento de Santa Ana, actualmente se encuentra en una posición muy ventajosa y competitiva, ubicándose en el cuadrante de oportunidades con una puntuación de (1.2) y en las fortalezas con (3.1).

Realizando una comparación del posicionamiento actual de los dos sectores en estudio: San Vicente y Santa Ana, se concluye que el sector más desarrollado está ubicado en el departamento de Santa Ana. Este sector ha sabido aprovechar las oportunidades convirtiéndolas en fortalezas, generando nuevas oportunidades de crecimiento económico. Caso contrario en las dulcerías del departamento de San Vicente, este sector cuenta con una serie de debilidades que no permiten el avance microempresarial, desaprovechando oportunidades que se les presentan.

4.5.2. DESARROLLO DEL BENCHMARKING

- **Fase de planeación**

Identificar qué se va someter a Benchmarking

Se identificaron tres variables: Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización, aspectos claves en la mejora de la calidad del producto, como por ejemplo: empaque, presentación, señalización y las herramientas que cada microempresa posee, también analizara las ventajas competitivas de cada una de estas áreas y proponer cambios que contribuyan a las mejoras de las mismas.

Identificación de las microempresas comparables

Durante el desarrollo de benchmarking se compararon las microempresas dedicados a la elaboración y comercialización de dulces artesanales, ubicadas en los departamentos de San Vicente y Santa Ana, este último con los productores asociados a PRODULTSA de R.L.

Esta comparación se realizó con el objetivo de conocer el sector con mejores prácticas en Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización.

Método para recopilación de información

Para la recopilación de la información se aplicó la observación y lista de cotejo, con el fin de conocer cómo se desenvuelven las microempresas en San Vicente, Santo Domingo y PRODULTSA de R.L., de la misma forma se aplicó la entrevista administrada directamente a los encargados de las dulcerías, así mismo se hizo uso de la encuesta aplicándosela a los clientes, conociendo su opinión con respecto al producto y calidad del mismo.

- Fase de análisis

Presentación de resultados

TABLA 28: Resultados obtenidos en Higiene de los Alimentos.

INDICADORES	RESULTADOS OBTENIDOS POR SECTOR DULCERO.	
	SECTOR DULCERO SAN VICENTE	SECTOR DULCERO SANTA ANA
	HIGIENE DE LOS ALIMENTOS	
Materia prima de calidad	La materia prima es seleccionada de acuerdo a su tamaño, estado de madurez y precio.	Selecciona la fruta de acuerdo a tamaño y precio.
Limpieza de las herramientas	Las herramientas utilizadas no son aseadas de forma adecuada, es decir; si hacen mezclas para realizar la producción, las herramientas no son lavadas, sino que solo las enjuagan y siguen con el proceso.	Las herramientas y moldes son lavados inmediatamente después de utilizarlos, con el fin de prolongar su durabilidad y evitar la contaminación durante el proceso de producción.
Higiene personal	Los trabajadores presentan descuido en su higiene personal, debido a la falta de asesoramiento y desconocimiento de las consecuencias tanto para ellos como para los consumidores.	Los trabajadores demuestran sus buenas prácticas en higiene personal, debido a las capacitaciones recibidas obteniendo de esa forma mejores beneficios, garantizando la calidad de los productos que ofrecen a los consumidores.
Normas de higiene	De las 13 dulcerías en estudio solamente 2 dulcerías conocen y aplican las Normas de Higiene con las que se debe tratar el producto, el resto no le toma importancia.	Todas las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L., conocen y aplican las Normas de Higiene porque ellos han sido capacitados por medio de CDMYPE en relación a las Buenas Prácticas de Manufactura.

INDICADORES	RESULTADOS OBTENIDOS POR SECTOR DULCERO.	
	SECTOR DULCERO SAN VICENTE	SECTOR DULCERO SANTA ANA
	HIGIENE DE LOS ALIMENTOS	
Cambios climáticos	Los cambios climáticos afectan los productos, con el exceso de temperatura los dulces tienen a tomar una textura dócil y húmeda y si el clima está con mucha lluvia los dulces se llenan de moho.	Afectan los productos porque si hace calor los dulces tienen a tomar una textura dócil y húmeda y si el clima está con mucha lluvia los dulces se llenan de moho.
Capacitación a los trabajadores	Solo dulcería Villalta y dulcería Tulita capacita los trabajadores constantemente.	Todas las dulcerías asociadas a PRODULTSA DE R.L., son capacitadas en cuanto a la manipulación de alimentos y Buenas Prácticas de Manufactura.
Control de plagas	En promedio el control de plagas y roedores se aplica una vez al año.	El sector de dulces aplica el control de plagas y roedores cada 6 meses con el fin de no contaminar el producto.
Buenas Prácticas de Manufactura	Este sector no aplica prácticas de manufactura empíricamente porque no se les capacita ni conocen la teoría solamente se basan en su experiencia.	Este sector conoce y aplica las Buenas Prácticas de Manufactura, debido a los asesoramientos y capacitaciones recibidas con el objetivo de mejorar y mantener los procesos de producción y las buenas relaciones con los clientes.

Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

TABLA 29: Resultados obtenidos en Seguridad Ocupacional.

INDICADORES	RESULTADOS OBTENIDOS POR SECTOR DULCERO	
	DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE	DEPARTAMENTO DE SANTA ANA
	SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Equipo de seguridad	Los empleados utilizan gabachas y guantes para la elaboración de los dulces	Los empleados utilizan guantes, redecillas, gabachas y camisetas como lo establece las normas de higiene.
Equipo y Herramientas de trabajo adecuadas	El equipo de trabajo en el sector del departamento de San Vicente es adecuado según los datos recopilados, la vida útil de los equipos y herramientas todavía está vigente.	El equipo de trabajo y las herramientas son adecuadas a los niveles de producción que posee los asociados de PRODULTSA DE R.L,
Espacio de trabajo adecuado	El sector de dulces necesita un espacio limpio, se debe evitar el cruce de animales domésticos donde elaboran los dulces excepto, dos dulcerías, que cuentan con taller de producción fuera de la casa de habitación “Villalta” y la “Tulita”	Los asociados a PRODULTSA DE R.L, cuentan con un taller de producción fuera de su casa de habitación.
Señalización en el área de producción.	Las únicas señalizaciones que se observaron en unas dulcerías de las 13 en estudio son “no se permiten mascotas”.	El sector se está actualizando y se visualizan señalizaciones y rutas de evacuación. Uno de los productores de dulces de la asociación PRODULTSA de R.L., manifiesta que es bueno acatar las Nomas de Seguridad para evitar accidentes. Para evitar accidentes
Mano de obra calificada	Todos los conocimientos son empíricos, no cuentan con personas capacitadas ni especializadas.	Conocimientos empíricos pero se capacitan constantemente para contar con los conocimientos necesarios y tener mano de obra calificada.

Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

TABLA 30: Resultados obtenidos en relación a la Comercialización.

INDICADORES	RESULTADOS OBTENIDOS POR SECTOR DULCERO	
	DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE	DEPARTAMENTO DE SANTA ANA
	COMERCIALIZACIÓN	
Atención al cliente	En los hallazgos de la investigación se observó a varios clientes que no quedan satisfechos con el servicio que les brindan las dulcerías, del municipio de Santo Domingo, la que ofrece un buen servicio al cliente son las dulcerías del municipio de San Vicente.	Se observó en el sector de dulces del departamento de Santa Ana que los clientes quedan satisfechos con la atención recibida y los productos.
Promociones	Según lo investigado en el sector de dulces del departamento de San Vicente no promocionan sus productos.	El sector de dulces del departamento de Santa Ana realiza promociones, por ejemplo: ofrecen degustaciones de sus productos, precios especiales por comprar al mayoreo, rifas de canastas con dulces artesanales en temporadas especiales.
Alianzas estratégicas	Solamente la dulcería Villalta tiene un vínculo con CONAMYPE Y CDMYPE. Las demás dulcerías del sector no han buscado realizar alianzas estratégicas.	En el estudio realizado se encontró que todas las dulcerías Asociadas a PRODULTSA de R.L., tiene alianzas con CONAMYPE, CDMYPE, la Alcaldía y Cámara de Comercio de El Salvador.
Precio de venta del producto/ Precios competitivos	El precio de venta es competitivo, los productores manejan los mismos precios en algunas ocasiones se elaboran dulces grandes y se venden al mismo precio esto con el fin de agradar al cliente.	Los precios que se manejan en el sector dulcero de Santa Ana no son precios iguales porque ellos no ven el precio sino la calidad con las que están elaborados los dulces, ellos compiten por el sabor no por precio.
Empaque del producto/ Presentación	El departamento de San Vicente no avanza en la presentación del producto porque las dulcerías no poseen un logo, el empaque del producto no se distingue de las otras, a excepción de la dulcería	Todas las dulcerías tiene su logotipo de presentación y cada una tiene su propio distintivo aunque estén asociadas a PRODULTSA de R.L., pero ellas mantiene su diferenciación de las demás dulcerías.

INDICADORES	RESULTADOS OBTENIDOS POR SECTOR DULCERO	
	DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE	DEPARTAMENTO DE SANTA ANA
	COMERCIALIZACIÓN	
	Villalta y dulcería Tulita ellas si tiene su propio logo y empaque.	
Publicidad implementada	La publicidad que implementa es la de rótulos en carreteras y la publicidad boca en boca.	La publicidad que el sector implementa es en redes sociales, publican los eventos a realizar y las actividades en las que participan y los productos que ofrecen, utilizan banners y publicidad boca en boca.
Diversificación del producto	Las dulcerías además de vender dulces artesanales venden nueces ya sea de marañón, almendra, maní, entre otros. La dulcería Villalta vende gaseosa y agua en la dulcería.	Las dulcerías además de vender dulces artesanales venden nueces ya sea de marañón, de almendra maní entre otros.
Canales de distribución	El canal de distribución que utiliza es la venta directa.	El canal de distribución que utiliza ese sector es la venta directa.
Competencia directa e indirecta	La competencia directa son de las demás dulcerías, tratan de establecer precios competitivos para ser mejores en el mercado y la competencia indirecta son las confiterías que según el estudio realizado, los propietarios manifiestan que les afecta.	El sector se dulces es unido y no se ven como competencia unos con otros, ellos aplican el trabajo en equipo y ponen de manifiesto que tampoco les afecta las confiterías que están establecidas ni los dulces que son industrializados.

Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

Conociendo las prácticas relacionadas a la Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización de los dos sectores en estudio se observa que las dulcerías artesanales del departamento de Santa Ana tienen mayor ventaja, como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA 31: Ventajas de las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L.

HIGIENE ALIMENTARIA	SEGURIDAD OCUPACIONAL	COMERCIALIZACION
Capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura	Usos de mascarillas	Están asociados a una cooperativa
Áreas de producción establecida, limpia y sin presencia de animales domésticos	Uso de redecilla en el cabello	Presencia en el mercado
Registros sanitarios	Uso de botiquín	Gestión de fondos sin reembolsos
	Capacitación al personal sobre Seguridad Ocupacional	Presencia en las principales festividades del país
	Señalización en las instalaciones.	Visión a futuro de industrializar
		Publicidad en redes sociales
		Precios del producto

Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

- **Fase de integración**

Debido a que el sector productor de Santa Ana presenta mayores ventajas en relación a Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización; los resultados obtenidos mediante la aplicación del benchmarking, se presentan de una manera clara en el sector productor de San Vicente con el fin de fortalecer las áreas antes mencionadas, con respecto a los hallazgos según el proceso de benchmarking realizado.

- **Fase de acción**

En esta fase se convierten en acción todos los hallazgos encontrados.

Para el fortalecimiento de las áreas de Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización, se ha elaborado un Manual General de Higiene Alimentaria y Seguridad Ocupacional que mejore los procesos y estándares de calidad.

De la misma forma se ha elaborado un plan de comercialización que contribuya a nuevas oportunidades de negocio.

- **Fase de madurez**

Esta fase será alcanzada cuando el sector de dulces artesanales del departamento de San Vicente implemente las mejores prácticas, en este caso el plan de acción que realicen todos los cambios necesarios y se conviertan en parte de sus funcionamientos recurrentes.

4.6. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de conocer las prácticas desarrolladas en Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización, por las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente.

Analizando los resultados de la investigación se concluye que:

- La falta de aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura y Programas Operativos Estándares de Sanitización en las microempresas artesanales del departamento de San Vicente, influye de manera negativa al momento de ofrecer sus productos al mercado, debido a que estos no cuentan con la calidad y presentación requerida que aseguren la inocuidad del producto.
- La implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura es una exigencia sanitaria que permitirá reducir los riesgos de contaminación de los alimentos, enfermedades y sobre todo pérdidas económicas para los microempresarios, debido a que se trabajará de acuerdo a procedimientos para lograr alimentos inocuos y aptos para el consumo, generando de esta forma una mayor demanda de los productos.
- Si las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente dotaran a sus trabajadores con las herramientas y equipo necesario para desarrollar la producción, además de garantizar la calidad de los productos, se estará contribuyendo a la seguridad de los trabajadores.

- Establecer relaciones comerciales con varios proveedores influye de manera positiva en la economía de las microempresas, porque se pueden establecer negociaciones y adquirir el producto con mejor calidad y a un precio adecuado, lo que trae como resultado establecer precios de venta que sean accesibles para los consumidores teniendo mejores ventas y mayor crecimiento económico.
- A pesar de la trayectoria de las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente, no se ha logrado el crecimiento económico esperado debido a la falta de apoyo técnico, razón por la cual no se han implementado estrategias de comercialización que les permitan generar nuevas oportunidades de negocio.
- Realizar el trabajo con Seguridad en las dulcerías artesanales en el departamento de San Vicente, significa cuidar la integridad de las personas que comparten el lugar de trabajo, de esa forma se evitarían posibles accidentes que perjudiquen el desarrollo normal y continuo de la actividad productiva.
- El apoyo institucional al sector productor de dulces artesanales del departamento de San Vicente, está principalmente dirigido en organizar festivales gastronómicos donde las microempresas pueden ofrecer sus productos, dejando de lado el apoyo técnico y financiero.

4.7. RECOMENDACIONES

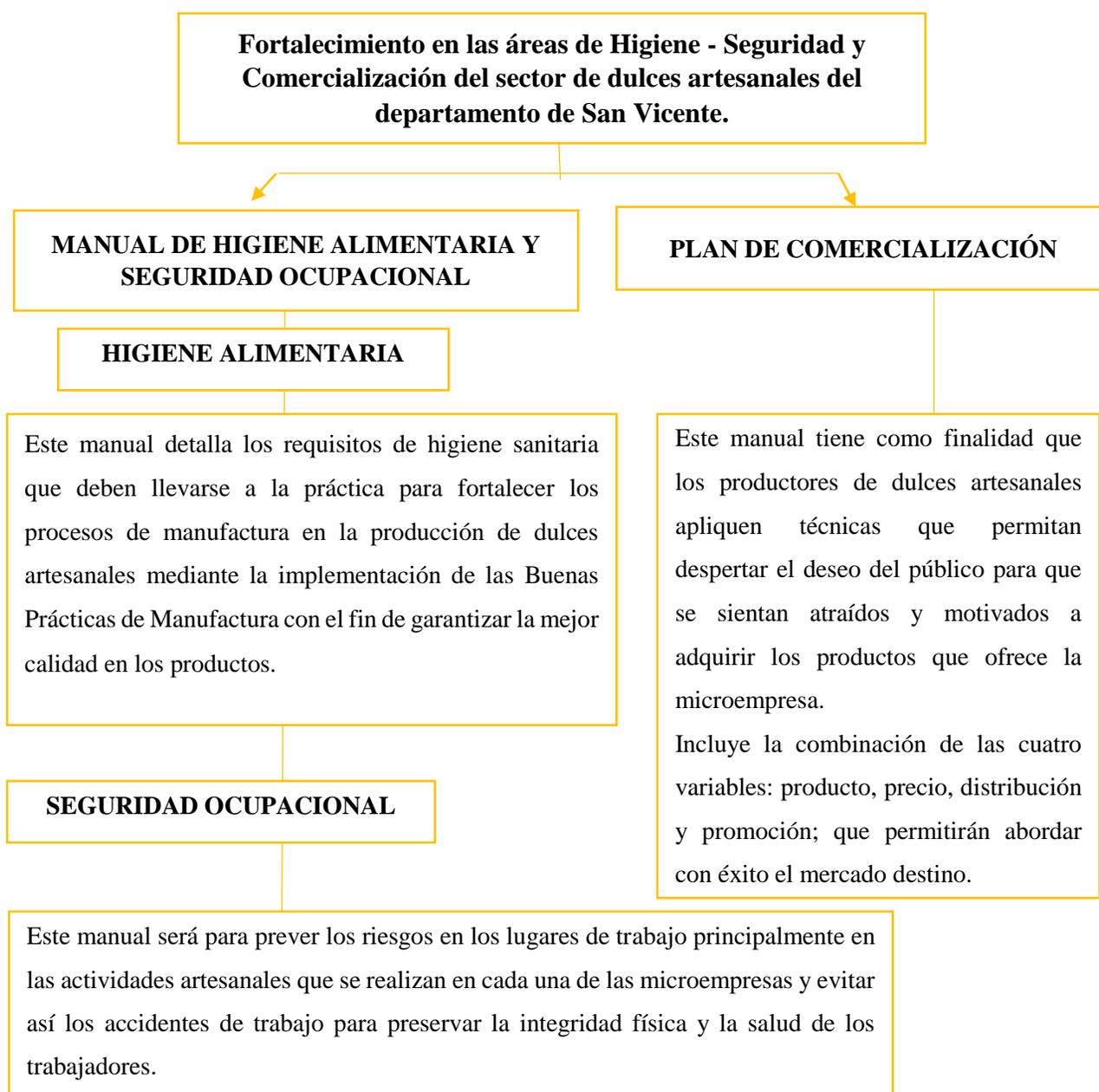
A través de las conclusiones elaboradas se recomienda a las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente las siguientes acciones:

- Los propietarios de las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente, deben gestionar con instituciones públicas como: CONAMYPE, CDMYPE, INSAFORP y Cámara de Comercio, capacitaciones en Buenas Prácticas de Manufactura para garantizar que los trabajadores las implementen de manera adecuada para ofrecer productos de calidad.
- Los propietarios de las Dulcerías Artesanales del departamento de San Vicente, deben implementar el Manual General de Higiene Alimentaria y Seguridad Ocupacional propuesto por el equipo investigador con la finalidad de ofrecer a los clientes productos aptos para el consumo. Además, deben considerar las estrategias de comercialización para generar nuevas oportunidades de negocio.
- Dotar a los trabajadores con el equipo necesario para realizar la producción como por ejemplo: gabacha, guantes, mascarilla, redecilla, botas de hule y aquellas herramientas de trabajo que les permitan desarrollarse con mayor efectividad.
- Abrir espacios para negociar con varios proveedores, con el objetivo de evaluar la materia prima y adquirir aquella que cumpla con: calidad, buen precio y tamaño; para establecer un precio de venta accesible a los consumidores.

