

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA COMO VENTAJA COMPETITIVA DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FABRICANTES DE PIZZA UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD - CASO ILUSTRATIVO.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

ARDÓN MELÉNDEZ, YANCY YAMILETH	AM11075
ESCOBAR GÓMEZ, NELSON EDUARDO	EG12007
GARCÍA QUINTANILLA, LAURA GABRIELA	GQ11008

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

NOVIEMBRE 2017

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : MSc. Roger Armando Arias Alvarado

Secretario General : MSc. Cristóbal Hernán Ríos Benítez

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano : Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez

Secretaria : Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo

Director General de Procesos de Graduación : Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

Coordinador de Seminario : Lic. Rafael Arístides Campos

TRIBUNAL CALIFICADOR

Licda. Marseilles Ruthenia Aquino de Rodríguez

Lic. Eduardo Antonio Delgado Ayala

Ing. José Ciriaco Gutiérrez Contreras (Docente Asesor)

NOVIEMBRE 2017

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Primeramente doy gracias a Dios por culminar mis estudios y haberme dado salud para lograr mis objetivos, siendo él mi fortaleza en los tiempos más difíciles, un profundo agradecimiento a mi papá por sus consejos, paciencia y su apoyo incondicional que me brindó a lo largo de todo este camino, gracias a mi familia y a todos aquellos que en algún momento de mi carrera me apoyaron, este logro es por y para ustedes. Puedo decir que los sueños tarde o temprano se cumplen, que Dios es guía y fuente de inspiración para seguir adelante y luchar por lo que se quiere, no fue fácil pero contra todo pronóstico lo he logrado.

Yancy Yamileth Ardón Meléndez

Darle gracias a Dios por tener esta oportunidad de culminar mi carrera y ser la fuente motivadora para cada día continuar. Gracias a mis padres que fueron mis mayores promotores durante esta etapa. Gracias a todos los docentes por la enseñanza brindada para compartir su conocimiento, amistades y seres queridos que estuvieron apoyándome desde el inicio de la carrera. Un proyecto termina una etapa llega a su fin un peldaño más que subir. La oportunidad comienza de nuevo; no es el fin, solo es el inicio de un porvenir.

Nelson Eduardo Escobar Gómez

Agradecer a Dios todopoderoso por darme salud, fuerzas, energía, provisión económica, sabiduría e inteligencia para culminar mi carrera, por darme la oportunidad de hacer sentir orgullosa a mi familia que tanto amo (mi madre, padre y hermano), quienes me han apoyado e impulsado incondicionalmente en lograr mi sueño, este triunfo también es suyo, al ser especial que llegó a mi vida para motivarme a seguir adelante y estar ahí cuando más lo he necesitado, a mis queridos amigos que me ayudaron con sus oraciones constantes y a los docentes que sembraron en mí el conocimiento necesario; mi Padre Celestial dice: “Deléitate asimismo en Jehová, y él te concederá las peticiones de tu corazón” Salmos 37:4... ¡Misión cumplida!

Laura Gabriela García Quintanilla

ÍNDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FABRICANTES DE PIZZA, FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, VENTAJA COMPETITIVA Y MARCO LEGAL	1
A. GENERALIDADES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS	1
1. Definición.....	1
2. Antecedentes.....	1
3. Características.....	2
B. PEQUEÑAS EMPRESAS FABRICANTES DE PIZZA	3
1. Antecedentes.....	3
2. Definición de pequeñas empresas fabricantes de pizza.....	4
3. Proceso de Producción.....	4
4. Variedades.....	5
5. Mercado.....	6
C. CASO ILUSTRATIVO - PIZZA ITALIANA S.A. DE C.V.	6
1. Antecedentes.....	6
2. Filosofía.....	7
a. Misión.....	7
b. Visión.....	8
c. Valores.....	8
d. Organigrama de perfiles de puestos Pizza Italiana, S.A. de C.V.....	8
e. Variedades.....	8
D. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	9
1. Antecedentes.....	9
2. Conceptos y Definición.....	10
3. La inocuidad en los alimentos.....	11
4. Áreas que comprenden las Buenas Prácticas de Manufactura.....	12

a. Materia Prima	12
i. Recepción de materia prima	13
ii. Almacenamiento	13
iii. Proveedores	14
iv. Transporte	14
b. Establecimiento	15
i. Estructura	15
ii. Suministros de higiene en las instalaciones de la empresa	16
c. Personal	17
i. Suministros para los trabajadores	17
ii. Estado de salud de los trabajadores	20
iii. Hábitos higiénicos	20
iv. Capacitaciones periódicas	20
d. Control de Procesos en la Producción	20
i. Supervisión	20
ii. Higiene en la elaboración del producto	21
iii. Limpieza y desinfectación en equipos y utensilios de cocina	21
e. Documentación	21
E. VENTAJA COMPETITIVA	22
1. Definición	22
2. Importancia	22
3. Relación con las Buenas Prácticas de Manufactura	23
4. Finalidad	23
F. MARCO LEGAL RELACIONADO CON LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA. 23	
1. Constitución de La República de El Salvador	24
2. Código de Salud de El Salvador	24
3. Ley sobre Seguridad e Higiene del Trabajo	25
4. Reglamento Técnico Centroamericano – Industria de alimentos y bebidas procesados. Buenas Prácticas de Manufactura	26
5. Normas Técnicas Sanitarias para Autorización y Control de Establecimientos Alimentarios 28	

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FABRICANTES DE PIZZA.....32

A. IMPORTANCIA 32

B. OBJETIVOS 33

1. General..... 33

2. Específicos 33

C. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 33

1. Método Utilizado 33

2. Tipo de Investigación..... 34

3. Diseño de la Investigación 34

D. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .. 35

1. Técnicas 35

a. Entrevista 35

b. Encuesta 35

c. Observación Directa..... 35

2. Instrumentos..... 36

a. Cuestionario 36

b. Guía de Entrevista..... 36

c. Lista de Cotejo 36

E. FUENTES DE INFORMACIÓN 37

1. Primarias 37

2. Secundarias..... 37

F. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA 37

1. Determinación del universo 37

2. Determinación de la muestra 37

G. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 40

1. Tabulación 40

2. Interpretación de los datos 40

H. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	40
1. Materia Prima	41
2. Establecimientos.....	43
3. Personal	47
4. Control de Procesos en la Producción.....	49
5. Documentación.....	51
6. Ventaja Competitiva	52
I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
1. Conclusiones.....	53
2. Recomendaciones.....	54
CAPÍTULO III	
PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LA EMPRESA PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V. PARA GENERAR VENTAJA COMPETITIVA	57
A. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA	57
B. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	58
1. General.....	58
2. Específicos	58
C. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	58
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOBRE LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	59
HOJA DE AUTORIZACIÓN	60
A. OBJETIVO	62
B. ÁMBITO DE APLICACIÓN	62
C. DEFINICIONES	62
D. RESPONSABILIDADES	63
E. BASE LEGAL DE REFERENCIA	63
F. DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	64
1. Primer Bloque: Materia Prima.....	64
2. Segundo Bloque: Establecimientos	67

3. Tercer Bloque: Personal	71
4. Cuarto Bloque: Control de Procesos en la Producción	74
5. Quinto Bloque: Documentación	79
D. VENTAJA COMPETITIVA CON LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.....	88
E. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	88
1. Costos del Proyecto.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	93

RESUMEN

El tema de investigación se originó por la falta de conocimientos sobre la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en las pequeñas empresas fabricantes de pizza del municipio de Antiguo Cuscatlán, ya que son prácticas fundamentales para la obtención de productos inocuos (aptos para el consumo humano).

El objetivo de la presente investigación fue elaborar un diagnóstico que permitiera evaluar la aplicación de buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, analizando todos aquellos factores que intervienen en la manipulación y ambiente de los productos elaborados, proporcionando un Manual de Procedimientos de Aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura, con el propósito de contribuir, facilitar y orientar a los trabajadores sobre una práctica adecuada de hábitos higiénicos en la manipulación y/o elaboración de los alimentos.