- Que los propietarios de las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente busquen establecer alianzas estratégicas con instituciones como: CONAMYPE, Cámara de Comercio, empresa privada, entre otras; que les permitan dar a conocer los productos mediante estrategias de comercialización generando nuevos canales de distribución.
- Que los propietarios de las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente, establezcan medidas de seguridad en las instalaciones y así mismo promover el uso adecuado del equipo personal para proteger integridad del trabajador.
- Los propietarios de las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente, deben aprovechar las oportunidades de negocio que promueven las diferentes instituciones para comercializar sus productos.

Considerando las recomendaciones planteadas, se ha diseñado un Manual General de Higiene Alimentaria y Seguridad Ocupacional y un Plan de Comercialización para fortalecer las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente, como se presenta en el siguiente esquema.

ESQUEMA 9: Representación de propuestas para fortalecer las áreas de Higiene, Seguridad y Comercialización.



Fuente: Elaborado por el equipo investigador, diciembre 2015.

Capítulo 5

Propuesta de Solución



CAPITULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN

En este capítulo se presentan las propuestas que contribuirán al Fortalecimiento en las áreas de Higiene - Seguridad y Comercialización del sector de dulces artesanales del departamento de San Vicente, las que se detallan a continuación.

5.1. MANUAL DE HIGIENE ALIMENTARIA Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

La higiene del personal que manipula las mezclas para elaborar los dulces es de máxima importancia para evitar las enfermedades de origen alimentario. Los trabajadores de las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente, son todas aquellas personas que, por su actividad tienen contacto directo con la producción de dulces durante su preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución y venta.

Es de suma importancia que los trabajadores de las microempresas dedicadas a esta actividad económica, conozcan el proceso de preparación y conservación de alimentos y respetar las exigencias sanitarias que permiten que los productos lleguen al consumidor en las mejores condiciones de calidad.

De la misma forma es necesario que los propietarios de estas microempresas doten a los trabajadores con las herramientas y el equipo personal adecuado que garantice una protección integra.

El siguiente Manual de Higiene Alimentaria y Seguridad Ocupacional, tiene como propósito fortalecer el sector productor de dulces artesanales del departamento de San Vicente, brindando el conocimiento necesario para facilitar la correcta aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura, medidas higiénicas, limpieza y desinfección, equipos y utensilios, manejo del personal, manejo de la materia prima, seguridad ocupacional, entre otros.

**DULCERÍAS ARTESANALES DE LOS
MUNICIPIOS DE SAN VICENTE Y
SANTO DOMINGO, DEPARTAMENTO
DE SAN VICENTE.**



PROPUESTA DE MANUAL:

→ HIGIENE ALIMENTARIA

→ SEGURIDAD OCUPACIONAL

MANUAL DE HIGIENE ALIMENTARIA Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

CONTENIDO	MANUAL DE HIGIENE ALIMENTARIA Este manual facilitara los requisitos de higiene sanitaria que deben aplicarse en los procesos de manufactura para la producción de dulces artesanales con la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y garantizar calidad en los productos. MANUAL DE SEGURIDAD OCUPACIONAL Este manual será para prever los riesgos en los lugares de trabajo principalmente en las actividades artesanales que se realizan en cada una de las microempresas y evitar así los accidentes de trabajo para preservar la integridad física y la salud de los trabajadores.
OBJETIVO	Establecer lineamientos para la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) que garantice la Higiene Alimentaria y el control y mantenimiento de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.
AMBITO DE APLICACION	HIGIENE ALIMENTARIA Será aplicado en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente, específicamente en los municipios de San Vicente y Santo Domingo, con el fin de garantizar la Higiene Alimentaria en todas las etapas del proceso de elaboración de los dulces, desde la recepción de materia prima hasta la distribución de los mismos. SEGURIDAD OCUPACIONAL Responsabilidades de la microempresa en la protección, Seguridad y Salud de los trabajadores frente a los riesgos laborales de cada actividad productiva.
RESPONSABILIDAD	La aplicación y cumplimiento del presente manual: <ul style="list-style-type: none">• Propietarios de la microempresa.• Trabajadores del sector de dulces artesanales

HIGIENE ALIMENTARIA





BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

De acuerdo al reglamento centroamericano los Manuales son de carácter obligatorio para el Estado Salvadoreño.

La implementación de un sistema de Higiene implica acciones de calidad encaminadas a reducir o minimizar los riesgos de contaminación física, química y biológica en los procesos de manufactura.

Con las Buenas Prácticas de Manufactura permitirá dar un valor agregado a los procesos y estrategias innovadoras en la producción de alimentos sanos, seguros y competitivos en el mercado local.

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
Capacitación	<ol style="list-style-type: none">1. Higiene personal.2. Protección personal.3. Aseo del equipo.4. Manejo del equipo técnico.5. Cualificar el equipo técnico.
Controles del proceso.	<ol style="list-style-type: none">1. Preparación de los alimentos.2. Limpieza y Sanitización estandarizada de los alimentos.3. Sanitización del equipo.4. Optimización del tiempo de fabricación.5. Prever la rotación de actividades.
Equipamiento	<ol style="list-style-type: none">1. Infraestructura apropiada.2. Seleccionar el Equipo y maquinaria adecuado a sus operaciones.3. Ubicar el equipo en espacios adecuados.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

Código:
MGHASV2016

Página 2 - 25

Versión N° 1

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
Uso de los recursos	<ol style="list-style-type: none">1. Ahorro de los servicios básicos.2. Uso óptimo de la materia prima.3. Uso óptimo de la maquinaria.4. Uso óptimo del tiempo.
Riesgos Laborales	<ol style="list-style-type: none">1. Equipamiento adecuado del personal para evitar riesgos laborales.2. Espacios adecuados de evacuación.3. Señalización de rutas de evacuación.
Proveedores de materia prima	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar los proveedores.2. Selección de los proveedores.3. Evaluación de precios.4. Adquirir materia prima de calidad.
Ordenamiento en la microempresa	<ol style="list-style-type: none">1. Orden y aseo alrededor de la microempresa.2. Orden y aseo dentro de la microempresa.3. Almacenamiento adecuado de los productos.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



INSTALACIONES

En El Salvador, generalmente; se recurre a readecuar el domicilio de la persona que quiere iniciar el negocio y muchas veces este no cumple con lo exigido en la legislación alimentaria.

Los ambientes para el procesamiento no tienen los espacios adecuados que permitan un flujo continuo y una buena maniobra entre hombre-máquina, llevando consigo pérdidas de tiempo, malas prácticas higiénicas, no cumplir con el pedido a tiempo y puede dar lugar a confundir productos.

En este tipo de infraestructura los riesgos de contaminación física son más latentes que en los apropiados, por ejemplo: pisos rugosos, lisos, sin inclinación hacia el desagüe; lo mismo sucede con las paredes.

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
Instalaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Mantener una valla perimetral que sirva como barrera contra el ingreso de cualquier animal o persona ajena a las labores de la microempresa.2. Colocar malla en ventanas y puertas para evitar el ingreso de insectos.3. Deben manejarse los desechos sólidos adecuadamente para evitar basureros a cielo abierto.4. Las vías de acceso deberán estar iluminadas, además deben mantenerse libres de acumulaciones de materiales y equipos, basura, desperdicios, chatarra, maleza, agua estancada, o cualquier otro elemento que favorezca el albergue y proliferación de plagas.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



INSTALACIONES

Código: MGHASV2016

Página 4 - 25

Versión N° 1

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
	<ol style="list-style-type: none">5. Mantener limpias calles, patios y lugares de estacionamiento de modo que estos no constituyan una fuente de contaminación para las áreas en donde el producto o la materia prima estén expuestos.6. Mantener un sistema de drenajes adecuados, de manera que no puedan contribuir a la contaminación de los productos por medio de infiltraciones, o de lodo traído por los zapatos.7. Los sistemas para el tratamiento de desperdicios deberán operar en forma adecuada de manera que estos no constituyan una fuente de contaminación en las áreas donde los productos se encuentren expuestos.8. Si los terrenos que rodean el establecimiento están fuera de control del propietario, se ejercerá el cuidado de hacer inspecciones, exterminaciones, o cualquier otro medio para eliminar plagas y cualquier suciedad que pueda ser una fuente de contaminación de los productos.
Ubicación	<ol style="list-style-type: none">1. Debe estar ubicado lejos de zonas industriales donde los residuos de gases u otro tipo de contaminante no pueda llegar hasta el establecimiento.2. Debe estar separada de cualquier vivienda, mediante una pared o valla que sirva de barrera.3. Se debe contar con espacio adecuado para facilitar la descarga de materia prima y carga del producto terminado.4. Se debe ubicar lejos de zonas donde se pueda provocar mucho polvo y los vientos lleven este tipo de residuos hacia el establecimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



INSTALACIONES

Código: MGHASV2016

Página 5 - 25

Versión N° 1

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
Instalaciones físicas del área de proceso y almacenamiento	<ol style="list-style-type: none">1. El flujo de las operaciones de procesamiento, desde materias primas, manipulación que ejercen las personas, hasta obtener el producto terminado, se recomienda que sean en línea recta, y de preferencia continua.2. La distribución de ambientes debe contar con espacios suficientes para:<ul style="list-style-type: none">• La descarga de materia prima.• Almacenamiento de materias primas y productos terminados.• El procesamiento.• Servicio de baños para los trabajadores y visitantes.• Los desechos sólidos que produzca el establecimiento.3. Las áreas de proceso deben estar separadas físicamente de las áreas destinadas a servicios higiénicos, para evitar cruces contaminantes. Deben estar claramente identificadas y señalizadas.
Distribución de ambientes	<ol style="list-style-type: none">1. Suficiente espacio para la colocación del equipo y almacenamiento de los materiales según sea necesario para el mantenimiento de las operaciones sanitarias y la elaboración de un producto alimenticio seguro.2. Tomar las precauciones propias para reducir los riesgos laborales, la contaminación de los alimentos y materiales para el empaque contra microorganismos, sustancias químicas, u otras materias extrañas.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



INSTALACIONES

Código: MGHASV2016

Página 6 - 25

Versión N° 1

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
	3. Diseño y control de seguridad efectivo señalizando cada zona, para evitar contaminación cruzada de los productos y riesgos laborales.
El piso	Tiene que estar de tal manera que pueda mantenerse y limpiarse adecuadamente: <ol style="list-style-type: none">1. Que los tubos, las goteras o la condensación en los tubos no contamine el alimento2. Se recomienda un piso de concreto liso, con una inclinación hacia el desagüe, se puede pintar con una pintura epóxica, no se recomienda colocar ladrillos, esto porque permite acumulación de suciedad, en la sisa entre ladrillo y ladrillo.
Las paredes	Pueden ser: <ol style="list-style-type: none">1. Impermeables2. Lisas de color claro y sin grietas3. No deben ser absorbentes4. De fácil limpieza.5. Redondeadas entre pared y pared o pisos.6. Pintarla con pintura epóxica a una altura mínima de 1.5 metros con el propósito de tapar los poros que puedan quedar en el concreto.
Techos	Los techos deben ser construidos con acabados que: <ol style="list-style-type: none">1. Facilite la limpieza2. Reduzca la acumulación de suciedad Reduzca el desprendimiento de partículas. Si se utiliza cielo falso debe ser liso, sin uniones y fácil de limpiar.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



INSTALACIONES

Código: MGHASV2016

Página 7 - 25

Versión N° 1

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
Ventanas	<p>Estas deben ser:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fáciles de limpiar2. Desmontables3. Que impidan la entrada de agua y plagas4. Que eviten la acumulación de polvo.5. De metal y vidrio. <p>Con ventanas de vidrio existe la probabilidad que se rompa y ocurra un accidente que lesione a los trabajadores o que residuos caigan sobre el producto que se está procesando, por lo que deberá estar protegido por una malla, que pueda retener el mismo en caso de quebrarse.</p>
Puertas	<p>Deben ser:</p> <ol style="list-style-type: none">1. De superficie lisa2. No absorbente3. De fácil limpieza y desinfección4. De color claro5. Abrir hacia afuera y de preferencia con cierre automático <p>Contar con protección para evitar el ingreso de plagas.</p>
Iluminación	<ol style="list-style-type: none">1. El establecimiento debe de poseer una iluminación adecuada, ya sea natural o artificial de tal forma que posibilite la realización de las tareas y no altere los colores y la intensidad de los alimentos.2. Las lámparas deben de estar protegidas en caso de roturas, de esa manera se evitarán accidentes en los trabajadores.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



INSTALACIONES

Código:
MGHASV2016

Página 8 - 25

Versión N° 1

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
Ventilación	Debe de existir una ventilación adecuada, que evite el calor excesivo y permita la circulación de aire. Las aberturas de ventilación estarán protegidas por mallas para evitar el ingreso de agentes contaminantes.
Suministro de agua	<ol style="list-style-type: none">1. Debe disponerse de un abastecimiento de agua potable.2. Debe de contar con instalaciones apropiadas para su almacenamiento y distribución, de manera que si ocasionalmente el servicio es suspendido, no se interrumpa el proceso.
Gas propano	Es recomendable contar con una fuente de gas propano industrial para asegurar el suministro de la misma.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



MEDIDAS HIGIÉNICAS

Si no se tiene una buena disposición de los desechos sólidos y líquidos que produce el establecimiento, estos se pueden convertir en un foco de contaminación constante.

El uso de lavamanos se ha venido haciendo obligatorio, dado que las manos de los manipuladores de alimentos, son la mayor fuente de contaminación, por lo que para reducir esta contaminación se recomienda lavarse las manos constantemente, después de tocarse el cabello, la nariz, y otras partes del cuerpo.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
Manejo y disposición de desechos líquidos y sólidos	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe tener sistemas e instalaciones adecuadas de desagüe y eliminación de desechos, además; deben contar con una rejilla que impida el paso de roedores hacia la planta.2. Debe existir un procedimiento para el manejo adecuado de desechos sólidos del establecimiento.3. No se debe permitir la acumulación de desechos en las áreas de manipulación y de almacenamiento de los alimentos o en otras áreas de trabajo o zonas circundantes.4. Los recipientes deben ser lavables y tener tapadera para evitar insectos y roedores.5. El depósito general de los desechos debe ubicarse alejado de las zonas de procesamiento de alimentos.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



MEDIDAS HIGIÉNICAS

Código: MGHASV2016

Página 10 - 25

Versión N° 1

PROCESO	DESCRIPCIÓN
El pediluvio	<p>Se refiere a un foso, bandeja o recipiente generalmente ubicado en los lugares de acceso, que contiene una solución desinfectante para el calzado de las personas que ingresan al establecimiento.</p> <p>La recomendación especial es, cada vez que ingrese al establecimiento pase por el pediluvio, o área de desinfección de botas y zapatos.</p>
Instalaciones sanitarias	<p>Cada establecimiento debe de contar como mínimo con las siguientes instalaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Instalaciones sanitarias limpias y en buen estado, de ser posible separadas por sexo, con ventilación hacia el exterior, provista de papel higiénico, jabón, basureros separados de la sección de proceso y poseerán como mínimo los siguientes equipos, según el número de trabajadores.<ol style="list-style-type: none">a) Inodoros: uno por cada veinte hombres o fracción de veinte, uno por cada quince mujeres o fracción de quince.b) Orinales: uno por cada veinte trabajadores o fracción de veinte. <p>Lavamanos: uno por cada quince trabajadores o fracción de quince.</p>
Lavamanos	<p>En el área de proceso preferiblemente en la entrada de los trabajadores, deben existir instalaciones para lavarse las manos, las cuales deben:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Disponer de medios adecuados y en buen estado para lavarse y secarse las manos higiénicamente.2. El jabón debe ser líquido, antibacterial y si es posible colocados en su correspondiente dispensador. <p>Proveer toallas de papel o secadores de aire y rótulos que le indiquen al trabajador como lavarse las manos.</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

La coordinación estrecha entre las Buenas Prácticas de Manufactura y las exigencias sanitarias, son la base para la producción de alimentos inocuos.

Toda microempresa dedicada a la fabricación de alimentos deberá adoptar y desarrollar procedimientos de sanitización, tanto antes como después de cada operación dentro del establecimiento.

Una de las mayores amenazas a las que se enfrentan las microempresas destinadas a la elaboración de alimentos, es la contaminación provocada por animales, tales como: moscas, ratas y cucarachas.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA DE DESINFECCIÓN	<p>Los Programas Operativos Estándares de Sanitización son programas que están considerados dentro de las Buenas Prácticas de Manufactura, los cuales se refieren a tareas específicas relacionadas con la limpieza y desinfección que deben realizarse en establecimientos que manipulan alimentos para obtener un producto apto para el consumo humano, cuyo objetivo es garantizar que las actividades de limpieza y desinfección se realicen correctamente.</p> <p>Estos se hacen con el fin de prevenir la contaminación directa o la adulteración de los productos y a la misma vez prevenir que los trabajadores contraigan enfermedades, infecciones o bacterias por la inadecuada sanitización.</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Código: MGHASV2016

Página 12 - 25

Versión N° 1

PROCESO	DESCRIPCIÓN
	<p>Para ello, debe existir un programa que regule la limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos y utensilios, el cual debe especificar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Distribución de limpieza.2) Responsable de tareas específicas.3) Método y frecuencia de limpieza.4) Medidas de vigilancia.5) Ruta de recolección. <p>Es decir; en el área de procesamiento de alimentos, las superficies, equipos y utensilios deben limpiarse y desinfectarse según lo establecido en el programa de limpieza y desinfección.</p>
CONTROL DE PLAGAS	<p>Se debe contar con un programa para controlar todo tipo de plagas, que incluya como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificación de plaga.• Mapeo de estaciones o trampas• Productos o métodos y procedimientos utilizados, registrados por las autoridades competentes. <p>Además el establecimiento debe contar con barreras físicas que impidan el ingreso de plagas, debe inspeccionarse periódicamente y llevar un control para disminuir al mínimo los riesgos de contaminación por plagas.</p> <p>El mantenimiento periódico de equipos, asegura que se eliminen rajaduras, grietas o fisuras que son un lugar propicio para el crecimiento de bacterias, así como para el anidamiento y refugio de insectos.</p>

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



EQUIPOS Y UTENSILIOS

Cuando se utilizan equipos de aluminio estos reaccionan con el calor y desprenden trazas de aluminio, además, para la sanitización de estos equipos no se puede utilizar hidróxido de sodio (soda caustica) debido a que desprende el barniz que se le coloca a estos equipos. Si se usa hierro o cobre estos reaccionan con los ácidos de las frutas, provocando desprendimiento de las trazas de estos metales y las frutas, toman sabor metálico. El único material que no reacciona es el acero inoxidable 304.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
EQUIPOS Y UTENSILIOS	<p>El equipo y utensilios deben estar diseñados y contruidos de tal forma que se evite la contaminación del alimento y facilite su limpieza, es decir:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Deben estar diseñados de manera que permita un rápido y fácil acceso para su inspección, mantenimiento y limpieza.2. Funcionar de conformidad con el uso al que está destinado.3. Ser de material no absorbente, ni corrosivo, resistente a las operaciones repetidas de limpieza y desinfección. <p>No transferir al producto material o sustancias tóxicas, olores, ni sabores.</p>

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



EL PERSONAL

En toda microempresa dedicada a la fabricación de alimentos los trabajadores deben velar por un manejo adecuado de los productos alimenticios y mantener un buen aseo personal que garantice su seguridad y la producción de alimentos inocuos.

Muchas veces las personas que recogen, manipulan, almacenan, transportan, procesan o preparan los alimentos son responsables de la contaminación de los mismos, por esa razón; toda persona que ingrese a trabajar en la microempresa y entre en contacto con las materias primas, producto terminado o materiales de empaque, equipos y utensilios, debe practicar y observar las medidas de Higiene que a continuación se describen.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
El personal	Todo manipulador puede trasladar microorganismos patógenos a cualquier tipo de alimento, sin embargo, esto puede ser prevenido, mediante la higiene personal, el comportamiento y manipulación adecuada de los alimentos.
Control de Lesiones y Enfermedades	<ol style="list-style-type: none">1. La microempresa deberá procurar que los trabajadores se sometan a exámenes médicos en la Unidad de Salud más cercana, por lo menos una vez al año. Los resultados de dichos exámenes deberán registrarse y archivarlos.2. En caso de que el trabajador presente algún padecimiento respiratorio (Tos, catarro, resfriado, sinusitis, amigdalitis, alteraciones bronquiales, entre otras) y padecimientos intestinales como espasmos, diarrea o vómitos, deberá informarlo inmediatamente.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



EL PERSONAL

Código:
MGHASV2016

Página 15 - 25

Versión N° 1

PROCESO	DESCRIPCIÓN
	<ol style="list-style-type: none">3. Si el trabajador ha sufrido algún tipo de lesión como cortadas, erupciones en la piel, quemaduras y otras alteraciones, éstas deberán ser comunicadas inmediatamente, porque no podrá seguir manipulando productos, ni superficies en contacto con los alimentos, mientras la herida no haya sido completamente protegida mediante vendajes impermeables. Además, en el caso de que las lesiones sean en las manos deberán utilizarse guantes.4. Las personas que sufran cualquiera de los padecimientos señalados anteriormente deberán ser retiradas del proceso o reubicadas en puestos donde no estén en contacto con los productos, material de empaque o superficies en contacto con los alimentos.5. En todos los casos, la ocurrencia del padecimiento o lesión deberá registrarse.
Uniformes y complementos	<p>El uniforme separa el cuerpo del trabajador del producto a elaborarse y entre sus funciones está la de no permitir que el trabajador sea una fuente importante de contaminación.</p> <p>En el establecimiento, el uniforme debe utilizarse todo el tiempo en forma adecuada considerando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Gabachas. Las gabachas que se utilizan deben preferiblemente ser de color claro y estar limpias al comienzo del día y mantenerse en estas condiciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



EL PERSONAL

Código: MGHASV2016

Página 16 - 25

Versión N° 1

PROCESO	DESCRIPCIÓN
	<p>El diseño debe ser simple, las mangas deben de ser tan largas como sea práctico, sin bolsas que estén situadas más arriba de la cintura, además no deben presentar desgarres, falta de cierres, partes descosidas o presencia de huecos.</p> <p>Cuando por el trabajo que se realiza, los uniformes, gabachas o ropa exterior se ensucien rápidamente, entonces se recomienda que se utilicen sobre estos, delantales plásticos para aumentar la protección contra la contaminación del producto.</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="540 831 1399 1083">2. Cobertor para el cabello. Todo trabajador que ingrese al área de proceso deberá cubrir su cabeza con una redecilla o gorro de tela. Cuando el gorro sea de tela, es de uso estrictamente personal (se recomienda identificarlo). Se deberá cambiar diariamente y lavarse adecuadamente para su reúso.<li data-bbox="540 1104 1399 1461">3. Cubre bocas o mascarilla. Todo trabajador que entre en contacto con producto, material de empaque o superficies en contacto con el alimento debe cubrirse la boca y la nariz con un cubre bocas o mascarilla, con el fin de evitar la contaminación. Cuando la mascarilla sea de tela es de uso estrictamente personal (se recomienda identificarla). Deberá lavarse adecuadamente para su reúso.<li data-bbox="540 1482 1399 1734">4. Guantes. Si para manipular los alimentos o productos se requiere de guantes, éstos deben estar en buenas condiciones, limpios y desinfectados, los mismos pueden ser de látex (hule) vinilo, etc. El uso de guantes no eximirá al trabajador de la obligación de lavarse las manos cuidadosamente.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



EL PERSONAL

Código: MGHASV2016

Página 17 - 25

Versión N° 1

PROCESO	DESCRIPCIÓN
	<p>5. Zapatos. Solo se permite el uso de zapatos cerrados de hule o cuero y de suela antideslizante, de preferencia botas. Los mismos deberán mantenerse limpios y en buenas condiciones.</p> <p>6. Anteojos. Los anteojos deberán ser utilizados si son necesarios para corregir la visión de los trabajadores. En este caso, se deberá colocar una correa alrededor del cuello que sujete a los anteojos de la patas para evitar que se caigan. Los anteojos de material irrompible son recomendados. No utilice lentes de contacto.</p>
Limpieza Personal	<p>1. Cuerpo. Todos los trabajadores deben practicar los siguientes hábitos de higiene personal:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bañarse diariamente, antes de ir al trabajo.• Usar desodorante y talco.• Lavarse frecuentemente el cabello y peinarlo.• Lavarse los dientes.• Cambiarse diariamente la ropa interior.• Rasurarse diariamente, eliminando la barba.• El bigote se permite no más ancho que salga del tapabocas o mascarilla.• Si usa barba cúbrala con redecilla adecuada.• Las patillas siempre que estén cubiertas por redecilla• Las uñas deberán usarse cortas, limpias y sin esmalte.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



EL PERSONAL

Código: MGHASV2016

Página 18 - 25

Versión N° 1

PROCESO	DESCRIPCIÓN
	<p>2. Manos. Todos los trabajadores deben lavarse correctamente las manos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Antes de iniciar labores.• Antes de manipular los productos.• Antes y después de comer.• Después de ir al servicio sanitario.• Después de toser, estornudar o tocarse la nariz.• Después de fumar.• Después de manipular la basura.
Conducta Personal	<p>En las zonas donde se manipule alimentos o productos está prohibido todo acto que pueda resultar en contaminación de éstos.</p> <p>Evitar practicar actos que no son sanitarios tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rascarse la cabeza u otras partes del cuerpo.• Tocarse la frente.• Introducir los dedos en las orejas, nariz y boca.• Arreglarse el cabello, halarse los bigotes.• Exprimir espinillas y otras prácticas inadecuadas y antihigiénicas. <p>Si por alguna razón el trabajador incurre en algunos de los actos señalados anteriormente, debe lavarse inmediatamente las manos.</p> <p>Además:</p> <ul style="list-style-type: none">• No escupir al piso o paredes.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



EL PERSONAL

Código: MGHASV2016

Página 19 - 25

Versión N° 1

PROCESO	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none">• Antes de toser o estornudar deberá alejarse de inmediato del producto que está manipulando, cubrirse la boca y después lavarse las manos con jabón desinfectante, para prevenir la contaminación bacteriana.• Tocar los productos si es estrictamente necesario, asegurándose que sus manos se encuentren limpias o cubiertas con guantes limpios.• Mantener los bolsillos libres de lapiceros, lápices, anteojos, monedas, etc., particularmente de la cintura para arriba.• Comer, beber o fumar solo en áreas autorizadas para ello.• No utilizar joyas: aretes, cadenas, anillos, pulseras, collares, relojes, etc. dentro del establecimiento debido a que no pueden ser desinfectadas adecuadamente, además; existe el peligro de que partes de las joyas se desprendan y caigan en el producto o alimento.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



CAPACITACIÓN

Los trabajadores involucrados en la manipulación de alimentos deben ser previamente capacitados en Buenas Prácticas de Manufactura.

La microempresa deberá tener un programa de capacitación, debido a que generalmente se da una rotación de los trabajadores, o porque se contrata cuando hay temporadas altas.

Los programas de capacitación, deben ser ejecutados, revisados, evaluados y actualizados periódicamente.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
CAPACITACIÓN	<p>Se sugieren los temas enfocados y orientados con la ecología microbiana.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los diez patógenos más importantes.• Manipulación higiénica de alimentos frescos y procesados.• El Control de plagas y su relación con las enfermedades transmitidas por alimentos.• Principios básicos de limpieza y desinfección en la industria alimentaria.• Intoxicaciones alimentarias.• Almacenamientos de los alimentos.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



MATERIA PRIMA

Toda microempresa dedicada a la fabricación de alimentos no debe aceptar ninguna materia prima o ingrediente que contenga parásitos, microorganismos indeseables, pesticidas, medicamentos o tóxicos veterinarios, sustancias descompuestas o extrañas que no pudieran reducirse a un nivel aceptable por clasificación o procesamiento.

Solo deben usarse materias primas consideradas inocuas y seguras.

La prevención de los peligros de salud comienza con el control en la recepción de la materia prima.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
Operaciones preliminares	<p>Todo el proceso de fabricación de alimentos, incluyendo las operaciones de empaquetado y almacenamiento deben realizarse en condiciones sanitarias siguiendo los procedimientos establecidos.</p> <p>Estos deben incluir:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Todas las operaciones unitarias del proceso y el análisis de los peligros microbiológicos, físicos y químicos a los cuales están expuestos los productos durante su elaboración.2. Controles necesarios para reducir el crecimiento potencial de microorganismos y evitar la contaminación del alimento; tales como: tiempo, temperatura, pH y humedad.3. Medidas efectivas para proteger el alimento contra la contaminación con metales o cualquier otro material extraño.4. Medidas necesarias para prever la contaminación cruzada.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



MATERIA PRIMA

Código: MGHASV2016

Página 22 - 25

Versión N° 1

PROCESO	DESCRIPCIÓN
Operaciones de proceso: Empaque	<p>Consideraciones para el uso del material empleado en el empaquetado:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Almacenarse en lugares adecuados para tal fin y en condiciones de sanidad y limpieza.2. Garantizar la integridad del producto que ha de empaquetarse.3. No ser utilizados para otro uso diferente al que fueron diseñados.4. Deben inspeccionarse antes del uso, a fin de tener la seguridad de que se encuentren en buen estado, limpios y desinfectados. <p>En la zona de empaquetado solo deben permanecer los necesarios.</p>
Etiquetado	<p>En este aspecto para los alimentos se recomienda no poner información falsa o que cause una mala interpretación. La etiqueta del producto debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre del alimento.• Lista de ingredientes.• Peso• Nombre y dirección del fabricante• Número de Registro Sanitario• Fecha de fabricación y vencimiento <p>Para mayor claridad de esta obligatoriedad se recomienda que utilice la información según la Norma General para el Etiquetado de los Alimentos Pre-envasados. La cual se puede adquirir en el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).</p>
	<p>La materia prima, productos semi-procesados y procesados deben almacenarse y transportarse en condiciones apropiadas que impidan la contaminación y la proliferación de microorganismos, además; de ser protegidos contra la alteración del producto o daños al empaque.</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



MATERIA PRIMA

Código: MGHASV2016

Página 23 - 25

Versión N° 1

PROCESO

DESCRIPCIÓN

Almacenamiento y distribución

Durante el almacenamiento debe ejercerse una inspección periódica de materia prima, productos procesados y de las instalaciones de almacenamiento, a fin de garantizar su inocuidad:

1. En los lugares destinados para almacenar las materias primas, materiales de empaque, productos semi-procesados y procesados deben utilizarse tarimas adecuadas. Debe existir una adecuada organización y separación entre materias primas y el producto procesado.
2. Debe establecer el Sistema Primeras Entradas Primeras Salidas (PEPS), para que haya una mejor rotación de los alimentos y evitar el vencimiento de los mismos
3. No debe haber presencia de químicos utilizados para la limpieza dentro de las instalaciones donde se almacenan productos alimenticios.
4. Deben mantener los alimentos debidamente rotulados por tipo y fecha que ingresan a la bodega. Los productos almacenados deben estar debidamente etiquetados.

Los vehículos de transporte pertenecientes a la microempresa o contratados por la misma deben ser adecuados para el transporte de alimentos o materias primas de manera que se evite el deterioro y la contaminación de los alimentos, materias primas o del empaque. De ser posible estos vehículos deben estar autorizados por la autoridad competente.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



VERIFICACIÓN DEL SISTEMA BPM

Verificar significa buscar la verdad, exactitud o realidad de algo y auditar significa una verificación o examen formal u oficial.

La verificación es la aplicación de métodos, procedimientos, pruebas y auditorías para evaluar el sistema BPM. Esta puede ser realizada por personal altamente capacitado o bien por un trabajador interno del establecimiento.

Las verificaciones deben realizarse periódicamente o bien cuando existan cambios en el proceso, producto, material de empaque o en otra etapa que tenga relación con el producto final.

En el caso de malos resultados es necesaria una verificación.

Para verificar el cumplimiento de las BPM, se recomienda que cada microempresa implemente un sistema de aseguramiento de la calidad.

Lo anterior es un conjunto de recomendaciones de cómo debe desarrollarse el sistema BPM-POES, los cuales son prerrequisitos para implementar un sistema más avanzado de calidad como el HACCP.

Se recomienda hacer uso de la ficha técnica que se incluye en el anexo No. 4 para el cumplimiento del reglamento centroamericano sobre las BPM, de tal manera que cuando la inspección oficial llegue, verifique su cumplimiento y además se podrá confrontar sus resultados, frente a la supervisión externa oficial del Ministerio de Salud.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

--	--	--



VERIFICACIÓN DEL SISTEMA BPM

Código: MGHASV2016

Página 25 - 25

Versión N° 1

DESCRIPCIÓN

En toda actividad es necesario designar a una persona, para llevar a cabo responsablemente la actividad.

Funciones

Se deberá cumplir con las siguientes funciones:

- Coordinar la ejecución de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).
- Supervisar la correcta aplicación de las BPM.
- Establecer las acciones correctivas o incentivos recomendados al incumplimiento de la BPM.
- Desarrollar y mantener los registros de cumplimiento.
- Adecuar el programa cuando hayan cambios en la operación.

Autoridad

Se debe contar con el respaldo de los propietarios, para la designación de incentivos al cumplimiento del programa.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



SEGURIDAD OCUPACIONAL

La Seguridad Ocupacional es la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, y esta está regida bajo la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT) la cual tiene por objeto establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo.

Implementar un programa de prevención es uno de los aspectos más importantes a tomar en cuenta para la prevención de riesgos laborales, informando a los trabajadores de forma individual y por distintas campañas de prevención las causas de los accidentes, proponiendo medidas correctivas y ejerciendo acciones de control, sirviéndose de políticas y normas que orienten la conducta de los trabajadores hacia la concientización de lo que implica su seguridad laboral.

Con la señalización en todo el establecimiento, se pretende identificar áreas de riesgo que representan peligro y alerten al trabajador o cliente a tomar las debidas precauciones.

La evaluación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores debe ser un proceso dinámico, y actualizarse cada vez que cambien las condiciones de trabajo con el fin de reducir al máximo posibles riesgos laborales.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



SEGURIDAD OCUPACIONAL

Código: MGSOSV2016

Página 2 - 14

Versión N° 1

Objetivos

1. Orientar a los trabajadores sobre la importancia que tiene la seguridad en el trabajo, tanto para ellos como para la microempresa.
2. Regular el uso de equipo y herramientas de protección, con el fin de evitar accidentes de trabajo.
3. Informar a los trabajadores las obligaciones que deben cumplir en materia de prevención de accidentes y enfermedades laborales.
4. Velar por el cumplimiento de las disposiciones vigentes y las que se emitan en el futuro, que procuren disminuir el índice de accidentes de trabajo.
5. Fomentar los diversos aspectos que comprende la seguridad en las labores.
6. Evitar que los trabajadores cometan fallas en el desempeño de sus labores.
7. Evitar aquellos actos que constituyen una prohibición en higiene y seguridad en el trabajo.