La primera parte de la investigación se orientó a recopilar información bibliográfica sobre el tema de estudio, asimismo datos sobre las pequeñas empresas fabricantes de pizza y Pizza Italiana, S.A de C.V. (caso ilustrativo); en la metodología utilizada se aplicó el método deductivo, ya que permitió identificar todos aquellos factores, características o fenómenos particulares de problemas que afectan la manipulación de los alimentos en el proceso de producción y en su ambiente. Para la investigación se utilizaron las siguientes técnicas: encuesta, entrevista y observación directa cuyos datos se obtuvieron a través de los siguientes instrumentos de investigación: cuestionarios, guía de preguntas y lista de cotejo, dicha información fue tabulada e interpretada para poder determinar las deficiencias que sirvieron de base para diseñar la propuesta.

Para realizar la investigación completa se contó con la autorización del Gerente General, apoyo del Gerente de Sucursal y los trabajadores de la empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V., asimismo la información obtenida por observación directa en las demás pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio en mención. El diagnóstico reveló deficiencias en la recepción de materia prima y manipulación (caso ilustrativo), supervisión en el proceso de producción e higiene

en el personal, limpieza constante en las instalaciones y documentación necesaria para respaldarse ante las autoridades correspondientes sobre la aplicación de las buenas prácticas.

En las principales conclusiones se mencionan que las pequeñas empresas fabricantes de pizza presentan deficiencia en los siguientes aspectos: supervisión en los procesos de limpieza de los establecimientos y del área de producción, práctica de hábitos higiénicos, necesidades de capacitación al personal y documentación (caso ilustrativo) que respalde las buenas prácticas de manufactura, las cuales deben superarse con el objetivo de generar ventaja competitiva.

La principal recomendación es que la empresa del caso ilustrativo implemente el manual de procedimientos sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, el cual plantea indicaciones prácticas en los procesos de manipulación y/o elaboración de alimentos, con el propósito de contribuir y ayudar a superar las debilidades encontradas en la investigación, asimismo capacitar periódicamente al personal en el refuerzo y ejecución de buenos hábitos higiénicos que contribuyan en la empresa a cumplir con el marco regulatorio establecido por las autoridades correspondientes del país.

INTRODUCCIÓN

Lo primordial para una compañía es lograr sus objetivos y alcanzar las metas propuestas, para ello es necesario que cuenten con diferentes recursos, como son: humanos, materiales y financieros; en el caso de las empresas manipuladoras de alimentos es muy importante que cuenten con documentos que respalden las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), ya que están sujetas a que se realicen inspecciones por autoridades correspondientes encargadas de proteger la salud de los consumidores.

Las buenas prácticas de manufactura se aplican a los procesos de manipulación de alimentos y son una herramienta fundamental para la obtención de un producto inocuo.

En los mercados globalizados de la actualidad, las empresas que quieran mantenerse competitivas deben llevar de la mano un control en la aplicación de las buenas prácticas de manufactura como punto de partida, con el propósito de sobresalir ante la competencia a lo que se le denomina ventaja competitiva.

Las pequeñas empresas fabricantes de pizza son consideradas industrias y distribuidores de alimentos procesados, por lo que la aplicación de las BPM, en el proceso de producción y el área de servicio al cliente garantizan alimentos preparados y servidos que sean inocuos para los consumidores.

Para presentar una propuesta sobre la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura como ventaja competitiva para las pequeñas empresas fabricantes de pizza del municipio de Antigua Cuscatlán, fueron realizados por el equipo investigador los siguientes capítulos:

En el desarrollo del capítulo I se menciona los antecedentes, generalidades de las pequeñas empresas fabricantes de pizza del municipio de Antigua Cuscatlán y de Pizza Italiana, S.A. de C.V (caso ilustrativo), de igual manera el marco legal sobre la aplicación de las BPM. Además se

muestran los fundamentos teóricos sobre las buenas prácticas tales como antecedentes, definiciones, las diferentes áreas en que se divide el tema y otros conceptos relacionados.

El capítulo II contiene la investigación de campo, detallándose la importancia, objetivos, metodología, diferentes técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información, tabulación e interpretación de los datos que se obtuvieron a través de cuestionarios que se pasaron a los clientes de las pequeñas empresas fabricantes de pizza y al personal de Pizza Italiana, S.A de C.V., además una entrevista realizada al Gerente de Sucursal (caso ilustrativo) e información indispensable mediante listas de cotejo (observación directa) en los diez establecimientos de pizza ubicados en el municipio de Antigua Cuscatlán, teniendo como resultado el diagnóstico sobre la situación actual de la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura que permitieron identificar los factores que inciden en el tema, estableciendo las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Por último el capítulo III, el cual presenta la propuesta de un Manual de Procedimientos sobre la Aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura en la empresa Pizza Italiana, S.A de C.V., tiene como propósito mejorar y reforzar la aplicación de las BPM, ofreciendo una herramienta permanente que facilite a los trabajadores fomentar y aplicar hábitos higiénicos en el proceso de producción y en el establecimiento para evitar la contaminación en los productos, lo que se pretende lograr es ventaja competitiva sobre las demás empresas que se dedican a la elaboración de pizzas. Asimismo se presentan los costos para la implementación del proyecto, finalizando con la presentación de las referencias bibliográficas y los respectivos anexos del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS
FABRICANTES DE PIZZA, FUNDAMENTOS TEÓRICOS
DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA,
VENTAJA COMPETITIVA Y MARCO LEGAL.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FABRICANTES DE PIZZA, FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, VENTAJA COMPETITIVA Y MARCO LEGAL.

A. GENERALIDADES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

El término “pequeño” es relativo en el mundo empresarial, ya que depende de varios factores como la realidad económica, social, demográfica de cada región, país e incluso ciudades.¹ En consideración a lo anterior se definirá como pequeña empresa lo siguiente:

1. Definición

Pequeña Empresa: Es una entidad independiente, creada para ser rentable, que está conformada por un número de personas que no excede a 50 trabajadores remunerados y ventas brutas anuales hasta \$800,000; el cual, le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios, para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad.²

2. Antecedentes

En El Salvador, debido a las crisis económicas y frecuentes en las que viven los salvadoreños surge la importancia de las pequeñas empresas, las cuales han pasado momentos difíciles, debido al crecimiento y apogeo de la gran empresa.

Durante el año de 1990, el sector empresarial a nivel de la pequeña empresa ha recibido estímulos provenientes del proceso de recuperación económica, así como los efectos provocados por la implementación del programa la reforma económica iniciado en mismo año.

Relativamente altas tasas de crecimiento experimentadas ha ocasionado entre otras cosas, un aumento de empleo en el ámbito nacional, lo que ha generado una mayor demanda de bienes y

¹ Información recolectada de la página web: <https://www.promonegocios.net/empresa/pequena-empresa.html>

² Información recolectada de la página web: <http://ismamensajero.blogspot.com/2010/08/clasificacion-de-las-empresas-en-el.html>

servicios proporcionados por el sector empresarial, particularmente de aquellos servicios demandados por los asalariados de sector moderno, este es el caso por ejemplo, de los negocios relacionados con la venta de productos alimenticios, bebidas y otros.

A pesar del grave efecto de la crisis, la población ha buscado medios para subsistir y ha desarrollado algunas actividades que le permitan obtener recursos económicos para cubrir y/o satisfacer sus necesidades básicas.

3. Características

Las pequeñas empresas tienen determinadas características que las distinguen de otros tipos de empresa (micro, mediana o grande).