Políticas

1. Los trabajadores deberán someterse periódicamente a un examen médico general.
2. Será responsabilidad del propietario de la microempresa controlar el correcto uso, por parte de los trabajadores, de los elementos de protección. El uso inadecuado generará una sanción disciplinaria.
3. Se debe implementar un programa de capacitación para todos los trabajadores, relacionado a la prevención de riesgos laborales.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



SEGURIDAD OCUPACIONAL

Código: MGSOSV2016

Página 3 - 14

Versión N° 1

4. Elaborar y actualizar constantemente el panorama de riesgo en la microempresa, identificando en este los factores de riesgos físicos, químicos, entre otros.
5. Inspeccionar el funcionamiento de herramientas, utensilios, equipo de trabajo, entre otros.
6. Inspeccionar constantemente las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a efectos de aplicar medidas correctivas necesarias.
7. Desarrollar y evaluar programas de inducción y entrenamiento encaminados a la promoción y prevención de la seguridad.

Normas

Todo trabajador evitará cometer actos inseguros tales como:

1. Permanecer en lugares que representen peligro para su seguridad; por ejemplo, cerca de los peroles con mezcla preparada.
2. Levantar objetos pesados, usando músculos de la espalda, en vez de los músculos de las piernas.
3. Sobrepassar su capacidad física, en caso necesario deberá solicitar la cooperación de otro trabajador.
4. Trabajar sin compañía en lugares inseguros o de alto riesgo.
5. Portar en los bolsillos de los uniformes, objetos afilados o con punta.
6. Llevar consigo objetos como: fósforos, encendedores, etc. Cuando la actividad a realizar ofrezca peligro de explosión o de fuego, en todo caso cuando la microempresa tenga sistema de gas propano.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



SEGURIDAD OCUPACIONAL

Código: MGSOSV2016

Página 4 - 14

Versión N° 1

7. Dar aviso al propietario cuando se desconozca o se tenga duda sobre el manejo de determinadas herramientas, debiendo este proporcionarle la enseñanza correspondiente.
8. Ubicar las herramientas filosas o punzantes en lugares o sitios donde no ofrezcan peligro, en caso de traslado, este se hará en forma apropiada, de modo que no represente riesgo para el que las traslada ni para otros.
9. Para levantar objetos de mucho peso, el trabajador debe ponerse en cuclillas, usando así los músculos de las piernas y no los de la espalda o cintura, con el objetivo de evitar desgarres musculares o deterioros en la columna.

Con las herramientas de mano deben tomarse las siguientes precauciones:

1. Escoger y usar la apropiada para cada trabajo.
2. Inspeccionarlas regularmente para comprobar que están en buenas condiciones y las que no, deben ser reparadas o sustituidas.
3. Mantenerlas en lugar seguro.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

--	--	--



EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

Estos equipos están diseñados para proteger de peligros la salud y seguridad personal que no pueden ser eliminados del área de trabajo. Se utilizan para proteger diferentes partes del cuerpo, incluyendo los ojos, la cara, la cabeza, las manos, los pies y los oídos.

El correcto uso de este equipo constituye una consideración importante y necesaria en el desarrollo de un plan Seguridad Ocupacional.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	<p>A continuación se detalla el equipo de protección personal recomendado:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gabachas• Cobertor para el cabello• Cubre bocas o mascarilla• Guantes• Zapatos Cerrados• Anteojos

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:



SEÑALIZACIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO

La clase de señalización que conviene utilizar es la señalización óptica, la cual se basa en la apreciación de las formas y los colores por medio del sentido de la vista.

Estas clases de señalización óptica pueden encontrarse de la siguiente manera:

PROHIBICIÓN



Tiene como objetivo que el trabajador reconozca que no está permitido ejecutar una acción que le pueda provocar un peligro.

OBLIGACIÓN



Se pretende imponer o exigir al trabajador a que cumpla con una orden para su cumplimiento de manera tal que el riesgo que corre al no cumplirla se convierta en un factor negativo para su vida.

ADVERTENCIA



Se trata de avisar al trabajador sobre el peligro o alguna práctica insegura que se espera puede causar daño si no le da la atención que se merece.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



EXTINTORES

Los extintores portátiles se clasifican de acuerdo con su eficacia para combatir incendios en ciertas clases y proporciones.

La selección de extintores portátiles se clasifica de acuerdo a las distintas clases de riesgos, establecidas por la Asociación Nacional de Protección Contra Incendios, usando un sistema de letras y números.

TIPO	DESCRIPCIÓN
	Los extintores de la clase A, son apropiados para usarse en incendios de materiales corrientes, tales como madera, papel, caucho y muchos plásticos. En los que se necesita una extinción eficaz por enfriamiento. Los extintores clasificados para fuegos de la clase A pueden ser de los tipos siguientes: de agua, chorro cargado, espuma y de polvos químicos secos para fines múltiples. Estos extintores deben identificarse con un triángulo que contenga la letra "A" sobre un fondo verde.
	Los extintores de la clase B son apropiados para usarse en incendios de líquidos inflamables, gases y grasas, en los que es esencial un efecto de exclusión de oxígeno o de interrupción de las llamas. Los extintores que se usan para riesgos de la clase B son de los tipos siguientes: chorro 117 cargados, espuma, gas comprimido, polvos químicos secos para fines múltiples y los de líquidos vaporizantes. Estos extintores deben identificarse con un cuadro que contenga la letra "B" sobre un fondo rojo.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



EXTINTORES

Código: MGSOSV2016

Página 9 - 14

Versión N° 1

TIPO	DESCRIPCIÓN
	<p>Los extintores de la clase C son apropiados para usarse en incendio de equipo e instalaciones de energía eléctrica en los que la conductividad dieléctrica del agente extintor es de su importancia. Los extintores clasificados para fuego de la clase C, son de gas comprimido, de polvos químicos secos para fines múltiples y de líquidos vaporizantes. Sobre un fondo azul.</p>
	<p>Los extintores de la clase D son apropiados para usarse en incendios de metales combustibles, tales como magnesio, titanio, zirconio, sodio y potasio. Estos extintores deben identificarse con una estrella de cinco puntos con la letra "D" sobre un fondo amarillo.</p>
	<p>Se conocen también como extintores de Bióxido de Carbono (CO₂); están diseñados para combatir fuegos originados por: materiales combustibles corrientes, tales como madera, papel, caucho y muchos plásticos; líquidos inflamables, gases y grasas; equipos e instalaciones de energía eléctrica.</p>

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

--

--

--



EXTINTORES

Código: MGSOSV2016

Página 10 - 14

Versión N° 1

CUANDO SE REALIZA UNA REVISIÓN DE LOS EXTINTORES SE DEBE INSPECCIONAR LO SIGUIENTE

Ubicación	El sitio donde se encuentre el extintor debe ser accesible y estar cerca del personal que lo tendrá que utilizar. Asimismo debe tener un número asignado.
Tipo	Según el agente extinguidor, si es de polvo, CO2 o halón y si corresponde al tipo de fuego que se produciría en esa zona
Capacidad	De qué capacidad es el extintor y si esa capacidad es la adecuada a ese tipo de riesgo.
Carga	Los extintores de polvo y halón cuentan con un manómetro que indica si se encuentran presurizados o no. Los extintores de CO2 deben pesarse para saber si están llenos o vacíos.
Vencimiento	La carga de todos los extintores caduca al año, aun cuando no se hayan disparado y el manómetro indique presión normal.
Señalamiento	Debe ser claramente visible desde todos los ángulos.
Altura	La parte más alta del extintor debe estar máximo a 1.50 mts del piso.
Acceso	No debe estar obstruido el acceso al extintor.
Etiqueta	El extintor debe tener la etiqueta de instrucciones de uso, el tipo de extintor y la fecha de recarga.
Seguro	En la manija debe estar el seguro y el alambre de cobre con sello metálico que indica que no se ha utilizado.
Manguera	La manguera debe estar en su sitio y no tener grietas.
Pintura	El cilindro debe estar bien pintado.
Prueba hidrostática	Esta prueba se realiza cada 5 años; el cilindro debe mostrar números grabados de la fecha de la última prueba.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



MEDICAMENTOS Y ENSERES REQUERIDOS PARA EL BOTIQUÍN

Es importante contar con los medicamentos y enseres necesarios, de esta forma se está preparado para cualquier accidente dentro de las instalaciones de la microempresa.

- **Antibióticos**
- **Analgésicos**
- **Antidiarreicos**
- **Antiácidos**
- **Antigripales**
- **Relajante muscular**
- **Jabón líquido**
- **Gasa**
- **Curitas**
- **Esparadrapo**
- **Guantes de látex**
- **Alcohol**
- **Algodón**
- **Tijeras**
- **Vendas elásticas**

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES

Se debe implementar un programa de capacitación dirigido a todo los trabajadores de las microempresas para que estén capacitados de igual manera para una emergencia.

TEMAS	DESCRIPCIÓN
Conceptos Generales de Higiene y Seguridad Ocupacional	<ol style="list-style-type: none">1. Definición de términos2. Importancia de la Higiene y Seguridad Ocupacional3. Causas de los accidentes y enfermedades profesionales
Prácticas seguras e higiénicas en los establecimientos	<ol style="list-style-type: none">1. Posiciones ergonómicas2. Orden y limpieza en los establecimientos
Señalización	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Qué es señalización?2. Importancia de la señalización3. Tipos de señalización4. Significado de las señales
Equipo de protección personal	<ol style="list-style-type: none">1. Generalidades2. Formas de uso
Emergencia	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Qué es una emergencia?2. Tipos de emergencia que se pueden desencadenar en los diferentes establecimientos3. ¿Cómo funcionan?4. ¿Qué es un simulacro?5. Formas de actuar en caso de emergencia6. Utilización de extintores7. Primeros auxilios

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES

Código: MGSOSV2016

Página 13 - 14

Versión N° 1

El responsable será el propietario de la microempresa y debe coordinar los temas y las fechas en que se impartirá la capacitación.

Es necesario que cada una de las microempresas dedicadas a la producción y comercialización de dulces artesanales en el departamento de San Vicente, considere cada uno de los puntos tratados anteriormente y le dé seguimiento especificando los procedimientos a desarrollar relacionados a:

- Levantamiento de Carga
- Almacenamiento de Materiales
- Exposiciones a la Energía Eléctrica
- Alambrado, Interruptores y Fusibles
- Uso adecuado del Extintor
- Uso adecuado de Herramientas
- Reglas para el uso de Herramientas de Mano
- Acciones a seguir en caso de Sismos
- Acciones a seguir en caso de Incendio
- Acciones a seguir en caso de Evacuación

Sin olvidar que las inspecciones en el establecimiento ayudan a prevenir la ocurrencia de lesiones y enfermedades. A través de la observación cuidadosa, las inspecciones identifican y registran los peligros existentes a fin de tomar las medidas correctivas.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES

Código: MGSOSV2016

Página 14 - 14

Versión N° 1

Una parte esencial de cualquier programa de salud y seguridad es que se examine el establecimiento, a fin de:

- Escuchar las preocupaciones de los trabajadores.
- Obtener una mayor comprensión de los trabajos y tareas.
- Identificar las causas fundamentales de los peligros.

Monitorear los sistemas de control de los peligros (equipos de protección personal, políticas, procedimientos).

La planificación juega un papel fundamental para que la inspección sea efectiva. Los trabajadores y el propietario son responsables de identificar las condiciones inseguras dentro del establecimiento. Eso se logra mediante la participación activa y compartida de todos.

Un método de inspección efectivo identifica todos los tipos de peligros.

Toda inspección debe examinar los siguientes aspectos: quién, qué, dónde, cuándo y cómo.

Se debe poner especial atención a aquellos componentes que presenten la mayor probabilidad de desarrollar condiciones inseguras o perjudiciales para la salud a causa de tensiones, desgaste, impacto, vibración, calor, corrosión, reacción química o uso inadecuado.

Ninguna área de trabajo se halla totalmente libre de peligros.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

GLOSARIO

- **Accidente:** Es todo suceso anormal no querido ni deseado que interrumpe la continuidad de una actividad en forma brusca e inesperada y que puede producir graves daños a la persona que lo sufre.
- **Acto inseguro:** Es la violación de un procedimiento de seguridad normalmente aceptado que permite que se produzca un accidente.
- **Alimentos ácidos o acidificados:** Alimentos que tiene pH en equilibrio de 4.6 o menor.
- **Alimentos:** Sustancias o productos de cualquier naturaleza, sólidos, líquidos, naturales o transformados, que por sus características, aplicaciones, componentes, preparación y estado de conservación, son utilizados en la nutrición humana.
- **Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos, Hazard Analysis Critical Control Point (APPCC o HACCP),** por sus siglas en inglés Proceso sistemático preventivo para garantizar la seguridad alimentaria de forma lógica y objetiva. Se aplica en la industria de alimentos, farmacéutica y cosmética. Se utiliza para identificar, evaluar y prevenir todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico, a lo largo de todos los procesos de la cadena de suministro, estableciendo medidas preventivas y correctivas para su control tendiente a asegurar la inocuidad.
- **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):** Sistema que pretende mantener bajo control o reducir al mínimo los riesgos de contaminación química, física y biológica durante el procesamiento de las frutas y hortalizas; contiene reglamentaciones que describen los métodos, procedimientos instalaciones o controles requeridos para

asegurar que los alimentos han sido procesados, empacados y mantenidos en condiciones sanitarias sin contaminación, ni adulteración y aptos para el consumo.

- **Causa:** Es aquel factor que corregido a tiempo, hubiera evitado la ocurrencia del accidente.
- **Condición insegura:** Es una circunstancia física (falta físicas o mecánicas) peligrosa que puede permitir directamente que se produzca un accidente.
- **Control de Calidad:** Son técnicas usadas para estandarizar. La función del control de calidad es desarrollada por una organización de servicio que conoce las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Esta función consiste en la colección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.
- **Daño:** Es el perjuicio ocasionado a los recursos físicos del proceso de fabricación (materiales, maquinaria, herramientas, etc.)
- **Desinfectar:** Es el tratamiento adecuado de la superficies cuando entran en contacto con el alimento, por un proceso que sea eficaz en destruir células vegetativas de microorganismos que puedan afectar salud pública, y en reducir sustancialmente el número de otros microorganismos, pero sin afectar en forma adversa el producto o su seguridad para el consumidor.
- **Detergente:** Mezcla de sustancias de origen sintético, cuya función es abatir la tensión superficial del agua, ejerciendo una acción humectante, emulsificante y dispersante, que facilita la eliminación de mugre y manchas.

- **Enfermedad profesional:** Estado patológico producido por consecuencia del trabajo, que determina la disminución o pérdida de la capacidad del trabajador
- **Filtro sanitario:** Corresponde a todas aquellas barreras de bioseguridad cuyo objetivo principal es impedir o disminuir el riesgo de ingreso y/o salida de algún agente patógeno hacia y desde un lugar controlado, evitando la diseminación de los agentes a zonas y/o sectores libres de estos, pero susceptibles de contaminar.
- **Fumigación:** Procedimiento que utiliza un agente químico en estado parcial o totalmente gaseoso para matar, eliminar o esterilizar plagas o microorganismos.
- **Incidente o cuasi-accidente:** Es un acontecimiento no deseado que bajo circunstancias un poco diferentes pudo haber resultado un daño físico, lesión o enfermedad ocupacional o daño a la propiedad.
- **Industria Alimentaria:** Entidad encargada de la elaboración, transformación, preparación, conservación y envasado de los alimentos de consumo humano y animal.
- **Lavado:** Procedimiento de limpieza de todas las superficies expuestas, tales como cielos falsos, cortinas, campanas, pilares, comederos, pisos, bebederos y sus líneas exteriores, entre otros; además, del equipo desarmable que se usa en las etapas de producción, y que sea resistente al agua.
- **Lesión:** Es el perjuicio ocasionado a los recursos humanos (integridad física de los trabajadores)
- **Limpieza:** Proceso de remoción de alimentos y otros residuos de una superficie, tanto de contacto como de no contacto con los alimentos en una planta de procesamiento.
- **Lote:** Cantidad de producto elaborado durante un período determinado.

- **Manual:** Es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlos, señala la consecuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien los realizará, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en tal forma, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.
- **Microorganismos:** Levaduras, hongos, bacterias y virus. El termino microorganismo no deseable incluye aquellos microorganismos que producen enfermedades en los humanos.
- **Norma:** Regla que se debe seguir o a la que deben ajustarse nuestros actos.
- **Objetivo:** Propósito o fin que se pretende alcanzar, ya sea con la realización de una sola operación, de una actividad concreta, de un procedimiento, de una función completa o de todo el funcionamiento de una organización.
- **Pediluvio:** Bandeja, recipiente o foso colocado en el piso, a la entrada de la planta procesadora, que contiene una solución desinfectante para calzado, se usa para reducir o minimizar el riesgo de una contaminación biológica, que puede ingresar por el calzado de las personas que ingresan.
- **Peligro:** Cualquier condición de la que puede esperarse con bastante certeza que cause o sea la causa de daños físicos o enfermedades.
- **Planta de procesamiento:** Establecimiento o instalación en la que se procesan y/o almacenan productos y subproductos de origen vegetal o animal con fines industriales, consumo humano y venta.

- **POES:** Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización, son descripciones de todos los pasos para cumplir una tarea de sanitización, que se realiza antes de la operación de la producción (pre operacional), durante la operación (operacional) y que contiene una lista de materiales, insumos, equipo, piezas y utensilios que se aplican en una operación y que forma parte de la tarea.
- **Política:** Guía básica de carácter general que orienta las actividades de funcionarios y empleados de una institución. Norma general que constituye declaraciones e interpretaciones que guía o encauzan la conducta y el pensamiento para la toma de decisiones.
- **Procedimiento:** Son series de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado.
- **Regla:** Estatuto, condición o modo de ejecutar las cosas.
- **Riesgo:** Probabilidad de que ocurra un daño físico, lesión, enfermedad o la misma pérdida.
- **Sabandijas:** Cualquier clase de animal o insectos indeseables
- **Sanitización Pre –Operacional:** Procedimiento que se realiza antes de comenzar con la producción , garantiza que la instalación, los equipos y utensilios se encuentren libres de cualquier suciedad, restos de tejido, químicos u otras sustancias dañinas que puedan contaminar el producto.
- **Sanitización Operacional:** Procedimiento que debe realizarse durante las operaciones para garantizar la mantención de un ambiente sanitario donde se prepare, almacene o manipule cualquier producto alimenticio.

- **Seguridad Alimentaria:** Es cuando todas las personas tienen acceso físico, social y económico a los alimentos suficientes, inocuos y nutritivos que satisfagan sus necesidades energéticas diarias y preferencias alimentarias para llevar una vida sana y activa.
- **Seguridad Ocupacional:** Es la encargada de controlar y eliminar los accidentes de trabajo; promueve y mantiene el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.
- **Superficie de Contacto con Alimentos:** Son todas aquellas superficies que entran en contacto con los alimentos y las cuales puede salpicar sobre el alimento o superficies que entran normalmente en contacto con el alimento durante el transcurso normal de operación. Incluye utensilios y las superficies de contacto de equipos.
- **Tipos de incapacidades:**
 - Incapacidad parcial permanente, es la disminución de las facultades o aptitudes de una persona para trabajar.
 - Incapacidad temporal, imposibilita al trabajador durante un período ilimitado de tiempo.
 - Incapacidad total permanente, es aquella lesión ocasionada por un accidente de trabajo que incapacita al trabajador para ejercer cualquier labor y que permanece durante toda la vida.
- **Trabajo:** Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, obra, producción del entendimiento.

**CATÁLOGO DE PRECIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL
GENERAL DE HIGIENE ALIMENTARIA Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.**

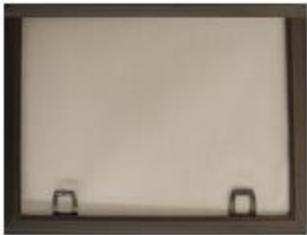
El presente catalogo contiene información sobre los precios del Equipo, Utensilios y Complementos necesarios para implementar las Buenas Prácticas de Manufactura.

Cada uno contiene información general y precios de adquisición.

Se aclara que los precios descritos en relación al equipo y utensilios pueden variar por la diversidad de proveedores ofertantes en el mercado y que el microempresario está en todo su derecho de decidir con que proveedor hacer negocio.

EQUIPO, UTENSILIOS Y COMPLEMENTOS		INFORMACIÓN GENERAL	PRECIO
Valla perimetral		Sirve como barrera contra el ingreso de cualquier animal o persona ajena a las labores de la microempresa.	\$125.00 Rollo de 30 yardas, 1.83 cm de alto
Basurero		Con una adecuada clasificación de desechos sólidos evitará basureros a cielo abierto, además de prevenir el albergue y proliferación de plagas.	\$6.75 cada uno
Lámparas / Focos		Es necesario iluminar las áreas de producción, venta, almacenamiento y vías de acceso	\$3.25; \$3.75 Y \$4.50

EQUIPO, UTENSILIOS Y COMPLEMENTOS		INFORMACIÓN GENERAL	PRECIO
Escoba		Es uno de los utensilios utilizados para mantener el aseo dentro y fuera de las instalaciones donde se producen alimentos.	\$2.50 cada una
Rastrillo		Este utensilio está formado por un mango largo y delgado que termina en una pieza perpendicular con púas que sirve para recoger hierba, paja o plantas secas.	\$2.50 cada uno
Trapeador		Utensilio usado para limpiar y desinfectar el suelo.	\$3.00 cada uno
Bolsas plásticas		Objeto cotidiano utilizado para guardar o trasladar cosas. En este caso pueden ser utilizadas para transportar los desechos sólidos generados por las microempresas.	\$1.40 5 unidades
Señalización		La señalización óptica se basa en la apreciación de las formas y los colores por medio del sentido de la vista. En la microempresa es necesario hacer uso de la señalización de prohibición, obligación, advertencia e informativa, de esa forma se contribuye a la prevención de riesgos ocupacionales, mas no elimina riesgos.	\$2.00 cada una

EQUIPO, UTENSILIOS Y COMPLEMENTOS		INFORMACIÓN GENERAL	PRECIO
Pintura epóxica		En las microempresas productoras de alimentos se recomienda un piso de concreto liso. Al igual que las paredes se recomienda pintarlas con pintura epóxica, con el propósito de tapar los poros que pueden quedar en el concreto.	\$22.99 galón
Tanque para agua		El recomendable disponer de un abastecimiento de agua potable y a la vez contar con un tanque para su almacenamiento, de manera que si ocasionalmente el servicio es suspendido, no se interrumpa el proceso.	\$250.00 1250 botellas
Zaranda		Se utiliza para prevenir la entrada de insectos, roedores y cualquier otra plaga que contribuya a la contaminación de los productos. Comúnmente es utilizada en ventanas, debido a que existe la probabilidad que esta se rompa y ocurra un accidente que lesione a los trabajadores o que residuos caigan sobre el producto que se está procesando.	\$2.50 yarda
Inodoro		Debe estar limpio y en buen estado, de ser posible con ventilación hacia el exterior, provista de papel higiénico, jabón y basurero.	\$51.00
Lavamanos		Recipiente sobre el que se vierte el agua para el aseo personal.	\$23.00

EQUIPO, UTENSILIOS Y COMPLEMENTOS		INFORMACIÓN GENERAL	PRECIO
Jabón antibacterial		Producto que limpia tus manos sin necesidad de usar agua y desinfecta sin necesidad de usar toalla o jabón. Esta sustancia mata y hace más lento el crecimiento de bacterias.	\$3.50 cada uno
Dispensador con papel toalla		Utilizado para equipar el baño, además de facilitar y optimizar el uso racional del papel.	\$18.00
Desinfectante		Producto que permite eliminar bacterias, virus y microorganismos. La utilización de este producto permite limitar, o incluso, hacer desaparecer completamente los riesgos de contaminación de una enfermedad.	\$2.60 galon
Pelador de frutas		Instrumento de cocina empleado para pelar frutas. Es una forma especial de cuchillo con la hoja de cortar móvil para que se vaya adaptando a los contornos de las frutas.	\$7.99 cada uno
Cloro		Recomendable para la desinfección del equipo y herramientas utilizadas en la producción de alimentos.	\$4.75
Tabla para picar fruta		Utensilio plano empleado en la cocina, principalmente para cortar y picar alimentos y frutas, suele ser de madera o plástico. Este utensilio requiere de cuidados higiénicos especiales debido a que pasan diversos alimentos y por ello conviene mantenerla lo más seca posible, evitando la propagación de bacterias.	\$2.00 cada uno

EQUIPO, UTENSILIOS Y COMPLEMENTOS		INFORMACIÓN GENERAL	PRECIO
Guantes látex		Equipo de protección laboral individual que protegen al individuo en el lugar de trabajo. El uso de guantes no eximirá al trabajador de la obligación de lavarse las manos cuidadosamente.	\$1.75 cada par
Gabachas blancas		Deben ser preferiblemente de color claro, estar limpias al comienzo del día y mantenerse en esas condiciones.	\$10.00 cada una
Delantales plásticos		Si por el trabajo que se realiza las gabachas se ensucian rápidamente, es recomendable utilizar sobre estos delantales plásticos para aumentar la protección contra la contaminación del producto.	\$3.50 cada uno
Cobertor para el cabello		Todo trabajador que ingrese al área de proceso deberá cubrir su cabeza con una redecilla o gorro para evitar caída de cabello en los productos.	\$0.25 cada una
Cubre boca o mascarilla		Al entrar en contacto con el producto, material de empaque o cualquier otra superficie en contacto con el alimento, se debe de cubrir la boca y la nariz con el fin de evitar la contaminación.	\$1.00 cada uno
Botas de hule		Botas impermeables y sin cordones, protegen a quien las usa del agua. Son utilizadas principalmente como parte de la indumentaria de trabajo en ciertas actividades que requieren protección.	\$15.00 el par

EQUIPO, UTENSILIOS Y COMPLEMENTOS		INFORMACIÓN GENERAL	PRECIO
Estante		Utilizado comúnmente para colocar objetos sobre él, indicado para almacenar productos de forma ordenada.	\$70.00 cada uno
Cajas plásticas o madera		Embalajes reutilizables destinados al transporte y almacenaje de determinados productos.	\$3.00 cada una
Tarimas de madera		Entablado o plataforma colocado a poca altura del suelo, con la finalidad de evitar el contacto directo con el suelo.	\$5.00 cada una
Extintor		Aparato portátil para apagar fuegos o incendios de pequeña magnitud que consiste en una especie de botella grande, en cuyo interior hay una sustancia líquida, espumosa o en forma de polvo. Este aparato debe llevar una etiqueta en la que se describa las instrucciones de uso y el tipo de fuego para el que está diseñado, así como la fecha de revisión y de caducidad.	\$169.00 ABC 20 libras
Botiquín		Es un recurso básico en cualquier microempresa, ya que en él se encuentran los elementos indispensables para dar atención satisfactoria a víctimas de un accidente o enfermedad repentina y en muchos casos pueden ser decisivos para salvar vidas.	\$15.00 con los medicamentos más básicos

5.2. PLAN DE COMERCIALIZACIÓN

Muchos microempresarios conceptualizan el plan de comercialización como una actividad que tiene relación con la administración de grandes empresas. Sin embargo, la importancia que tiene un plan de comercialización para la gestión de las microempresas, hace necesario que los propietarios conozcan sobre la aplicación y beneficios que trae su implementación.

El plan de comercialización forma parte de una propuesta de solución a los problemas que actualmente presentan las dulcerías del departamento de San Vicente, en lo que se refiere a las ventas y a la forma en que los microempresarios dan a conocer sus productos, esto ha traído un estancamiento económico para tales microempresas.

Por lo tanto se presenta un plan de comercialización realizado en base a los hallazgos de la presente investigación y en cumplimiento con los objetivos que dan a conocer los propietarios de las microempresas.

El plan de Comercialización plantea la implementación del Marketing mix o Mezcla de Mercadotecnia, para las microempresas de dulces artesanales del departamento de San Vicente, la cual consiste en desarrollar cada una de las 4'p Precio, Plaza, Promoción y Producto, de esta manera se hará un estudio más específico de las áreas que más importancia tienen en lo relacionado a la comercialización y las respectivas estrategias que servirán como guía para contribuir al crecimiento de las microempresas de dulces artesanales.

Plan de Comercialización

*Para las Dulcerías del
Departamento de San Vicente.*



PLAN DE COMERCIALIZACION.

El presente Plan de Comercialización expone al microempresario productor de dulces artesanales una serie de estrategias enfocadas a fortalecer el área de comercialización de las microempresas específicamente en las variables de precio, plaza, promoción y producto.

Ámbito de Aplicación: será aplicado a las trece microempresas productoras y comercializadoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente, específicamente los municipios de San Vicente y Santo Domingo, con el propósito de contribuir al crecimiento económico del sector.

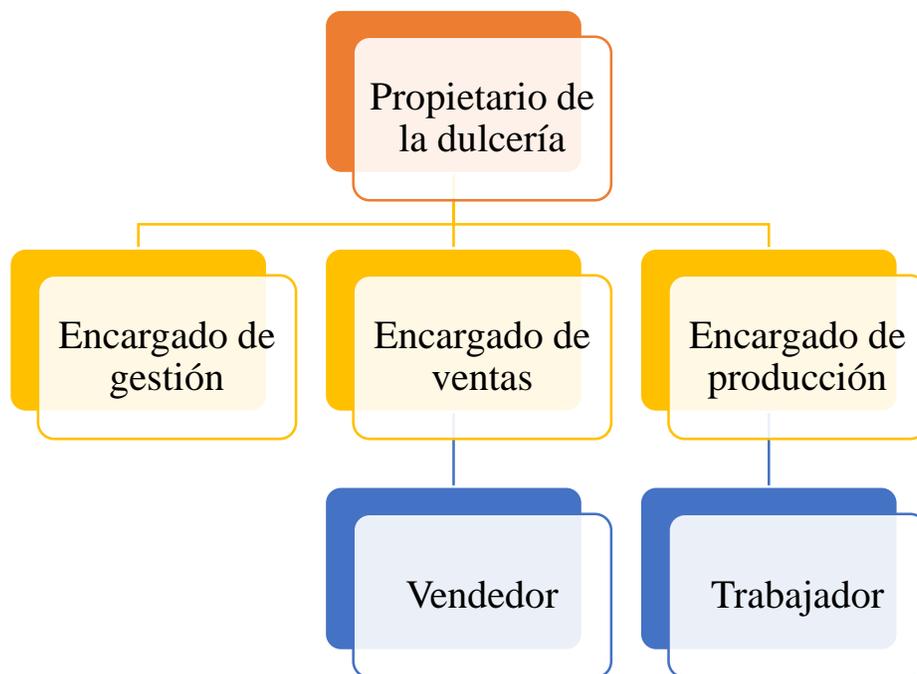
Responsabilidad: la ejecución de este Plan de Comercialización es responsabilidad y decisión del microempresario.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

Para efectos de lograr una aplicación correcta del Manual de Higiene Alimentaria y Seguridad Ocupacional así como el Plan de comercialización dentro de todas las áreas de trabajo de la microempresa de dulces artesanales se propone la siguiente estructura organizativa con el fin de detallar cada puesto de trabajo y sus respectivas funciones.

Tomando en consideración que cada dulcería emplea alrededor de 4 a 5 personas se plantean los siguientes puestos de trabajo.

Estructura Organizativa enfocada a las microempresas productoras de dulces artesanales del departamento de San Vicente.



A continuación se describen en forma genérica los puestos que deben prevalecer en la empresa:

PROPIETARIO DE LA DULCERÍA

Objetivo: analizar, coordinar y tomar decisiones respecto aquellas actividades relacionadas a la microempresa.

Funciones Básicas:

- Elaborar normas y políticas de carácter interno para las microempresas.
- Velar por el cumplimiento de las normas y políticas de la microempresa.
- Aplicación de medidas preventivas o correctivas en la administración de la microempresa.

- Revisar y controlar los aspectos financieros de la microempresa.
- Coordinar las actividades de la microempresa en conjunto con los encargados del área de gestión, ventas y producción.

ENCARGADO DE GESTION.

Objetivo: Gestionar, evaluar, planear y coordinar todas las actividades relacionadas a los aspectos de gestión que beneficien el posicionamiento en el mercado y el crecimiento económico de la microempresa.

Funciones Básicas:

- Planear y coordinar participación en eventos culturales.
- Gestionar apoyo brindado por instituciones gubernamentales y no gubernamentales.
- Evaluar las necesidades de la microempresa en cuanto a capacitaciones para los trabajadores.
- Lograr gestionar capacitaciones impartidas por instituciones públicas.

ENCARGADO DE VENTAS.

Objetivo: Aplicar y controlar las estrategias de venta.

Funciones Básicas:

- Evaluar y coordinar la implementación de las estrategias propuestas en el Plan de Comercialización.
- Velar que el trato dirigido al cliente sea el adecuado.
- Supervisar salas de venta (Higiene, decoración y orden)
- Realizar y entregar al propietario un detalle de las ventas realizadas en el día.

- Dirigir y orientar a los vendedores.
- Recibir pedidos por medio de órdenes de compra.
- Entregar pedidos al encargado de producción.
- Facturar y recibir el dinero de la venta.

VENDEDOR.

Objetivo: Orientar al consumidor en la adquisición del producto.

Funciones Básicas:

- Al inicio del día limpiar la sala de ventas y revisar el estado de los dulces.
- Atender a los clientes eficientemente.
- Empacar el producto.
- Al final de la jornada asegurarse que el producto quede debidamente empacado y protegido de contaminantes.

ENCARGADO DE PRODUCCIÓN.

Objetivo: Coordinar las actividades de la producción de dulces.

Funciones Básicas:

- Mantener organizada el área de trabajo, es decir ubicar la respectiva señalización, establecer los espacios adecuados para trabajar.
- Aplicar los elementos propuestos en el Manual de Higiene Alimentaria y Seguridad Ocupacional.
- Velar por el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura.

- Controlar el almacenamiento de los productos terminados.
- Exigir a los trabajadores el cumplimiento de las normas de seguridad y el uso del equipo necesario.
- Controlar los niveles de producción conforme a las ventas diarias o pedidos
- Implementar el método de primeras entradas primeras salidas en lo relacionado a la materia prima.
- Evaluar la materia prima que ofrece el proveedor.
- Hacer los pedidos de materia prima con anticipación.
- Verificar los niveles de reserva de materia prima.

TRABAJADOR.

Objetivo: Elaborar el producto.

- Asegurarse que el área de trabajo esté limpia al momento de la elaboración de los dulces.
- Preparar la materia prima
- Pelar la fruta
- Cortar la fruta
- Preparar y cocer las mezclas
- Cumplir con los lineamientos de higiene personal e higiene alimentaria establecidos en el Manual de Higiene y Seguridad Ocupacional.
- Mantener el orden y aseo en el área de trabajo.
- Lavar los utensilios utilizados y verificar que estén en su lugar y libres de contaminantes.

**PERFIL DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE DULCES ARTESANALES
DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE**

**SECTOR EN ESTUDIO AL QUE ESTÁ ENFOCADO ESTE PLAN DE
COMERCIALIZACIÓN**

Santo Domingo	San Vicente
Dulcería Carlita Dulces típicos La Fiesta Dulces típicos Rosita Dulcería Arely Dulces típicos Clarita Dulcería Maribel Dulcería Adelita Dulcería Tony Dulcería Tulita Dulces típicos Chávez	Dulcería Villalta Dulcería Tejada Dulcería la Gloria

VISION Y MISION

Las microempresas pertenecientes al sector en estudio no poseen visión y misión a excepción de Dulcería Villalta la cual posee ambos elementos los que se detallan a continuación.

MISIÓN (Dulcería Villalta)

“Hacer que los vicentinos y turistas en general disfruten el sabor de las frutas naturales en deliciosos dulces artesanales”.

VISIÓN (Dulcería Villalta)

“Que los dulces elaborados en dulcería Villalta siempre mantengan la calidad que por años los ha caracterizado y que este patrimonio familiar continúe siendo el preferido a nivel nacional e internacional”.