Según Jack Fleitman (2000), autor del libro "Negocios Exitosos", las características principales de la pequeña empresa son las siguientes:

- Mayor división del trabajo (que la microempresa) originada por una mayor complejidad de las funciones; así como la resolución de problemas que se presentan; lo cual, requiere de una adecuada división de funciones y delegación de autoridad.
- Capacidad para expandirse en mercado local, regional y nacional, con las facilidades que proporciona la red de Internet a contribuir en la publicidad, se dan a conocer las pequeñas empresas, lo cual atrae más consumidores generando mayores ingresos para lograr cumplir la característica.
- Está en plena competencia con empresas similares (otras pequeñas empresas que ofrecen los mismos productos y/o servicios).
- Utilizan mayor mano de obra directa, aunque en algunos casos tienen un grado de mecanización y tecnificación.
- En muchos casos son empresas familiares; las cuales, a menudo la familia es parte de la fuerza laboral de la pequeña empresa.
- Proporciona a la economía del país beneficios que contribuyen a la sociedad en general, asimismo en la creación de nuevos empleos.

- Su financiamiento, en la mayoría de los casos, procede de fuentes propias (ahorros personales) y en menor proporción, de préstamos bancarios, de terceros (familiares o amistades) o de inversionistas.
- Tiene sistemas administrativos menos jerárquicos y una fuerza laboral menos sindicalizada que la mediana y gran empresa.

B. PEQUEÑAS EMPRESAS FABRICANTES DE PIZZA

Las pequeñas empresas fabricantes de pizzas son entidades independientes, con poco predominio en el mercado del comercio pero significativas en la sociedad, reconocidas como entidades de comida rápida que ofrecen diferentes especialidades para satisfacer los gustos y preferencias de sus consumidores.

1. Antecedentes

La economía salvadoreña se ha caracterizado por la falta de cooperación entre los sectores productivos y por la incapacidad de éstos, para generar empleo a todas las personas en edad de trabajar, teniendo como principales alternativas para generar ingresos: Emigrar hacia otras regiones del mismo país o hacia los Estados Unidos de América (en algunos casos), o autoemplearse en ocupaciones de baja rentabilidad.

Al incrementarse el deterioro debido a los sabotajes, ataques físicos a la gran empresa y al cerrarse un buen número de éstas, inicia la pequeña empresa a tomar importancia en el desarrollo económico de El Salvador.

Estos acontecimientos originaron un cambio de actitud en la población, tratando de subsistir de cualquier forma, ofreciendo o produciendo algún bien en el mercado. Por tales razones en El Salvador, inicia la idea de crear pequeñas empresas fabricantes de pizza.

La primera pizzería en El Salvador llevaba por nombre “Génova”, la cual empezó a funcionar en la década de los sesenta y estaba ubicada en el centro de la capital de San Salvador por

conocimientos de personas que vivieron en la época se sabe que esta pizzería ofrecía un sólo tamaño de pizza, el cual costaba alrededor de cinco colones y era un plato para dos personas³.

El servicio de restaurante aparece como una necesidad de las personas a ingerir alimentos cuando están fuera de casa. En el año de 1972 comienza a operar PIZZA BOOM, como pioneros de su especialidad, este tipo de comida fue bien recibida en el país porque significó algo nuevo y atractivo, estando en el mercado más de dos décadas, ya que fue decayendo en forma paulatina.

En el año de 1974 comienza a operar TOTO'S PIZZA, permaneció varios años con la empresa Pizza Boom, líderes en la especialidad de pizza, de igual manera decayó en el mercado por desacuerdos en la administración.

Con el tiempo se han venido incorporando otras pequeñas empresas fabricantes de pizza con nueva tecnología, más competitivas, personal capacitado, que buscan brindar un mejor servicio y satisfacer los deseos y necesidades de la sociedad.

2. Definición de pequeñas empresas fabricantes de pizza

Se define de la siguiente manera, son las encargadas de generar o producir pizzas, que consiste en una base de masa de pan, generalmente delgada y redonda, que se recubre con salsa de tomate, queso (mozzarella, cheddar u otros) y diversos ingredientes troceados, cocinada en horno, siendo este producto popularmente conocido como pizza.

3. Proceso de Producción

Se refiere a la transformación de la materia prima para obtener un producto terminado (pizzas), tomando en cuenta los siguientes puntos⁴:

³ Gustos y preferencia de los consumidores residentes de ciudad Merliot y Santa Tecla entre las edades de 18 a 35 años tienen por los restaurantes de comida rápida del sector" Silvia Chavarría y Martha Pineda, La libertad, El Salvador, Universidad Dr. José Matías Delgado, 2008.

⁴ Información recolectada de la página web: <http://www.thinkingfoods.com/es/component/k2/item/185-procesos-de-produccion-en-una-pizzeria>

- a. Procesos de preparación y control: Son aquellos que permiten planificar el trabajo y asegurar la calidad del mismo, dividiéndose en:
- Previsión de la producción.
 - Preparación de la materia prima.
 - Pesado de ingredientes.
- b. Procesos de producción de masas: Son aquellos que, a partir de las materias primas dan como resultado unas bolitas de masa fermentada y madura.
- Amasado.
 - División y Boleado.
 - Fermentación y Maduración.
- c. Procesos de producción de pizzas
- Preparación a temperatura ambiente
 - Condimentación
 - Cocción

4. Variedades

Existen diversidades variedades de pizzas, que a través del tiempo, se han convertido en una de las comidas rápidas más populares y versátiles del mundo; El Salvador no es la excepción, siendo las siguientes pizzas más preferidas por los consumidores:

- Pizza Margarita
- Pizza Hawaiana
- Pizza Pepperoni
- Pizza Vegetariana
- Pizza Marinera
- Pizza de Jamón

La importancia de mencionarlas, es que influyen de manera directa con las buenas prácticas de manufactura, por el cuidado que deben de tener los cocineros en el proceso de producción y manipulación, como ejemplo, no utilizar los mismos utensilios en la preparación de pizzas para evitar la contaminación cruzada y no afectar la salud de los consumidores.

5. Mercado

Teniendo en cuenta que son pequeñas empresas fabricantes de pizzas, es notable que su característica de poder adquisitivo es muy reducido. No obstante esto no ha sido impedimento para las entidades a que tengan un segmento del mercado para comercializar sus productos.

Las pequeñas empresas desde sus inicios se caracterizaban por empezar su producción en el mercado central de San Salvador, un lugar donde es muy reconocido por la concentración de comerciantes y donde las personas transitan de un lugar a otro. Luego se ha ido expandiendo esencialmente donde más hay influencia de gente, como lo son aeropuertos, mercados centrales de los pueblos, establecimiento en centros comerciales, supermercados, gasolineras, ventas informales y zonas estratégicas ubicadas en diferentes puntos de El Salvador, porque fácilmente se puede comercializar el producto.

C. CASO ILUSTRATIVO - PIZZA ITALIANA S.A. DE C.V.

1. Antecedentes⁵

PIZZA ITALIANA S.A de C.V. nació por una idea de Don Alejandro Molina y su esposa Laura de Molina, quienes decidieron invertir en El Salvador, con el propósito de crear una empresa fabricante de pizzas que promoviera innovación con un estilo italiano, elaborando pizzas de forma artesanal con hornos de leña y gran variedad de ingredientes como mariscos, carnes, vegetales, aderezos y diferentes tipos de salsas y quesos; además incorporaron bebidas de frutas naturales, como los frullatos, frozen, limonadas, entre otros, manteniendo su origen en un nuevo país.

Antes de comenzar con esta idea decidieron contratar a un chef profesional, el cual se encargó de crearles las diferentes recetas para la fabricación de los productos, Carlos Fuentes, es la persona que ayudó a implementar el estilo original italiano en los platillos, elaborando primeramente 20 variedades de pizzas, entre ellas se encontraban: Pizza Amore, Ibiza, Colby, Manchego, entre otras.

⁵ Información proporcionada por el Gerente General de Pizza Italiana, S.A. de C.V.

Para la infraestructura decidieron darle un toque italiano a las paredes, piso, mesas y toda la decoración del restaurante, para que los clientes que visitaran sus instalaciones sintieran el ambiente del restaurante con un estilo diferente.

“Plaza El Volcán” fue la primera sucursal con la que inició la empresa, inaugurándose el 12 de diciembre de 2012, comenzando con un total de diez empleados entre ellos, cuatro cocineros, cuatro meseros, un cajero y un gerente. Esta sucursal fue bien vista por los clientes y como resultado generó una gran demanda de sus productos, esto les permitió como empresa incrementar sus ingresos, considerando tiempo después abrir una nueva sucursal en el “Centro Comercial Los Castaños” el 11 de Septiembre de 2013; la demanda de las pizzas fue incrementándose con el tiempo, lo que permitió abrir nuevamente otras sucursales en los siguientes lugares: Centro comercial La Skina, La Mascota y Las Terrazas, siendo esta última, una de las sucursales más grandes para la empresa, que se estableció en el municipio de Antigua Cuscatlán, en el mes de septiembre de 2015. En año 2017, Pizza Italiana cuenta con cinco sucursales dentro del país.

Este crecimiento se ha dado aproximadamente en cinco años, concluyendo por parte de los administradores que la empresa está siendo bien vista por sus consumidores, por la diversidad de ingredientes que ofrecen, elaboradas las pizzas de forma artesanal y la innovación constante que le dan a sus productos con ese toque italiano que los caracteriza; en el 2017 cuentan con 38 variedades de pizzas, algunas de éstas se ofrecen de forma personalizada, siendo los clientes los que eligen su tipo de masa, ingrediente, salsa y queso. Además tienen un salón VIP donde pueden hacer reservaciones para eventos sociales, que los ha caracterizado en su estilo inigualable. Esto ha contribuido a la empresa a posicionarse rápidamente en el mercado.

2. Filosofía⁶

a. Misión

Satisfacer a nuestros clientes ofreciendo productos innovadores de alta calidad y un excelente servicio, enfocados a cumplir y complacer sus gustos y preferencias.

⁶ Información recopilada por el equipo investigador

b. Visión

Ser reconocida como una de las mejores empresas que fabrica productos con innovación continua a nivel nacional y centroamericano, manteniendo nuestro sabor original de alta calidad y buen servicio para nuestros clientes.

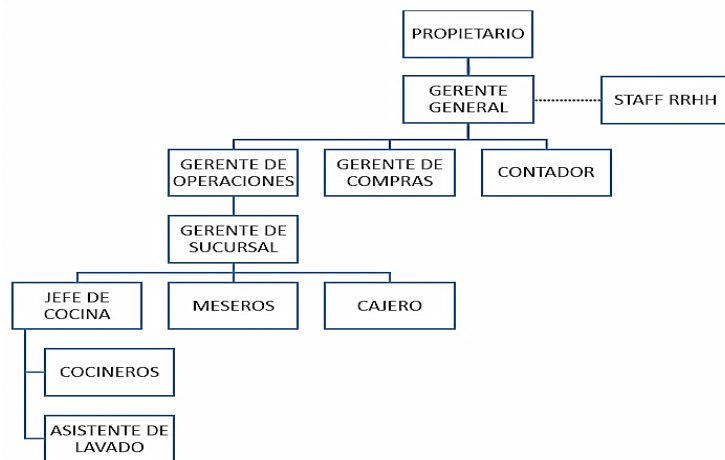
c. Valores

Lograr una mezcla de servicio y trabajo en equipo basada en:

- Respeto.
- Puntualidad.
- Innovación.
- Calidad.

d. Organigrama de perfiles de puestos Pizza Italiana, S.A. de C.V.

Pizza Italiana se compone por los siguientes puestos de trabajo:



Fuente: Elaborado por el Equipo Investigador.

e. Variedades

Son 38 diferentes tipos de pizza, entre las cuales se encuentran (ver anexo 1):

- Pizza Margarita
- Pizza Ibiza
- Pizza Amore
- Pizza Manchego
- Pizzas Vegetarianas
- Pizzas con Mariscos

D. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

1. Antecedentes⁷

Las buenas prácticas de manufactura han surgido en las empresas fabricantes de alimentos, como consecuencia de hechos graves relacionados con la ausencia de calidad y una mala manipulación, que han llegado a afectar en numerosas ocasiones la salud de los consumidores.

Los antecedentes se remontan en Estados Unidos en 1906, cuando se creó el Federal Food and Drugs (FDA). Posteriormente, en 1938, se promulgó el acta sobre alimentos, drogas y cosméticos, donde se introdujo el concepto de inocuidad. La ley tuvo el objetivo de obligar a los fabricantes de alimentos, medicamentos, entre otros, a proporcionar pruebas sobre la eficacia y seguridad de sus productos, antes que fueran aprobados para su comercialización.

Según lo establecido en el informe 32 de la Organización Mundial de la Salud (OMS), las buenas prácticas de manufactura son una parte de la garantía de la calidad en empresas dedicadas a la elaboración de productos alimenticios, para asegurar una fabricación controlada, de acuerdo con las normas sobre su uso y conforme a las condiciones exigidas para su comercialización.

El Salvador no es la excepción en referencia a la aplicación de las BPM, ya que en los últimos años el control de los alimentos en el país se ha desarrollado a través de cuatro componentes:

- Inspección
- Educación sanitaria
- Legislación
- Análisis (Laboratorio y Registro Sanitario)

La legislación alimentaria en El Salvador, sufrió una serie de cambios en el Registro Sanitario, a fin de cumplir con los acuerdos internacionales contraídos, sin embargo esta situación cambió debido a la Unión Aduanera Centroamericana. Dentro de este proceso, en la Resolución No 80-2001 del Consejo de Ministros de Integración Económica, el país se comprometió en:

⁷ Información recopilada de la página web: http://ri.ues.edu.sv/2094/1/presentaci%C3%B3n_p%C3%BAblica.pdf

“Aplicar a partir del 1 de enero de 2003, las Buenas Prácticas de Manufactura en la industria de Alimentos”, de conformidad a los siguientes criterios:

- Industrias con más de 500 empleados: 24 meses;
- Industrias de 100 a 500 empleados: 36 meses; y
- Industrias con menos de 100 empleados: 48 meses”

El trabajo diario y disciplinado en las labores de aseguramiento de la calidad de los productos le corresponde al Ministerio de Salud y Asistencia Social, que se dedica a emitir las normas necesarias que determinen condiciones esenciales para la preparación de los alimentos, así como la inspección y control en las empresas fabricantes de productos alimenticios.

Por tal razón las empresas deben contar con procedimientos que aseguren la calidad a través de las buenas prácticas de manufactura y que cumplan con la normativa legal aplicable establecidas por las autoridades correspondientes.

2. Conceptos y Definición⁸

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

Son los principios básicos y prácticas generales de la higiene en la manipulación, preparación, elaboración, almacenaje, transporte y distribución de alimentos para el consumo humano, con el objetivo de asegurar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e inoctrinos para el consumo humano y se asocian con el control, a través de inspecciones en el establecimiento⁹.

⁸ Información recopilada del folleto proporcionado por Docente Asesor.

⁹ Información recopilada de la página web: <http://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practicas-de-manufactura-bpm.html>

Son un conjunto de instrucciones operativas o procedimientos operacionales que tienen que ver con la prevención y control de la ocurrencia de peligros de contaminación. Todos ellos formarán el Manual de las BPM.

Tiene que ver con el desarrollo y cumplimiento de hábitos de higiene y de manipulación, tanto por el personal involucrado en los procesos como en las instalaciones donde se efectúa el proceso, asimismo en los equipos que se utilizan para hacer un producto como ejemplo en la selección de los proveedores, etc.

Las Buenas Prácticas de Manufactura son un conjunto de herramientas que se implementan en la industria de la alimentación. El objetivo central es la obtención de productos seguros para el consumo humano. Los ejes principales de las BPM son las metodologías utilizadas para la manipulación de los alimentos, higiene y seguridad, liberándolos de las enfermedades transmitidas por alimentos¹⁰.