Para este estudio se propone una visión y misión de acuerdo a nuestra especialidad la cual deberán retomar cada microempresa del sector en estudio.

MISIÓN (Propuesta)

“Elaborar dulces artesanales de calidad que complazcan el paladar de los clientes logrando mantener la dulce tradición vicentina a lo largo de los años”.

VISIÓN (Propuesta)

“Hacer crecer las microempresas a través de la expansión a nivel nacional e internacional manteniendo altos estándares de calidad e inocuidad en los dulces logrando así la preferencia de nuevos clientes”.

OBJETIVOS DEL PLAN DE COMERCIALIZACION EN EL SECTOR DE DULCES ARTESANALES DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE.

A continuación se presentan los objetivos propuestos por el equipo de investigación, elaborados en base a las características y necesidades que presenta el sector en estudio en lo relacionado a la comercialización y lo que se pretende alcanzar con el presente plan de comercialización.

Dar a conocer el sector de dulces artesanales en todo el país ofreciendo un producto de calidad.

Implementar nuevas prácticas y medios que ayuden a promover el producto en el mercado y generen confianza a los nuevos clientes.

Lograr un crecimiento económico a través de un mejor posicionamiento en el mercado nacional.

Con los objetivos antes mencionados, se pretende que el sector de dulces artesanales del departamento de San Vicente enfoque sus esfuerzos en el aprovechamiento de las oportunidades que posee para posicionarse y darse a conocer a nivel nacional y de esta manera aumentar las ventas.

En la elaboración del presente plan de comercialización se implementará la técnica marketing mix o mezcla de mercado para el sector de dulces artesanales del departamento de San Vicente, la cual consiste en desarrollar cada una de las variables mejor conocidas como 4 P's (*precio, plaza, promoción y producto*).

Es importante mencionar que los dulces artesanales son un producto que puede ser consumido por todo tipo de personas, debido a que se come en pequeñas porciones sólo para endulzar el paladar con el sabor de diferentes frutas. Sin embargo la decisión de adquirirlo depende únicamente de los clientes. Por medio de la implementación de este “Plan de comercialización” se pretende definir estrategias que contribuyan a cubrir las necesidades de

comercialización de las microempresas que elaboran este producto en el departamento de San Vicente.

MARKETING MIX

PRECIO

Todas las dulcerías del sector definen sus precios en base a los costos de la materia prima y a la competencia, por lo que en todo el sector cuentan con los mismos precios. Lo que varía en ocasiones es el tamaño del producto debido a que si la materia prima sube de precio los microempresarios toman la decisión de disminuir el tamaño del dulce, de esta manera no afectan el precio del producto, permitiendo mantener un margen de ganancia y solventar los costos.

ESTRATEGIAS DE PRECIO

- Realizar revisiones periódicas de los precios de dulces de la competencia con el fin de mantener una posición ventajosa.
- Búsqueda y alianzas con los proveedores. Abrir espacios para negociar con diferentes proveedores, esto generará la posibilidad de decidir entre diferentes ofertas para seleccionar productos de calidad y a precio más accesible, porque el éxito de los dulces depende de la calidad de la materia prima, en este caso de la fruta.

PLAZA

En la actualidad las microempresas tienen un canal de distribución corto, debido a que el producto es vendido directamente al cliente, son pocas las microempresas que venden el producto a vendedores ambulantes y no es muy constante por lo tanto se puede establecer que el canal de distribución que utilizan es el directo. Algunas de las dulcerías tienen una buena ubicación, sus puntos de venta están ubicados en la Carretera Panamericana que conduce de San Vicente a San Salvador, considerándose una ventaja en el sentido de que es accesible a los clientes que transitan por dicha carretera pero es una desventaja cuando se trata con aquellos clientes que consideran que no es un ambiente higiénico para comercializar ese tipo de productos. Otro punto de venta que utilizan la mayoría de dulcerías es los puestos de venta que instalan en las fiestas patronales que se dan en los diferentes pueblos de El Salvador.



ESTRATEGIAS DE PLAZA

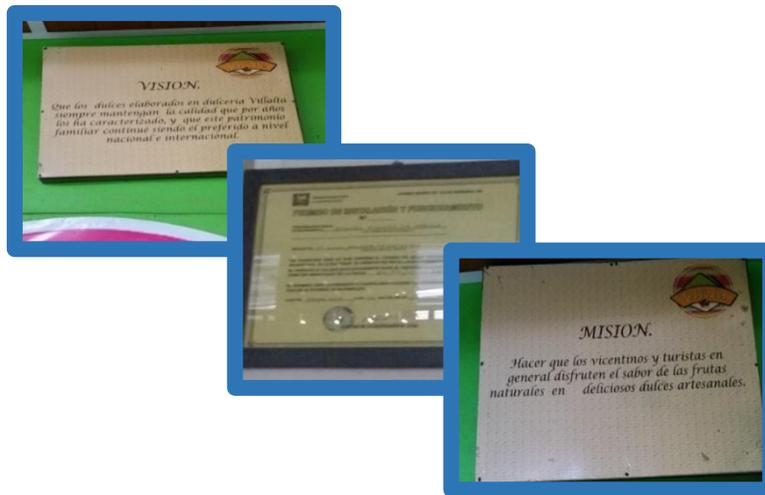
Aumentar los canales de distribución. Establecer relaciones comerciales con intermediarios como supermercados locales, tiendas reconocidas y de esta manera acercar el producto al cliente.

Canales de distribución propuestos



- Establecer puntos de venta en lugares estratégicos. Según la encuesta aplicada a los clientes, a la mayoría de personas les gustaría encontrar los dulces en: centros comerciales, aeropuerto y mercados.
- Con la ayuda de un estudio de mercado los microempresarios pueden determinar un punto estratégico de venta en cualquiera de los lugares antes mencionados con el fin de estar más cerca del cliente.

- Ambientar los establecimientos de acuerdo al tema de los dulces. Colocando la visión y misión del negocio, la historia del negocio, imágenes de algunos dulces que ahí se producen con su respectivo contenido informativo, etc. De esta manera se podrá dar una mejor imagen y el cliente sentirá que está en una dulcería con principios y formalidad.



- Participar en eventos gastronómicos y culturales. La mayoría de los microempresarios establecen puntos de venta en las ferias de los pueblos, pero es necesario que participen en otros eventos como festivales gastronómicos, ferias ganaderas, ferias culturales, etc. Para lo cual necesitan buscar apoyo de instituciones como Alcaldías, CONAMYPE, CDMYPE, entre otras entidades que comúnmente se encargan de promover este tipo de eventos. Asociarse con estas organizaciones les permitirá a las microempresas participar en eventos y dar a conocer el producto, contribuyendo así en el aumento de las ventas.



PROMOCION

La promoción se refiere a las técnicas utilizadas por cualquier negocio para dar a conocer sus productos o servicios no importando el tamaño de éste, su principal función es informar, persuadir y recordarle al cliente la existencia del negocio y sus productos o servicios.

Actualmente las microempresas productoras de dulces del departamento de San Vicente no cuentan con una base sólida en la parte de promoción, por tal motivo se desarrollarán estrategias de promoción que estarán distribuidas en tres aspectos: publicidad, promoción en ventas y relaciones públicas; cuyo objetivo será desarrollar una promoción efectiva para las microempresas.

PUBLICIDAD: el propósito de la publicidad es estimular al cliente a comprar. Las microempresas no han implementado aun estrategias relacionadas a la publicidad y no han logrado tener posicionamiento dentro de la mente del consumidor.

ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD:

IMAGEN CORPORATIVA

- Identificar tanto el local, el vehículo con que transportan la mercadería y los establecimientos móviles (*champas de ferias*) con el logotipo de la microempresa.



- Diseñar y elaborar un rótulo que esté a la vista de las personas que transitan por las dulcerías, que contenga la información relacionada a la variedad de dulces que ofrecen, número telefónico, correo electrónico, dirección web o página de Facebook, días y horarios de atención.
- Dar mayor realce y formalidad a los trabajadores que atienden a los clientes en los establecimientos con camisetas que los identifique y a la vez se da publicidad al negocio debido a que deberán mostrar el logo de la microempresa y el eslogan.



MARKETING WEB

- Diseñar y tener presencia en páginas web: Facebook, twitter, instagram, etc. Esto debido a que hoy en día la mayoría de personas prefieren visualizar las redes sociales o consultar páginas web en lugar de pasar tiempo leyendo periódicos o libros. Aunque no sólo se trata de abrir un perfil en las redes sociales o crear una página web, sino que se tiene que dar una continua actualización de información, colocando fotografías, publicando promociones, etc.

MEDIOS IMPRESOS:

- Diseñar y elaborar afiches, brochure, tarjetas de presentación. En el caso de los afiches colocar en puntos estratégicos como Alcaldías, escuelas, instituciones de gobierno, mercados, etc. Los brochure y tarjetas de presentación deberán ser distribuidas en restaurantes, organizadores de eventos y a los clientes que lleguen directamente al establecimiento.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Adquirir espacios publicitarios en la radio local o municipal cada cierto tiempo, para estar recordando a las personas la existencia de la microempresa.
- Perifonear en días especiales del año como por ejemplo: 14 de febrero, 10 de mayo, 17 de junio, 31 de diciembre, etc. Esas son fechas en que las personas buscan que obsequiar a sus seres queridos y comúnmente se acostumbra a obsequiar cajas con chocolates. Por lo que el objetivo del perifoneo y la promoción será que las personas obtén por los dulces como otra opción para obsequiar.

PROMOCION EN VENTAS: este tipo de promoción es complementario a la publicidad pero va enfocado directamente a los clientes que adquieren el producto.

ESTRATEGIAS DE PROMOCION EN VENTAS

- Establecer y utilizar políticas de venta. Es necesario que las microempresas establezcan políticas de venta y que sean aplicadas a los clientes de manera general. Por ejemplo; si el cliente compra \$20 en dulces se le ofrece \$1 en producto gratis, sería equivalente como estar aplicando el 5% de descuento en la compra, pero en este caso no sería descuento sino ofrecer el 5% en producto gratis al cliente, esto debido a que es un producto comestible, es más atractivo para el cliente que aumente la cantidad de producto por su compra.

- Realizar descuentos especiales en algunas fechas de celebración como las que se mencionaron anteriormente.
- Organizar rifas anuales.
- Ofrecer artículos útiles a los clientes como: lapiceros, tazas, llaveros, delantales, etc., por frecuencia de compras.



- En el mes de enero otorgar calendarios a los clientes que contengan en su diseño la presentación de la dulcería.



RELACIONES PUBLICITARIAS: este es un punto muy importante porque genera credibilidad y confiabilidad por lo tanto se debe manejar con sumo cuidado y siempre tratar de reflejar una buena imagen de la microempresa.

ESTRATEGIAS DE RELACIONES PUBLICITARIAS:

- Buscar ayuda con instituciones que promueven ferias gastronómicas, ferias agrícolas, ferias ganaderas, para que las dulcerías puedan participar en dichos eventos promoviendo los dulces en sus establecimientos móviles.
- Participar en los festivales gastronómicos organizados por la Alcaldía de San Vicente, por lo menos cada 3 meses porque en ese tipo de eventos se reúnen personas de diferentes lugares del departamento.

PRODUCTO

El dulce típico es un producto representativo de la cultura vicentina, preferido por varias personas en todo El Salvador por su buen sabor, textura y sobre todo porque es 100% natural. Actualmente las dulcerías no cuentan con buena presentación del producto, es por eso la necesidad de plantear estrategias enfocadas al producto para superar las deficiencias promocionales relacionadas al producto y su presentación.

ESTRATEGIAS DE PRODUCTO

- Diseñar y adaptar un logotipo que represente a la microempresa y al producto en sí con colores representativos y una imagen decorada acorde a los dulces que pueda causar impacto en los clientes y logren identificar el producto a través del logotipo. Además debe mencionar el nombre de la microempresa. Lo que se busca es que el logotipo sea la imagen representativa del negocio.

A continuación se presentan una serie de logotipos para cada una de las dulcerías que actualmente no cuenta con uno.

NOMBRE DE LA DULCERÍA	LOGOTIPO
Dulcería Carlita	
Dulces típicos La Fiesta	
Dulces típicos Rosita	
Dulcería Arely	

NOMBRE DE LA DULCERÍA	LOGOTIPO
<p data-bbox="370 428 665 464">Dulces típicos Clarita</p>	
<p data-bbox="399 823 636 858">Dulcería Maribel</p>	
<p data-bbox="402 1201 633 1236">Dulcería Adelita</p>	
<p data-bbox="418 1558 617 1593">Dulcería Tony</p>	

NOMBRE DE LA DULCERÍA	LOGOTIPO
Dulces típicos Chávez	
Dulcería Tejada	
Dulcería la Gloria	

- Crear un slogan que transmita la idea esencial del negocio y pueda ser representativo para los clientes y sobre todo único. Un eslogan que deje un mensaje a los clientes sobre los dulces artesanales. Algunos ejemplos que se proponen son:

“Dulce sensación a tu paladar”

“Come fresco y natural”

“Una dulce tradición”
“Siempre natural”
“Llena tu vida de sabor”
“Vive la vida dulce”
“Frutales dulces de tu tierra”
“Toda la fruta en un dulce”
“Endulzando tus momentos”
“Vive la magia del sabor”

- Diseñar una etiqueta que contenga el logotipo, eslogan, información de la microempresa (número, dirección, fecha de elaboración y fecha vencimiento), además una pequeña asesoría sobre el contenido del producto. La etiqueta puede ser colocada sobre cajas transparentes, cajas de cartón. Esto ayudará a que el cliente sienta más confianza con el producto.



- Mejorar el empaque, muchas de las dulcerías actualmente venden el producto en bolsas transparente de colores cuando son cantidades pocas y en cajas de cartón cuando la cantidad es mayor. Se recomienda que se personalice el empaque, de esta manera el

producto estará más presentable y dará una mejor imagen y a la vez servirá de atracción para los clientes. El empaque deberá contener el logotipo para identificar el producto.

Tipo de empaque	Tipo de venta
	Cuando la venta sea menor o igual a \$1.00
	Cuando la venta sea entre \$2.00 a \$5.00
	Cuando la venta sea en cantidades mayores a \$5.00

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTO PARA EL PLAN DE COMERCIALIZACIÓN DE DULCES
ARTESANALES DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE.**

N°	CATEGORIA	ACTIVIDAD	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	PRECIO	Realizar revisiones periódicas de los precios de dulces de la competencia																																								
2		Búsqueda y alianzas con los proveedores.																																								
3	PLAZA	Hacer gestiones para aumentar los canales de distribución.																																								
4		Establecer puntos de venta en lugares estratégicos.																																								
5		Decorar los establecimientos de acuerdo al tema de los dulces																																								
6		Participar en eventos gastronómicos y culturales.																																								
7	PROMOCION	Publicidad	Identificar tanto el local, el vehículo con que transportan la mercadería y los establecimientos móviles (champas de ferias) con el logotipo de la microempresa.																																							
8			Diseñar y elaborar un Rótulo que esté a la vista de las personas que transitan por las dulcerías.																																							
9			Diseñar y tener presencia en páginas web, en Facebook, twitter, instagram, etc.																																							
10			Diseñar y elaborar afiches, brochure, tarjetas de presentación.																																							
11			Adquirir espacios publicitarios en la radio local o municipal cada cierto tiempo																																							
12			Dar mayor realce y formalidad a las personas que atiende a los clientes en los establecimientos con camisetas que los identifiquen																																							
13			Perifonear en días especiales del año																																							

N°	CATEGORIA	ACTIVIDAD	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
14	Promociones en ventas	Establecer y utilizar políticas de venta. (Emplear promociones)																																								
15		Realizar descuentos especiales en algunas fechas de celebración																																								
16		Ofrecer artículos útiles a los clientes, como: lapiceros, tasas, llaveros, delantales, etc.																																								
17		En el mes de diciembre y enero otorgar calendarios a los clientes que contengan en su diseño la presentación de la dulcería.																																								
18		Organizar rifas anuales																																								
19	Relaciones publicitarias	Buscar ayuda con instituciones que promueven ferias gastronómicas, ferias agrícolas, ferias ganaderas																																								
20		Participar en los festivales gastronómicos organizados por la Alcaldía de San Vicente, por lo menos cada 3 meses																																								
21	PRODUCTO	Diseñar y adaptar un logotipo que represente a la microempresa y al producto.																																								
22		Crear un slogan que en pocas palabras transmita la idea esencial del negocio y pueda ser representativo para los clientes																																								
23		Diseñar una etiqueta que contenga el logotipo, eslogan, información de la microempresa																																								
24		Mejorar el empaque																																								

**PRESUPUESTO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE COMERCIALIZACIÓN DEL SECTOR DE DULCES
ARTESANALES DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE.**

	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAD DE VECES EN EL AÑO	TOTAL ANUAL	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE
PLAZA	Decoración del local	Afiches y fotografías	6	\$ 1.00	\$ 6.00	2	\$ 12.00	Dar una buena presentación	Encargado de ventas
		Pintura	2 galones	\$ 9.00	\$ 18.00	2	\$ 36.00		
PROMOCIÓN	Identificar el vehículo de carga y los establecimientos	Stiker para el vehículo	2	\$ 20.00	\$ 40.00	1	\$ 40.00	Lograr posicionamiento de la marca	Propietario
		Banners de 2 x1 mts	2	\$ 8.00	\$ 16.00	1	\$ 16.00		
	Diseñar y colocar rotulo	Rótulo	1	\$ 25.00	\$ 25.00	1	\$ 25.00	Lograr posicionamiento de la marca	Propietario
	Crear publicidad en papel	Afiches	25	\$ 0.65	\$ 16.25	3	\$ 48.75	Dar a conocer los productos que se ofrecen	Propietario/ Encargado de Ventas
		Tarjeta de presentación	25	\$ 0.30	\$ 7.50	3	\$ 22.50		
		Brochure	25	\$ 0.50	\$ 12.50	3	\$ 37.50		
	Adquirir espacios publicitarios	Cuña radial	1	\$ 50.00	\$ 50.00	4	\$ 200.00	Generar publicidad	Encargado de gestión
	Identificar a los vendedores	Camisa sport estampada	4	\$ 9.00	\$ 36.00	1	\$ 36.00	Tener una buena presentación	Propietario
	Actividad de perifoneo	Hora de perifoneo	1	\$ 40.00	\$ 40.00	4	\$ 160.00	Generar publicidad	Encargado de gestión
	Ofrecer artículos promocionales	Lapiceros	25	\$ 0.30	\$ 7.50	3	\$ 22.50	Lograr la satisfacción del cliente	Propietario / vendedores
		Llaveros	25	\$ 0.50	\$ 12.50	3	\$ 37.50		
		Tasas	25	\$ 0.50	\$ 12.50	3	\$ 37.50		
		Delantales	25	\$ 0.75	\$ 18.75	3	\$ 56.25		
Calendarios		50	\$ 0.60	\$ 30.00	1	\$ 30.00			
Organizar rifa	Articulo	1	\$ 50.00	\$ 50.00	1	\$ 50.00	Lograr la satisfacción del cliente	Propietario / Encargado de gestión	

	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAD DE VECES EN EL AÑO	TOTAL ANUAL	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE
PRODUCTO	Diseñar logotipo	Diseño	1	\$ 8.00	\$ 8.00	1	\$ 8.00	Lograr posicionamiento de la marca	Propietario
	Diseño de etiqueta	Diseño	1	\$ 8.00	\$ 8.00	1	\$ 8.00	Lograr posicionamiento de la marca	Propietario
	Mejoramiento del empaque	Bolsa de colores	2 cajas	\$ 50.00	\$ 100.00	3	\$ 300.00	Mejorar la presentación y generar confianza al cliente	Propietario/ Encargado de ventas
		Caja desechable	2 cajas	\$ 120.00	\$ 240.00	3	\$ 720.00		
		Caja de cartón	2 cajas	\$ 150.00	\$ 300.00	3	\$ 900.00		
Total							\$ 2,803.50		

PROYECCION DE VENTAS PARA EL SECTOR DE DULCES ARTESANALES DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE.