3. La inocuidad en los alimentos¹¹

El término de inocuidad está muy arraigado a las BPM y se define como la garantía de no hacer daño como una responsabilidad compartida, que agregue valor al productor como al consumidor para que sea sostenible en el tiempo.

Sin embargo, el Instituto Panamericano de Protección de Alimentos define la inocuidad de alimentos desde un punto de vista más técnico como “La aptitud que posee un alimento para el consumo humano sin causar enfermedad”. En efecto, la inocuidad de un producto puede verse afectada por varios tipos de contaminación en los alimentos:

Contaminación primaria: Resulta muy difícil producir vegetales totalmente exentos de contaminantes, pollos o ganado sin bacterias en su intestino, por lo que es inevitable que algunos alimentos tengan algún grado de contaminación desde el lugar de producción.

¹⁰ <http://pablojavierbastidas.blogspot.com/2008/01/bpm-en-la-industria-de-alimentos.html>

¹¹ Lizarazo, Luis, Normas para la Gestión de Calidad de Productos y manejo Medio Ambiental, 11ª. Edición, Editorial IICA, Costa Rica, 1999.

Contaminación cruzada directa: Se da cuando un alimento contaminado, generalmente crudo, a otro sin contaminar, generalmente cocinado. Un ejemplo muy habitual de contaminación directa es el goteo de los líquidos de descongelación de la carne sobre otros alimentos en el interior de la nevera. Se puede producir también al elaborar ensaladas que contienen tanto alimentos crudos como cocinados.

Contaminación cruzada indirecta: Se refiere a la transferencia de microorganismos cuando llegan a los alimentos a través de las superficies o utensilios de trabajo, así como por las manos del manipulador poco cuidadoso. Un ejemplo habitual es utilizar el mismo cuchillo y tabla para cortar carne cruda y trocear la lechuga.

Para tener un producto inocuo es necesario que todo el proceso de desarrollo que se implemente para obtener el alimento se adecue a las indicaciones y orientaciones provenientes de dichas normativas que se rigen.

Garantizar la producción de alimentos inocuos, requiere que las reglas para tal fin sean adoptadas en todas las etapas de producción, tanto en su fase primaria como en las de procesamiento, manufactura, distribución y venta de productos para consumo.

El objetivo de ofrecer seguridad en los alimentos, se ha convertido en un requisito indispensable para el comercio de productos alimenticios. Por tanto, cualquier empresa que se dedique a tal fabricación debe implementar las normas que más se adecúe a sus características y estructura empresarial.

4. Áreas que comprenden las Buenas Prácticas de Manufactura

a. Materia Prima

En las pequeñas empresas dedicadas a la venta de pizzas, la materia prima se refiere a todos aquellos elementos principales que se utilizan para la elaboración del producto y son sometidas al

proceso de transformación convirtiéndolos en productos terminados de consumo (productos secos, verduras, frutas, hortalizas, mariscos, carnes, etc.).

Las materias primas suelen ser almacenadas en condiciones apropiadas que aseguren la protección contra contaminantes y roedores, cumpliendo las condiciones óptimas de almacenamiento como temperatura, humedad y ventilación, si se tiene duda que son impropias para el consumo humano, se rotulan y sellan rápidamente, para luego desecharlas, con el propósito de evitar efectos negativos que desprestigien las pequeñas empresas y afecten la salud de sus clientes.

i. Recepción de materia prima

La manipulación de la materia prima empieza desde la recepción, tratándola adecuadamente desde el ingreso al establecimiento, almacenamiento y para utilización en el proceso de producción. El propósito es dar puntos claros para evitar la descomposición, contaminación cruzada, daños físicos y disminuir el riesgo de contaminación del producto final, influyendo positivamente en los costos.

ii. Almacenamiento

El almacenamiento depende del tipo de materia prima, que se clasifica en:

Almacenamiento de productos secos: Generalmente se resguarda en armarios, estantes o áreas secas que están ventiladas e iluminadas para poder conservar los productos empaquetados y enlatados.

Los productos como la harina, la leche, el azúcar, sales, etc., se almacenan en recipientes que los protejan de contaminación, es decir, en contenedores plásticos con tapaderas, etiquetados con fecha de vencimiento, identificados y ordenados adecuadamente sobre los estantes.

Almacenamiento de frutas, verduras y hortalizas: se resguardan en lugares desinfectados, retirados de su envoltorio original y lavados antes del almacenamiento.

Para evitar que se deterioren las frutas y verduras se almacenan en temperaturas entre 4°C a 7°C y las hortalizas en la parte media-baja de la refrigeradora. El tiempo máximo de refrigeración de las verduras se determinará por el grado de madurez, el cual se inspecciona diariamente.

Almacenamiento de mariscos y carnes: Las carnes y mariscos son alimentos más expuestos a la descomposición, por lo general se mantienen refrigerados entre -2°C a -18°C, temperatura que ayuda a retardar su descomposición, la reproducción y formación de bacterias u otros microorganismos. Además son separados en contenedores plásticos con tapaderas, para protegerlos de contaminación cruzada y de olores ajenos al producto en la refrigeradora o congelador, el cual recibe constante mantenimiento para salvaguardar la materia prima, evitando que existan desperdicios.

iii. Proveedores

Los proveedores son un elemento fundamental para la empresa y generalmente no se les trata con la importancia que tienen, gracias a sus productos, se pueden otorgar alimentos seguros que los consumidores esperan.

La elección de buenos proveedores juega un papel importante dentro del proceso de producción, porque si son certificados, se espera que proporcionen productos higiénicos e inocuos, siendo recomendable investigar su prestigio, localización, instalaciones, transporte e higiene en su manipulación, con el objetivo de obtener alimentos de calidad para cumplir la satisfacción de los clientes.

iv. Transporte

El transporte de las pequeñas empresas generalmente es realizado en vehículos limpios cumpliendo condiciones higiénicas interna y externamente, además de ser desinfectados y refrigerados adecuadamente, usándolo exclusivamente para el traslado de la materia prima a utilizar en las entidades.

b. Establecimiento

Se refiere al lugar donde se ofrecen a los consumidores, variedades de pizzas y bebidas para su consumo, pero es importante mencionar las condiciones higiénicas adecuadas en el que se encuentra, por lo general se toman en cuenta los siguientes apartados:

i. Estructura

Comúnmente están localizados en zonas en las que no surjan inundaciones, exceso de circulación de transporte, contaminación ambiental, entre otros, que perjudique la salud de los consumidores y de los productos que ofrecen, debiendo contar con estructura sólida y sanitariamente adecuada.

El diseño, distribución y construcción de los establecimientos resulta indispensable para permitir una limpieza, desinfección adecuada y evitar así la acumulación de suciedad y el contacto de los alimentos con objetos contaminados.

Vías de Acceso

El espacio comúnmente es amplio para que los trabajadores realicen eficazmente las operaciones de limpieza y desinfección en cada área, para impedir la contaminación cruzada con la fabricación de pizzas.

Los pasillos o pasadizos hacia el baño, área de servicio, cocina, etc., usualmente se mantienen limpios, libres de objetos o muebles que obstaculicen los accesos para que los consumidores eviten caídas, los que tienen alguna discapacidad pueden pasar con facilidad y por si ocurren temblores u otros accidentes tengan el suficiente espacio para deshabilitar el lugar.

Áreas de la empresa

El seguimiento de prácticas higiénicas seguras en el procesamiento y elaboración garantiza la seguridad de los productos alimenticios. La industria debe tener la capacidad de establecer sus propios mecanismos de prevención, para evitar peligros relacionados con la contaminación y

elaboración de productos no inocuos, que cumplan con la normativa, y que garanticen la seguridad alimentaria. Para ello, las instalaciones deben estar en buen estado de conservación, limpieza y desinfección.

La importancia radica en la limpieza y mantenimiento realizado en los establecimientos de las pequeñas empresas como la cocina, almacén y área de servicio, es decir, en paredes, estantes, pisos, mesas, sillas, entre otros, ya que contribuyen al prestigio y lealtad de sus clientes.

ii. Suministros de higiene en las instalaciones de la empresa

Hay muchos tipos de desinfectantes químicos disponibles en el mercado. Pueden o no necesitar enjuague antes de iniciar el proceso, dependiendo del tipo utilizado y de su concentración. Los suministros de limpieza más utilizados en los establecimientos de alimentos, son:

- ✓ Desinfectantes varios
- ✓ Cloro
- ✓ Desengrasantes
- ✓ Aerosoles ambientales

Instalaciones Sanitarias

Se refiere a aquellas instalaciones destinadas a conducir agua potable y aguas servidas, para obtener una adecuada condición sanitaria evitando la propagación de enfermedades.

Es sumamente importante que las instalaciones sanitarias estén en buen estado y separadas por género, las cuales tienen baños, espejos y lavamanos debidamente limpios, que cuentan con productos higiénicos como jabón líquido, papel higiénico, aerosoles con olores agradables, basureros con tapaderas, suficiente presión de agua, etc. Además la mayoría tiene extractores de malos olores o ventilación hacia el exterior para que eviten contaminación en el ambiente.

Control de plagas en las instalaciones

La mayoría de las pequeñas empresas efectúan controles de insectos y roedores, empleándose de preferencia barreras físicas, en el caso que no sean efectivas, deben utilizarse plaguicidas, los

cuales deberían estar autorizados por el Ministerio de Salud y contar con su fecha de vencimiento. Todos los plaguicidas utilizados se almacenan adecuadamente, fuera de las áreas de procesamiento de alimentos y se mantienen debidamente identificados.

c. Personal

En todo tipo de procesamiento u operación de manejo de alimentos, las consideraciones principales en la inocuidad son las personas. La higiene personal comprende: el lavado de manos, uñas, dientes, cabello, evitar portar accesorios como anillos, pulseras, relojes, etc., por tal razón es importante que todas las personas que manipulen alimentos reciban capacitación sobre “Hábitos y manipulación higiénica o buenas prácticas de manufactura”, siendo responsabilidad de la empresa que se aplique adecuadamente y de manera continua.

i. Suministros para los trabajadores

Un elemento fundamental en las empresas de alimentos es la higiene del personal implicados en la elaboración y manipulación de los productos. Las empresas deben tener requisitos de higiene y proporcionar suministros para no contaminar los alimentos en el proceso de producción.

Vestimenta

Los uniformes son básicamente los mismos y no varían mucho. Están diseñados específicamente para representar un conjunto de personas que trabajan juntas en un departamento o área, que además garantice la coherencia y normalización en el trabajo.¹²

La ropa de calle con frecuencia se contamina de polvo, humo y gérmenes que pueden pasar a los alimentos, por lo que el manipulador ha de utilizar en su trabajo una vestimenta adecuada y exclusiva para las labores de manipulación.

¹² Información recopilada de la página web: <http://www.creacionesred.com.mx/importancia-de-los-uniformes-en-restaurantes/>

El uniforme que llevan los trabajadores deben cumplir las siguientes características:

- Ser de color claro.
- Preferentemente sin bolsillos.
- Amplia y adaptada a los movimientos del manipulador.
- De tejidos que absorban fácilmente el sudor y lavable o desechable.
- Llevar la ropa de trabajo adecuada y velar por su conservación y limpieza.

Artículos de aseo personal

Juegan un papel importante en la higiene de los trabajadores para que no se contamine la materia prima a manipular, que además ayuda a brindar una buena imagen hacia los clientes, por las siguientes razones:

- ✓ Se previenen las enfermedades. Una persona limpia puede combatir los gérmenes que causan enfermedades.
- ✓ Se mantienen sanos los compañeros de trabajo.
- ✓ Se reducen las posibilidades de contraer enfermedades a la piel, tales como alergias, hongos, y bacterias.

Para evitar contaminación con los alimentos, es importante que la empresa suministre los siguientes artículos:

- ✓ Jabón líquido.
- ✓ Alcohol gel
- ✓ Papel toalla
- ✓ Papel higiénico

Artículos de protección personal contra prevención de enfermedades y accidentes

Se refiere a los dispositivos físicos que protegen a las personas frente a los riesgos que pueden presentarse en las actividades laborales, para prevenir la ocurrencia de accidentes y daños personales entre los colaboradores de la organización.

Los principales riesgos de las lesiones a los que son expuestos los trabajadores que laboran en restaurantes, son resbalarse, cortaduras, quemaduras u otros, por ello las empresas fabricantes de pizza deben brindar al personal lo siguiente:

- ✓ Mascarillas
- ✓ Botas de hule
- ✓ Guantes

ii. Estado de salud de los trabajadores

Según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las enfermedades ocasionadas por el trabajo matan seis veces más al personal que los accidentes que puedan ocurrir. Por tanto es fundamental establecer programas de seguridad y salud que ayuden a disminuir el riesgo de sufrir enfermedades.

Para el personal es necesario la realización de exámenes médicos, no solamente previo al ingreso a la empresa, sino periódicamente. El control regular y la vigilancia de la salud de los trabajadores permiten que notifiquen las enfermedades a tiempo para evitar propagación a todo el personal y/o contaminación a los alimentos.

iii. Hábitos higiénicos

Se refiere a una serie de hábitos relacionados con el cuidado personal y laboral, que inciden positivamente en la salud de los trabajadores y que previenen posibles enfermedades, además son parte importante en nuestra vida para mantener una salud en buen estado; los principales hábitos de higiene son:

- ✓ Bañarse
- ✓ Lavarse las manos
- ✓ Entre otros
- ✓ Cepillarse los dientes
- ✓ Uñas limpias, recortadas y sin esmalte.

iv. Capacitaciones periódicas

La capacitación periódica en inocuidad de los alimentos es una acción indispensable para reducir el riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos, por lo general, se llevan a cabo en un salón grande y se exponen muchos beneficios que se obtendrán al implementar satisfactoriamente las BPM, entre las cuales se pueden mencionar:

- ✓ Incremento del sentido de competitividad.
- ✓ Aumento de la moral de los manipuladores.
- ✓ Corrección de malos hábitos higiénicos durante la manipulación de alimentos.
- ✓ Adquisición de conocimientos en las BPM a todo el personal.

d. Control de Procesos en la Producción

En el proceso productivo de un restaurante existen dos etapas: la preproducción y la producción. La primera, consta de: recepción de las materias primas, almacenaje, lavado y desinfectado de los alimentos. En la segunda etapa, se elaboran las materias primas para finalmente distribuir los platillos hacia el área de servicio. Es necesario que para mantener un mejor control se tomen en cuenta los siguientes aspectos:

i. Supervisión

Es realizada por parte del personal correspondiente, cubriendo principios básicos y prácticos generales de la higiene en la manipulación, preparación, elaboración, almacenamiento y distribución de los alimentos para el consumo humano, además es importante que las pequeñas empresas diariamente hagan sus propias supervisiones para cumplir con los estándares establecidos sobre el tema de las BPM; y que además se verifique periódicamente el proceso, registrando un control respectivo para contar con respaldos cuando se realicen las inspecciones de salubridad por partes de las instituciones encargadas y autorizadas de dar seguimiento al cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura.

ii. Higiene en la elaboración del producto

La mayoría de las personas cargan miles de bacterias que no pueden verse a simple vista, ya que son adquiridas por contacto y pueden encontrarse en las manos, ropa y utensilios, que al elaborar los alimentos son transmitidos con facilidad.