Con la implementación de las estrategias descritas en el Plan de Comercialización, se espera un incremento en los ingresos de los microempresarios de las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente.

De acuerdo a la Unidad de Catastro de la Alcaldía Municipal, el sector productor de dulces artesanales del departamento de San Vicente está compuesto por trece dulcerías; tres en el municipio de San Vicente y diez en el municipio de Santa Domingo.

Para la proyección de ventas se tomará como referencia las compras de materia prima realizadas por los microempresarios semanalmente, convirtiéndola a mensual. Por ser trece dulcerías se trabajará en base a promedios.

La presente proyección no se hará considerando los productos, debido a que son aproximadamente veinticinco variedades de dulces y no para todas las dulcerías el producto con mayor demanda es el mismo.

Las compras mensuales de materia prima en que incurren las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente son las siguientes:

Nº	DULCERIA	COMPRAS MENSUALES
1	Dulcería Tulita	\$ 2,200.00
2	Dulcería Villalta	\$ 2,000.00
3	Dulces Típicos Clarita	\$ 1,800.00
4	Dulces Típicos La Fiesta	\$ 1,600.00
5	Dulcería Tony	\$ 1,200.00
6	Dulces Típicos Rosita	\$ 600.00
7	Dulcería Adelita	\$ 500.00
8	Dulcería Maribel	\$ 500.00
9	Dulcería Arely	\$ 500.00
10	Dulces Típicos Chávez	\$ 460.00
11	Dulcería Carlita	\$ 400.00
12	Dulcería La Gloria	\$ 400.00
13	Dulcería Tejada	\$ 360.00
TOTAL		\$ 12,520.00

En total las compras son \$12,520.00 como se mencionó anteriormente se trabajará en base a promedios, por lo tanto la compra promedio se determinó de la siguiente manera:

$$\$12,520.00 / 13 \text{ dulcerías} = \$963.08$$

Los Gastos considerados para la producción de dulces son los siguientes:

DETALLE	TOTAL MENSUAL
Energía eléctrica	\$ 1,000.00
Agua potable	\$ 750.00
Leña	\$ 120.00
TOTAL	\$ 1,870.00

En promedio sería:

$$\$1,870.00 / 13 \text{ dulcerías} = \$143.85$$

De acuerdo al Código de Trabajo para las industrias el salario debe ser \$246.00

Durante el diagnóstico realizado en las dulcerías artesanales del departamento de San Vicente, se conoció el número de trabajadores por dulcería, los cuales son detallados a continuación:

DULCERIAS	EMPLEADOS	SALARIO MENSUAL	TOTAL
Dulcería Tulita	5	\$ 246.00	\$ 1,230.00
Dulcería Villalta	5	\$ 246.00	\$ 1,230.00
Dulces Típicos Clarita	5	\$ 246.00	\$ 1,230.00
Dulces típicos la Fiesta	4	\$ 246.00	\$ 984.00
Dulcería Tony	3	\$ 246.00	\$ 738.00
Dulces Típicos Rosita	4	\$ 246.00	\$ 984.00
Dulcería Adelita	3	\$ 246.00	\$ 738.00
Dulcería Maribel	3	\$ 246.00	\$ 738.00
Dulcería Arely	3	\$ 246.00	\$ 738.00
Dulces Típicos Chávez	3	\$ 246.00	\$ 738.00
Dulcería Carlita	3	\$ 246.00	\$ 738.00
Dulcería la Gloria	3	\$ 246.00	\$ 738.00
Dulcería Tejada	3	\$ 246.00	\$ 738.00
TOTAL	47		\$ 11,562.00

En promedio seria:

$\$11,562.00 / 13 \text{ dulcerías} = \889.38

Para totalizar, mensualmente las dulcerías incurrirían en lo siguiente:

DETALLE	PROMEDIO MENSUAL
Materia prima	\$ 963.08
Mano de obra	\$ 889.38
Gastos de fabricación	\$ 143.85
Implementación del Plan de Comercialización	\$ 233.63
TOTAL	\$ 2,229.94

Durante la administración de la entrevista se consultó a los encargados de las microempresas un aproximado del costo para producir un dulce, a lo que respondieron \$0.15

Por lo tanto:

$$\$2,229.94 / \$0.15 = 14,866 \text{ unidades mensuales}$$

UNIDADES PRODUCIDAS MENSUAL	PRECIO DE VENTA	INGRESOS MENSUALES
14,866	\$0.20	\$ 2,973.20

Una vez determinados los ingresos mensuales, se calculara un aproximado de la utilidad mensual:

Ingresos mensuales	\$2,973.20
(-) Materia Prima	\$963.08
(-) Mano de Obra	\$889.38
(-) Gastos de Fabricación	\$143.85
(-) Implementación de Plan de Comercialización	<u>\$233.63</u>
(=) Utilidad Mensual	\$743.26

Durante los primeros tres meses se estima que no habrá incremento en ventas, debido a la adaptación de los microempresarios en cuanto a la implementación del Plan de Comercialización.

A partir de enero del año 2017 se espera un incremento en las ventas de un 1% mensual consecutivamente, generado por la implementación de las estrategias propuestas en el Plan de Comercialización.

**Proyección de Ventas para las microempresas del sector productor de Dulces Artesanales del departamento de San Vicente,
año 2017**

	AÑO 2016			AÑO 2017											
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Ingresos mensuales	\$2,973.20	\$ 2,973.20	\$2,973.20	\$3,002.93	\$3,032.96	\$3,063.29	\$3,093.92	\$3,124.86	\$3,156.11	\$3,187.67	\$3,219.55	\$3,251.75	\$3,284.26	\$3,317.11	\$3,350.28
Materia prima	\$963.08	\$963.08	\$963.08	\$972.71	\$982.44	\$992.26	\$1,002.18	\$1,012.21	\$1,022.33	\$1,032.55	\$1,042.88	\$1,053.31	\$1,063.84	\$1,074.48	\$1,085.22
Mano de obra	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38	\$889.38
Gastos de fabricación	\$143.85	\$143.85	\$143.85	\$145.29	\$146.74	\$148.21	\$149.69	\$151.19	\$152.70	\$154.23	\$155.77	\$157.33	\$158.90	\$160.49	\$162.09
Implementación del plan de comercialización	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63	\$233.63
Utilidad mensual	\$743.26	\$743.26	\$743.26	\$761.92	\$780.77	\$799.81	\$819.04	\$838.46	\$858.07	\$877.88	\$897.89	\$918.10	\$938.51	\$959.13	\$979.95

6. REFERENCIAS

- Arellano Cueva, R. (2000). Marketing: Enfoque América Latina. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill. Recuperado a partir de <http://es.slideshare.net/Daannaahh/idalberto-chiavenato-administracion-de-recursos-humanos-9-edicion>
- Finnigan, J. (1997). Guía de Benchmarking Empresarial. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.
- Rico, R. R. (1996). Benchmarking estratégico y táctico. Buenos Aires: Macchi.
- Rubio Domínguez, P. (2009). ¿Cómo llegar a ser un experto en Marketing?. Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Staton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Serrano, A. (2007). Administración I y II (Conforme a programas de teoría administrativa I y II aprobadas por el MINED).San Salvador.
- Spendolini, M. J., Villa, C. F., & Matiz, F. (2005). Benchmarking. Santafé de Bogotá, Colombia: Norma.
- Fleitman, J. (2000). Negocios Exitosos: cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Boxwell, R. J. (1995). Benchmarking para competir con ventaja. McGraw-Hill

- Kotler, P. (2001). Dirección de mercadotecnia: análisis, planeación, implementación y control. Perú: Pearson Educación.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, 2 L.G.P.L.T. (2010).

REFERENCIAS WEB

- Amaro, M. Á. (2013, mayo). Higiene, inspección y control de los alimentos. Recuperado a partir de <http://es.slideshare.net/Lisette89/higiene-inspeccion-y-control-de-los-alimentos>
- Ardura, I. R. (2011). Principios y estrategias de marketing. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado a partir de <https://books.google.com.sv/books?id=-3j-OkJ4IBYC&pg=PA69&dq=marketing+mix+concepto&hl=es&sa=X&ei=IPiIVeHnF8fhoATnI6oBw&ved=0CCEQ6AEwAQ#v=onepage&q=marketing%20mix%20concepto&f=false>
- Higiene alimentaria. Nutrición y salud. Clínica Universidad de Navarra. (2015). Recuperado 30 de junio de 2015, a partir de <http://www.cun.es/chequeos-salud/vida-sana/nutricion/higiene-alimentaria>
- Norma Técnica de Alimentos. (2013, Febrero 1). Recuperado a partir de http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/norma_tecnica_alimentos.pdf
- Organización Mundial para la Salud, & Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2009). Codex Alimentarius, Higiene de los Alimentos, textos básicos. Recuperado a partir de ftp://ftp.fao.org/codex/publications/Booklets/Hygiene/FoodHygiene_2009s.pdf

- Vértice, E. (2010). Gestión de la calidad (ISO 9001/2008) en hostelería. Editorial Vértice.

TESIS

- Guzmán Deras, M. S. (2011, junio). Estudio gastronómico y alimenticio de dulces típicos salvadoreños. Universidad Dr. José Matías Delgado, Antiguo Cuscatlán. Recuperado a partir de file:///C:/Users/ACER/Downloads/tesis-de-historia-de-dulces.pdf

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Conceptos básicos de dulces artesanales

Es junto al amargo, el ácido y el salado, uno de los sabores básicos que podemos experimentar los seres humanos a través de nuestro sentido del gusto. En tanto, es el único que de alguna manera goza de la aceptación global de todas las culturas que conviven en el planeta por considerarlo el sabor más placentero.

Generalmente aquellos alimentos que poseen un alto contenido de carbohidratos son los que se perciben como dulces, aunque también existen saborizantes artificiales que se encargan de proporcionarle a los mismos el sabor dulce y que se conocen popularmente como edulcorantes. (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2013)

Artesanal

Objeto que está hecho a mano con técnicas tradicionales. (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2013).

Artesanía

Se denomina artesanía tanto al trabajo como a las creaciones realizadas por los artesanos. Es un tipo de arte en el que se trabaja fundamentalmente con las manos, moldeando diversos objetos con fines comerciales. Una de las características fundamentales de este trabajo es que se desarrolla sin la ayuda de máquinas o de procesos automatizados. (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2013)

Artesano

Es la persona que realiza objetos artesanales o artesanías. Los artesanos realizan su trabajo a mano o con herramientas manuales, por lo que hay que tener cierta destreza y habilidad para realizar su trabajo. Pueden trabajar solos o junto a otras personas que les pueden servir de ayudantes. (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2013)

Dulces artesanales

Son todos aquellos que no poseen ningún tipo de químicos, 100% típicos, producidos y comercializados en las diferentes fiestas patronales de toda una región.

Autóctonos:

Que se ha originado o ha nacido en el mismo país o lugar en que se encuentra: la importación de nuevas especies puso en peligro la flora autóctona.

Benchmarking:

Proceso metodológico que compara el desempeño de la organización con los mejores del mundo y que a partir de agregarle valor y satisfacción a los clientes, añade valor económico para la organización a través de mejorar, la calidad, eficiencia, efectividad, el servicio y la competitividad.

Calidad:

Es un concepto subjetivo, y el término proviene del latín. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos.

Comercialización:

Es la acción y efecto de comercializar (poner a la venta un producto o darle las condiciones y vías de distribución para su venta).

Deficiencias:

La deficiencia es una falla o un desperfecto. El término, que proviene del vocablo latino deficiencia, también puede referirse a la carencia de una cierta propiedad que es característica de algo.

Emprendedurismo:

Es cualquier intento llevado a cabo por los individuos de empezar una nueva empresa, incluyendo cualquier intento de volverse auto-empleado.

El emprendedurismo es la capacidad de las personas para crear nuevas empresas.

Gastronomía:

Es el estudio de la comida y su relación con diversas culturas, con un enfoque especial en la cocina gourmet. A la persona que se dedica a ello se le llama gastrónomo/a, y a pesar de que es una confusión muy común, la gastronomía involucra mucho más que el arte de cocinar, por lo que no cualquier persona que sepa cocinar bien puede ser considerada un gastrónomo.

Higiene:

Aquellas prácticas de limpieza y aseo que llevan adelante las personas con el fin de mantener su estado de salud y el de quienes las rodean. Se debe tener en cuenta que esta acción no sólo se lleva adelante en el cuerpo, sino también en la ropa o en los espacios físicos en donde las personas habitan, trabajan o simplemente transitan constantemente.

Inocuidad de alimentos:

La inocuidad alimentaria se refiere a las condiciones y prácticas que preservan la calidad de los alimentos para prevenir la contaminación y las enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos.

Microempresa:

La micro empresa o microempresa es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma.

Seguridad

Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que se apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo.

7. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LISTA DE COTEJO APLICADA A LAS DULCERÍAS ASOCIADAS A PRODULTSA de R.L.

Objetivo: Realizar un análisis situacional en las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L. en relación a la Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización, para mejorar las deficiencias encontradas y contribuir a que se mantengan en el tiempo.

LISTA DE COTEJO			
Aplicada en:			
Aplicada por:			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CUENTA CON	NO CUENTA	COMENTARIOS
HIGIENE DE LOS ALIMENTOS			
Los utensilios están ubicados en lugares limpios			
Los empleados usan guantes			
Los empleados usan malla en el cabello			
Cuentan los empleados con delantal			
Los empleados hacen uso de zapatos cerrados			
El lugar de trabajo permanece ordenado			
Los empleados presentan higiene personal en su vestimenta, en sus manos, en su cabello y en sus pies			
Durante su elaboración cuentan los dulces con protección contra insectos u otros contaminantes			
El manejo de los dulces es higiénico			
SEGURIDAD OCUPACIONAL			
Cuenta el establecimiento con las señalizaciones adecuadas			
El establecimiento cuenta con un extintor accesible			
Cuentan los empleados con un botiquín accesible			
El área donde se produce los dulces cuenta con el espacio necesario para evitar accidentes			
COMERCIALIZACIÓN			
El empaque del producto cuenta con etiqueta			
El establecimiento está ambientado adecuadamente			
El área donde son expuestos los dulces está ambientada acorde al giro de la microempresa			
Los vendedores mantienen una actitud positiva a la hora de atender al cliente			



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE GRADUACION.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES PARA CONOCER SUS PREFERENCIAS EN LA CALIDAD DE LOS DULCES TÍPICOS DE SAN VICENTE Y SANTA ANA.

Indicaciones: Marque con una "x" la respuesta que considere correcta según sea su criterio.

1. ¿conoce usted o su familia los dulces artesanales?

Sí _____ No _____

2. ¿Porque medio de comunicación conoció la existencia de las dulcerías artesanales?

Redes Sociales _____

Vallas Publicitarias _____

Radio _____

Banner _____

Rotulo _____

Otro _____

Mencione cual: _____

3. ¿Cuáles son sus dulces de preferencia? Menciónelos:

4. ¿Considera que el precio de los dulces artesanales es accesible?

Sí _____ No _____

5. ¿Cómo califica la calidad de los dulces degustados de los departamentos de San Vicente y Santa Ana:

San Vicente

Santa Ana

Excelente _____ Excelente _____

Muy buena _____ Muy buena _____

Buena _____ Buena _____

Aceptable _____ Aceptable _____

Mala _____ Mala _____

6. ¿Cuánto es su gasto en dulces artesanales cuando compra?

\$1 a \$5 _____

\$5 a \$10 _____

Más de \$10 _____

7. ¿Con que frecuencia consume dulces artesanales?

Siempre que los ve _____
Ocasiones especiales _____
Forman parte de sus compras habituales _____
Cuando viaja _____
En ferias de pueblos _____
No compra _____

8. ¿Cómo califica el sabor de los dulces?

San Vicente		Santa Ana	
Agradable	_____	Agradable	_____
Desagradable	_____	Desagradable	_____
Normal	_____	Normal	_____

9. ¿Qué piensa de la textura de los Dulces?