Es obligación que los manipuladores de alimentos practiquen diariamente hábitos o medidas higiénicas en los procesos de producción, como lo son: lavado, desinfectación, descongelado, cocinado y servicio de alimentos. Además el procedimiento más efectivo para prevenir la contaminación en el proceso de producción, consiste en controlar los tiempos y las temperaturas de almacenamiento, manipulación y cocción de los alimentos.

iii. Limpieza y desinfectación en equipos y utensilios de cocina

Las buenas prácticas de manufactura establecen la importancia que los equipos de trabajo estén en perfectas condiciones de uso e higiene, para evitar en todo momento que se produzca una contaminación cruzada, es decir, el paso de gérmenes de unos alimentos a otros por la manipulación simultánea de productos de distinta naturaleza, el equipo de trabajo a desinfectar es el siguiente:

- ✓ Cocina
- ✓ Hornos
- ✓ Mesa de trabajo
- ✓ Refrigeradores
- ✓ Estantes
- ✓ Utensilios de cocina

Con respecto a la desinfectación, es precisa para destruir las bacterias que sobreviven al proceso de limpieza, se efectúa mediante productos químicos como cloro o derivados y desinfección por calor.

e. Documentación

Para evitar posibles sanciones por parte de las autoridades encargadas de salubridad, en cuanto a la aplicación de las BPM, es importante que la empresa cuente con los siguientes controles:

- ✓ Ficha de recepción de materia prima
- ✓ Control de lavado de manos
- ✓ Control de limpieza en los servicios sanitarios
- ✓ Programa de control de plagas
- ✓ Evaluación de higiene en el personal
- ✓ Bitácora de exámenes médicos de los trabajadores.
- ✓ Rótulos que promuevan las buenas prácticas de manufactura

E. VENTAJA COMPETITIVA

Una compañía tiene ventaja competitiva cuando cuenta con una mejor posición que los rivales para asegurar clientes, elaborando productos con calidad, proporcionar un mejor servicio, lograr menores costos que la competencia y que tenga una mejor ubicación geográfica.

1. Definición

El equipo investigador define ventaja competitiva como “la capacidad de una empresa de sobreponerse a otra u otras de la misma industria o sector mediante técnicas definidas”.

Según Porter (2015), autor del libro “Ventaja Competitiva”, define como ventaja competitiva “el valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalentes o por la previsión de productos diferenciados cuyos ingresos superan a los costes”.

Entonces la ventaja competitiva “es un atractivo que una empresa da para los clientes mediante un producto u/o servicio, que sea de seducción para el cliente por su precios bajos con su respectiva diferencia hacia los productos competidores o servicio”.

2. Importancia

Lo importante de la ventaja competitiva es un talento, una habilidad o especialización que hace única a la empresa y que permite hacer algo mejor, o de forma diferente, que la competencia.

3. Relación con las Buenas Prácticas de Manufactura

Una empresa eficiente no es aquella que más beneficios obtiene, si no aquella que mejor aprovecha los recursos de los que dispone. Es decir, se debe establecer como meta prioritaria conseguir que los recursos estén asignados el mayor tiempo posible a actividades de las diferentes fases productivas, que al fin y al cabo, es la manera de obtener una mayor rentabilidad económica.

La metodología de las BPM es extraordinaria en la aplicación de los procesos de producción que se realizan en las pequeñas empresas.

Hasta ahora se ha mostrado una visión global de los beneficios que resultan de aplicar las BPM en cualquier empresa, generando ventaja competitiva en lo siguiente:

- Mejora el proceso de producción.
- Produce alimentos inocuos.
- Mejora la interacción de los clientes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.
- Dirigen a la empresa a la diferenciación y posicionamiento competitivo.

4. Finalidad

En las empresas es muy importante atraer nuevos clientes y acaparar la mayor parte del mercado en el cual se dirige su producto, la finalidad de una ventaja competitiva es hacer posible el sostenimiento de la empresa con una mejor posición que los rivales para asegurar a los clientes y defenderse contra las fuerzas competitivas.

F. MARCO LEGAL RELACIONADO CON LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

A continuación se presenta y enumera la normativa legal más relevante que regula las buenas prácticas de manufactura en El Salvador:

1. Constitución de La República de El Salvador¹³

Art. 1.- El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común.

En consecuencia, es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social.

Art. 68.- Un Consejo Superior de Salud Pública velará por la salud del pueblo.

Art. 69.- Asimismo el Estado controlará la calidad de los productos alimenticios y las condiciones ambientales que puedan afectar la salud y el bienestar (párrafo 2).

2. Código de Salud de El Salvador¹⁴

Art. 56. El Ministerio, por medio de los organismos regionales, departamentales y locales de salud, desarrollará programas de saneamiento ambiental, encaminados a lograr para las comunidades:

- ch) La eliminación y control de insectos vectores, roedores y otros animales dañinos;
- d) La higiene de los alimentos;
- g) La higiene y seguridad en el trabajo.

Art. 87. Queda terminantemente prohibido a las personas que padezcan de enfermedades transmisibles o sean portadores de gérmenes patógenos se dediquen a la manipulación y expendio de alimentos y bebidas.

Art. 93.- Sin perjuicio de las multas correspondientes el Ministerio conforme a las disposiciones de este Código y las normas complementarias, podrá ordenar la clausura temporal o definitiva de un

¹³ Constitución de La República de El Salvador.

¹⁴ Código de Salud de El Salvador.

establecimiento dedicado a la producción, elaboración, almacenamiento, refrigeración, envase, transporte; distribución y expendio de artículos alimentarios y similares en el que se infrinjan alguna o algunas de las disposiciones de este Código, igualmente, confiscará y si es necesario, destruirá los productos adulterados contaminados, alterados, falsificados y de aquellos que sean falsa o erróneamente descritos.

3. Ley sobre Seguridad e Higiene del Trabajo¹⁵

Obligaciones de los patronos

Art. 3.- Todo patrono debe adoptar y poner en práctica, en los lugares de trabajo, medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo:

- a) a las operaciones y procesos de trabajo;
- b) al suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal;
- c) a las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales, y
- d) a 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.

Art. 4.- Los patronos deberán promover la capacitación de sus administradores, caporales y supervisores, en materia de seguridad e higiene del trabajo, y facilitar la formación y funcionamiento de comités de seguridad, pudiendo solicitar para ello la ayuda y el asesoramiento del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Deberán asimismo colocar y mantener en lugares visibles, los avisos y carteles sobre seguridad e higiene que juzgue necesarios el Ministerio mencionado.

Deberán también someter a sus trabajadores, a exámenes médicos periódicos, para constatar su estado de salud y su aptitud para el trabajo.

¹⁵ Ley de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Es también obligación de todo patrono, acatar y hacer cumplir las medidas que tiendan a prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.

Obligaciones de los trabajadores

Art. 6.- Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene, y con las recomendaciones técnicas particulares, en lo que se refiere al uso y conservación el equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo, y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.

Estará también obligado a cumplir con todas aquellas indicaciones e instrucciones de su patrono que tengan por finalidad protegerle en su vida, salud e integridad corporal, y a someterse a los exámenes médicos ordenados por aquél.

Art. 7.- Se prohíbe a los trabajadores:

- b) dañar, destruir o remover, avisos o advertencias sobre condiciones inseguras o insalubres;
- c) dañar o destruir los equipos de protección personal, o negarse a usarlos sin motivo justificado;

4. Ley de Protección al Consumidor

Art. 51.- En caso de infracciones muy graves y atendiendo a los criterios de riesgos para la salud, tamaño de la empresa del infractor en el mercado, cuantía del beneficio obtenido, grado de culpabilidad y generalización de la infracción, podrá ordenarse también el cierre temporal del establecimiento comercial por un plazo máximo de seis meses y la inhabilitación del comerciante por el mismo período.

Si se tratare de establecimientos distribuidores de alimentos o bebidas, se estará a lo dispuesto en el Art. 93 del Código de Salud.