San Vicente		Santa Ana	
Demasiado gruesa	_____	Demasiado gruesa	_____
Intermedia	_____	Intermedia	_____
Muy delgada	_____	Muy delgada	_____

10. ¿Qué opinión tiene del aspecto en general del producto?

San Vicente		Santa Ana	
Agradable	_____	Agradable	_____
Atractivo	_____	Atractivo	_____
Poco atractivo	_____	Poco atractivo	_____

11. ¿Cuál empaque llamo más su atención?

Dulces artesanales de San Vicente _____
Dulces artesanales de Santa Ana _____

12. ¿Dónde le gustaría encontrar con mayor frecuencia Dulces Artesanales?

Mercado _____
Tiendas _____
Aeropuerto _____
En la carretera _____
Centros Turísticos _____
Centros Comerciales _____
Otros _____



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA A ENCARGADOS DE LAS DULCERÍAS ASOCIADAS A PRODULTSA de R.L.

Objetivo: Realizar un análisis situacional en las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L. en relación a la Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización, para mejorar las deficiencias encontradas y contribuir a que se mantengan en el tiempo.

Indicaciones: Señor/a encargado de la dulcería, se le pide de favor responder cada una de las preguntas de manera ordenada.

DATOS GENERALES.

Fecha de la Entrevista: Día: ____ Mes: ____ Año: ____ Hora: _____

Nombre de la Dulcería: _____

Nombre del Entrevistado: _____

Cargo Desempeñado: _____

PROCESO DE PRODUCCION

1. ¿Cuáles son los dulces que más demanda poseen en su microempresa?

2. ¿Cuánto tiempo se demora en elaborar los dulces antes mencionados? ¿Cada cuánto tiempo los producen?

3. ¿Influyen los Cambios Climáticos en la producción de sus productos?

4. ¿Cuáles son los factores que considera usted que causan la Contaminación de los Alimentos, durante y después de realizar el Proceso Productivo?

5. ¿Qué elementos influyen en el Tiempo de Producción de los dulces?

6. ¿Cuáles son los criterios en los que usted se basa en el momento de adquirir la Materia Prima para realizar el Proceso de Producción?

7. ¿Qué volúmenes de compra maneja de Materia Prima?

8. ¿Cada cuánto tiempo compra Materia Prima?

9. ¿Cuál es el costo de la Materia Prima?

10. ¿Con que Equipo de Trabajo cuentan sus trabajadores?

11. ¿Considera que el Equipo que posee actualmente cumple las condiciones exigidas por el Ministerio de Salud?

12. ¿Sus trabajadores cuentan y utilizan un Equipo de Trabajo Adecuado?

HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

13. ¿Qué medidas de Higiene aplica para garantizar la calidad de los dulces?

14. ¿Tiene su personal formación y capacitación en el manejo de la Higiene de los Alimentos?

15. ¿Qué tipo de Capacitaciones han recibido sus empleados?

16. ¿En qué medida influye la Limpieza antes, durante y después del Proceso Productivo?

17. ¿Tiene usted conocimientos sobre las Normas de Higiene?

18. ¿En qué medida se ve afectada la Higiene de los Alimentos ante los Cambios Climáticos?

19. ¿Cuenta actualmente con un Control de Plagas y roedores en las instalaciones? ¿Cada cuánto tiempo aplica el Control de Plagas?

20. ¿Cuál es el manejo de desechos orgánicos que surgen del Proceso Productivo?

SEGURIDAD OCUPACIONAL

21. ¿Conoce usted las medidas necesarias para garantizar la Seguridad Ocupacional de sus trabajadores?

22. ¿Su establecimiento cuenta con las Señales de Seguridad necesarias? ¿Cuáles son?

23. ¿Qué medidas de Seguridad Ocupacional implementa en su establecimiento?

24. ¿Se están implementando las correctas Medidas de Seguridad Ocupacional en las instalaciones?

25. ¿Cuenta con Equipo de Seguridad dentro de su Microempresa, como extintores, botiquín de primeros auxilios, etc.?

26. ¿Capacita a sus trabajadores para lograr una aplicación y práctica efectiva de las medidas de Seguridad Ocupacional? ¿Cada cuánto tiempo?

27. ¿Conoce y utiliza el Equipo de Seguridad que debe tener cada uno de los trabajadores a la hora de elaborar el producto para garantizar la seguridad personal?

COMERCIALIZACIÓN

28. ¿Cómo ha evolucionado su microempresa los últimos 5 años?

29. ¿Cómo visualiza el aumento de su microempresa dentro de cinco años?

30. ¿Cuántos puntos de venta posee actualmente?

31. ¿Cuáles son los factores que son considerados para establecer el Precio de Venta al producto?

32. ¿La Presentación y Empaque de su Producto es un factor determinante para la Comercialización?

33. ¿Qué prácticas desarrolla para hacer más eficiente su microempresa?

34. ¿Qué técnica de Atención al cliente aplica en su microempresa?

35. ¿Qué Estrategias de Comercialización desarrolla en su microempresa?

36. ¿Para usted, destinar fondos para la Comercialización de sus productos es un Gasto o una Inversión?

37. ¿Cuáles son los medios que usted utiliza para hacer Publicidad a sus productos y porque?

38. ¿Qué tipo de empaque utiliza para que producto sea más atractivo?

39. ¿Cuáles son los Canales de Distribución que usted utiliza para llevar el producto hasta el Consumidor Final?

40. ¿Aplica usted algún tipo de Promoción para vender sus productos, cuáles son?

41. ¿Cuáles son los resultados que ha obtenido en las ventas al aplicar Promociones?

42. ¿Qué estrategias utiliza para mantener la lealtad de sus clientes?

43. ¿Posee alianzas estratégicas con otras instituciones, cuáles son?

44. ¿Qué beneficios le brindan esas alianzas?

*****MUCHAS GRACIAS*****



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE GRADUACION.

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA DULCERIAS

Objetivo: Conocer la situación actual en las dulcerías asociadas a PRODULTSA de R.L. en relación a la Higiene Alimentaria, Seguridad Ocupacional y Comercialización, para mejorar las deficiencias encontradas y contribuir a que se mantengan en el tiempo.

LUGAR DE OBSERVACIÓN: _____

DEPARTAMENTO: _____

FECHA DE OBSERVACIÓN ___/___/___/

OBSERVADOR: _____

INDICACIÓN: El observador deberá describir la existencia o no, de cada uno de los elementos que se evaluarán en cada dulcería, así como explicar el estado en el cual se encuentran cada uno de estos elementos.

SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPO DE LAS DULCERIAS.

1. SEÑALIZACIÓN DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.

2. CONDICIÓN DE LAS BODEGAS DONDE SE ALMACENA LA MATERIA PRIMA Y LA PRODUCCIÓN.

3. TIPO DE PISO (SI ES DE CEMENTO O DE TIERRA)

4. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA LA PROTECCION PARA EL CONTROL DE PLAGAS

5. CONDICIÓN DEL EQUIPO DE PRODUCCION

6. CONDICIÓN DE LAS HERRAMIENTAS QUE UTILIZAN EN LA PRODUCCION.

7. LOCALIZACION DE LA DULCERIA (ACCESIBILIDAD).

8. EQUIPO DE TRABAJO UTILIZADO POR LOS EMPLEADOS.

9. UBICACIÓN DEL SISTEMA DE GAS LICUADO.

10. CONDICIÓN FÍSICA

HIGIENE

11. LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES Y EN LOS PUESTOS DE VENTA.

COMERCIALIZACION DEL PRODUCTO.

12. PRESENTACION DEL PRODUCTO

13. TIPO DE EMPAQUE

14. PUBLICIDAD.

15. CONDICIÓN DEL PRODUCTO.

**ANEXO 2: ACTA DE CONSTITUCION DE ASOCIACIÓN
COOPERATIVA PRODUCTSA DE R.L.**

NORTE AMERICA cada una, suscritas y pagadas así: cada asociado suscribe **SEIS APORTACIONES** y pagan **CUATRO** El saldo pendiente de pago será cubierto dentro de un plazo de **CINCO Meses**. El Tesorero del Consejo de Administración se da por recibido de la cantidad de **CUATROCIENTOS CINCUENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA**, que es el capital pagado según se detalla anteriormente. Se autoriza a la Secretaria del Consejo de Administración, Señora, **Iris Cecilia Gómez Martínez**, para que extienda Certificación de la presente Acta y se encomienda a los miembros de dicho Consejo, iniciar y seguir conjunta o separadamente los trámites pertinentes para obtener la Personalidad Jurídica de la Asociación Cooperativa constituida, mediante el reconocimiento oficial y la inscripción correspondiente. No habiendo más que hacer constar se termina la presente acta, ratificamos su contenido y firmamos para los efectos legales pertinentes. Excepto las señoras **María Cristina Calderón** y **Gladis del Carmen López** quienes manifiestan no poder firmar, pero dejan las impresiones de sus pulgares y a su ruego firma la señora **Wendy Carolina Guevara de Sandoval**.


Teresa Hayde Hernández de Blanco


Bertá Alicia García

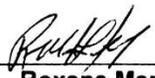

Juan Miguel Ataujo Colorado


Gladis del Carmen López

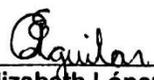

Sandra Patricia Figueroa López

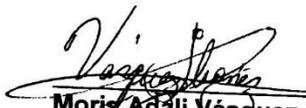

Juan José Blanco Hernández


Miguel Ángel Mayorga Reina

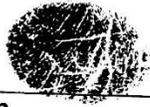

Roxana Maribel Linares Mejía


Wendy Carolina Guevara de Sandoval


Ana Elizabeth López Aguilar

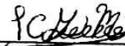

Moris Adali Vásquez Ibáñez



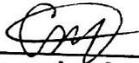


María Cristina Calderón


Salvador Armando López Cárcamo

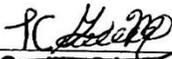


Iris Cecilia Gómez Martínez



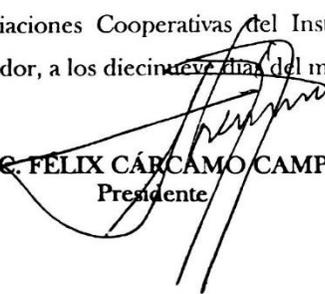
Ana Mercedes Aguilar de López

ES CONFORME CON SU ORIGINAL CON EL CUAL SE CONFRONTÓ Y PARA SER PRESENTADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE FOMENTO COOPERATIVO, EXTIENDO Y FIRMO LA PRESENTE EN SANTA ANA A LOS 21 DIAS DEL MES DE ENERO DE DOS MIL QUINCE.



Iris Cecilia Gómez Martínez
Secretaria de consejo de administración

INSCRITA la ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE COMERCIALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN DE DULCES TÍPICOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, bajo el número VEINTISEIS, folios cuatrocientos cuarenta y tres frente a folio cuatrocientos cincuenta y seis frente del Libro QUINTO de Registro e Inscripción de Asociaciones Cooperativas de COMERCIALIZACIÓN, que lleva el Registro Nacional de Asociaciones Cooperativas del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo. San Salvador, a los diecinueve días del mes de febrero de dos mil quince.


LIC. FELIX CÁRCAMO CAMPOS
Presidente




MISAELEDGARDO DÍAZ
Jefe del Registro Nacional de Asociaciones Cooperativas



FCC/MED

ANEXO 3: DIARIO OFICIAL CON LA INSCRIPCIÓN DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA PRODULTSA de R.L. EN EL

DIARIO OFICIAL.- San Salvador, 13 de Marzo de 2015.

81

con beneficio de inventario en la herencia intestada que a su defunción dejó la causante señora MARÍA VALERIANA MEJÍA DE CRUZ, ocurrida el día siete de noviembre del año dos mil diez, en el Cantón Candelaria, jurisdicción de El Carmen de este Departamento, siendo ese su último domicilio; a los señores MARÍA PAZ CRUZ MEJÍA, mayor de edad, doméstica, del domicilio de Candelaria, El Carmen, jurisdicción de este Departamento, portadora de su Documento Único de Identidad Número cero tres uno tres seis dos dos nueve-nueve, y Número de Identificación Tributaria: cero siete cero tres-uno uno dos cinco dos-uno cero uno-cero; JOSÉ RUFINO CRUZ MEJÍA, mayor de edad, casado, agricultor en pequeño, del domicilio de Candelaria, El Carmen, jurisdicción de este Departamento, portador de su Documento Único de Identidad Número cero dos cuatro uno tres cero uno cinco-dos, y Número de Identificación Tributaria cero siete cero tres-dos ocho cero dos cuatro dos-cero cero uno-dos; MARÍA SANTOS DE LA CRUZ CRUZ MEJÍA, mayor de edad, doméstica, soltera, del domicilio de Candelaria, El Camen, jurisdicción de este Departamento, portadora de su Documento Único de Identidad Número cero tres cero siete cero dos uno dos-nueve, y Número de Identificación Tributaria: cero siete cero tres-dos seis cero cinco cinco ocho-uno cero uno-ocho; FRANCISCO CRUZ MEJÍA, mayor de edad, soltero, agricultor en pequeño, del domicilio de Candelaria, El Carmen, jurisdicción del Departamento de Cuscatlán, portadora de su Documento Único de Identidad Número cero dos siete cuatro dos ocho nueve cuatro-cuatro, y Número de Identificación Tributaria cero siete cero tres-uno siete uno dos cuatro cuatro-uno cero uno-cero; y MARÍA LUISA CRUZ MEJÍA, mayor de edad, soltera, oficio domésticos, portadora de su Documento Único de Identidad Número cero uno cuatro seis nueve nueve cinco nueve-cuatro; y Número de Identificación Tributaria cero siete cero tres-uno nueve cero ocho cuatro siete-uno cero uno-cuatro; en su calidad de hijos de la referida causante.

Habiéndosele conferido a los herederos declarados la administración y representación definitiva de la sucesión.-

INSAFOCOOP.

Librado en el Juzgado de lo Civil: Cojutepeque, a las once horas del día dos de febrero del año dos mil quince.- LIC. MANUEL PAZ CANALES, JUEZ DE LO CIVIL. LIC. JOSE ORLANDO BELTRAN MEJÍA, SECRETARIO.

Of. 1 v. No. 249

AVISO DE INSCRIPCIÓN

EL INFRASCRITO JEFE DEL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE FOMENTO COOPERATIVO. En cumplimiento de los Artículos 16 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas y 5 Inciso Primero de su Reglamento,

HACE SABER: Que la "ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE COMERCIALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN ARTESANAL DE DULCES TÍPICOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA", que se abrevia "PRODULTSA de R.L.", con domicilio legal en Santa Ana, Departamento de Santa Ana, ha sido INSCRITA en el Registro Nacional de Asociaciones Cooperativas bajo el número, VEINTISEIS folios cuatrocientos cuarenta y tres frente a folios cuatrocientos cincuenta y seis frente del Libro QUINTO de Registro e Inscripción de Asociaciones Cooperativas de COMERCIALIZACIÓN, que lleva el Registro Nacional de Asociaciones Cooperativas del INSTITUTO SALVADOREÑO DE FOMENTO COOPERATIVO,

San Salvador, a los diecinueve días del mes de febrero de dos mil quince.-

MISAE EDGARDO DIAZ,
JEFE DE REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES
COOPERATIVAS.

Of. 1 v. No. 250

ANEXOS 4: CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS BPM

1.4.2 Instalaciones sanitarias			
a) Servicios sanitarios limpios, en buen estado y separados por sexo			
b) Puertas que no abran directamente hacia el área de proceso			
c) Vestidores debidamente ubicados			
SUB TOTAL			
1.4.3 Instalaciones para lavarse las manos			
a) Lavamanos con abastecimiento de agua potable			
b) Jabón líquido, toallas de papel o secadores de aire y rótulos que indican lavarse las manos			
SUB TOTAL			
1.5 Manejo y disposición de desechos sólidos			
1.5.1 Desechos Sólidos			
a) Manejo adecuado de desechos sólidos			
SUB TOTAL			
1.6 Limpieza y desinfección			
1.6.1 Programa de limpieza y desinfección			
a) Programa escrito que regule la limpieza y desinfección			
b) Productos para limpieza y desinfección aprobados			
c) Instalaciones adecuadas para la limpieza y desinfección.			
SUB TOTAL			
1.7 Control de plagas			
1.7.1 Control de plagas			
a) Programa escrito para el control de plagas			
b) Productos químicos utilizados autorizados			
c) Almacenamiento de plaguicidas fuera de las áreas de procesamiento			
SUB TOTAL			
2. EQUIPOS Y UTENSILIOS			
2.1 Equipos y utensilios			
a) Equipo adecuado para el proceso			
b) Programa escrito de mantenimiento preventivo			
SUB TOTAL			
3. PERSONAL			
3.1 Capacitación			
a) Programa de capacitación escrito que incluya las BPM			
SUB TOTAL			
3.2 Prácticas higiénicas			
a) Prácticas higiénicas adecuadas, según manual de BPM			
SUB TOTAL			
3.3 Control de salud			
a) Control de salud adecuado			
SUB TOTAL			
4. CONTROL EN EL PROCESO Y EN LA PRODUCCIÓN			
4.1 Materia prima			
a) Control y registro de la potabilidad del agua			
b) Registro de control de materia prima			
SUB TOTAL			
4.2 Operaciones de manufactura			
a) Controles escritos para reducir el crecimiento de microorganismos y evitar contaminación (tiempo, temperatura, humedad, actividad del agua y pH)			
SUB TOTAL			
4.3 Envasado			
a) Material para envasado almacenado en condiciones de sanidad y limpieza y utilizado adecuadamente			
SUB TOTAL			
4.4 Documentación y registro			
a) Registros apropiados de elaboración, producción y distribución			
SUB TOTAL			
5. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN			
5.1 Almacenamiento y distribución.			
a) Materias primas y productos terminados almacenados en condiciones apropiadas			
b) Inspección periódica de materia prima y productos terminados			
c) Vehículos autorizados por la autoridad competente			
d) Operaciones de carga y descarga fuera de los lugares de elaboración			
e) Vehículos que transportan alimentos refrigerados o congelados cuentan con medios para verificar y mantener la temperatura.			
SUB TOTAL			