5. Reglamento Técnico Centroamericano – Industria de alimentos y bebidas procesados. Buenas Prácticas de Manufactura¹⁶

Ubicación

Los establecimientos deberán estar situados en zonas no expuestas a un medio ambiente contaminado y a actividades industriales que constituyan una amenaza grave de contaminación de los alimentos, además de estar libre de olores desagradables y no expuestas a inundaciones, separadas de cualquier ambiente utilizado como vivienda, contar con comodidades para el retiro de manera eficaz de los desechos, tanto sólidos como líquidos.

Instalaciones sanitarias

Cada planta deberá contar con el número de servicios sanitarios necesarios, accesibles y adecuados, ventilados e iluminados que cumpla como mínimo con:

- Instalaciones sanitarias limpias y en buen estado, separadas por sexo, con ventilación hacia el exterior, provistas de papel higiénico, jabón, dispositivos para secado de manos, basureros, separadas de la sección de proceso.

Control de plagas

- La planta deberá contar con un programa escrito para controlar todo tipo de plagas.
- Los productos químicos utilizados dentro y fuera del establecimiento, deben estar registrados por la autoridad competente.
- La planta deberá inspeccionarse periódicamente y llevar un control escrito para disminuir al mínimo los riesgos de contaminación por plagas.
- Todos los plaguicidas utilizados deberán almacenarse adecuadamente, fuera de las áreas de procesamiento de alimentos y mantenerse debidamente identificados.

¹⁶ Reglamento Técnico Centroamericano – Industria de alimentos y bebidas procesados. Buenas Prácticas de Manufactura

- Sólo deberán emplearse plaguicidas si no pueden aplicarse con eficacia otras medidas sanitarias. Antes de aplicar los plaguicidas se deberá tener cuidado de proteger todos los alimentos, equipos y utensilios para evitar la contaminación.

Prácticas higiénicas

- El personal que manipula alimentos deberá bañarse diariamente antes de ingresar a sus labores.
- Como requisito fundamental de higiene se deberá exigir que los operarios se laven cuidadosamente las manos con jabón desinfectante
- Las uñas de las manos deberán estar cortas, limpias y sin esmaltes
- No deben usar anillos, aretes, relojes, pulseras o cualquier adorno u otro objeto que pueda tener contacto con el producto que se manipule.

Capacitaciones

- El personal involucrado en la manipulación de alimentos, debe ser previamente capacitado en Buenas Prácticas de Manufactura.
- Debe existir un programa de capacitación escrito que incluya las buenas prácticas de manufactura, dirigido a todo el personal de la empresa.
- Los programas de capacitación, deberán ser ejecutados, revisados y actualizados periódicamente.

6. Normas Técnicas Sanitarias para la Autorización y Control de Establecimientos Alimentarios¹⁷

Pisos

- Los pisos del área de preparación, lavado de utensilios y lugar donde se consumen los alimentos deben ser fáciles de lavar.

¹⁷ Normas Técnicas Sanitarias para la Autorización y Control de Establecimientos Alimentarios

Paredes y techos

- Las paredes internas en particular en el área de cocina deben ser lisas, fáciles de lavar, de color claro y no absorbente.
- Los techos deben estar contruidos de forma que reduzcan al mínimo la acumulación de suciedad y su desprendimiento, deben ser de fácil limpieza.

Ventilación

- Debe existir ventilación natural o artificial, extractor de aire o aire acondicionado, de tal manera que permita la circulación del aire suficiente para que no se perciban malos olores.

Agua en calidad y cantidad

- Debe disponer de suficiente abastecimiento de agua potable y distribuida adecuadamente en todas las áreas que se requiera, para realizar las actividades de limpieza y asegurar la inocuidad de los alimentos.

Limpieza y desinfección en el área de procesamiento y equipo

- Los pisos, paredes, puertas, ventanas y techos de las áreas de procesamiento y consumo de alimentos al igual que los equipos y utensilios deben limpiarse con la periodicidad necesaria a manera que se mantengan limpios.
- Los utensilios limpios deben guardarse adecuadamente en muebles que no permitan el ingreso de insectos y roedores.

Presentación e higiene personal

- Conservar las uñas limpias, recortadas y sin esmalte.
- Cambiarse el uniforme diariamente.
- Debe usar uniforme completo que está compuesto por el gorro o redecilla, gabacha o delantal color claro, zapatos cerrados y antideslizantes, manteniéndose limpio y exclusivo para trabajar. No usar vestidos o blusas sin mangas.
- Los hombres deben tener el pelo, bigote y barba recortados y limpios.

Preparación de los alimentos

- Las frutas, verduras y hortalizas deben lavarse y desinfectarse con yodo, cloro o puriagua, en las concentraciones recomendadas en la etiqueta
- Los alimentos deben descongelarse en la parte inferior del refrigerador
- El supervisor o propietario del restaurante debe asegurar que el personal responsable de la elaboración de alimentos este aplicando las temperaturas y tiempos necesarios para la destrucción de bacterias y toxinas.
- Las materias primas que se utilizan deben ser seleccionadas adecuadamente y cumplir con las características organolépticas (sabor, textura, olor, color o temperatura).

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FABRICANTES DE PIZZA.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FABRICANTES DE PIZZA.

Para la elaboración de éste capítulo, se contó con un caso ilustrativo del cual se obtuvo la autorización del Gerente General de la empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V. ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán; quien permitió el acceso al establecimiento y compartió la información para el tema de investigación sobre la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), como ventaja competitiva, facilitando la recopilación de la información. Además se tomaron en cuenta nueve pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio, denominadas establecimiento “A, B, C” y así sucesivamente. A continuación se presenta la importancia, objetivos, métodos y técnicas que se utilizaron para realizar el siguiente diagnóstico, sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura:

A. IMPORTANCIA

En la actualidad, las pequeñas empresas fabricantes de pizza, reflejan una falta de aplicación de las buenas prácticas de manufactura, por lo que se busca reforzar los hábitos higiénicos del personal respecto al manejo de materia prima, limpieza del establecimiento, área de producción, presentación del personal y la importancia que tienen las empresas de contar con documentación que respalde sus procedimientos.

El propósito de realizar la investigación, es conocer el cumplimiento y los procedimientos realizados por el personal manipulador de los procesos de producción de las pequeñas empresas, respecto a la aplicación de las BPM; asimismo conocer la percepción que tienen los clientes, para poder identificar los aspectos que necesitan mejorar con respecto al tema.

La información recopilada fue necesaria para elaborar el diagnóstico, que permitió la identificación de la situación actual de las diez pequeñas empresas, para facilitar la creación de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM que contribuya en atraer más consumidores.

B. OBJETIVOS

1. General

Conocer la situación actual sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza en el municipio de Antigua Cuscatlán, que contribuya al diseño de un documento que guíe la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, para obtener ventaja competitiva.

2. Específicos

- Recopilar información sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura que realizan las pequeñas empresas.
- Realizar un diagnóstico a través de instrumentos, que permitan conocer los procesos actuales sobre las BPM en las diferentes áreas de las pequeñas empresas fabricantes de pizza.
- Formular conclusiones y recomendaciones que aporten en la mejora de los procedimientos realizados sobre las buenas prácticas de manufactura, que se volverán una ventaja competitiva para las pequeñas empresas fabricantes de pizza.

C. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El uso de métodos y técnicas favoreció la realización de la investigación, ya que permitió establecer el acceso hacia un camino lógico a seguir.

1. Método Utilizado

El método utilizado para realizar la investigación en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, fue la aplicación del método deductivo, lo que permitió identificar todos aquellos factores, características o fenómenos particulares, de los problemas que afectan la manipulación de los alimentos en el proceso de producción de pizzas.

a) Método Deductivo

El cual es "El procedimiento de razonamiento que va de lo general a lo particular, de lo universal a lo individual", esto debido a que se partió de un todo y se particularizó el fenómeno, lo cual permitió llevar a cabo el proceso de reflexionar, explicar y sintetizar la información¹⁸.

La aplicación del método permitió fundamentarse en conceptos generales, para deducir suposiciones a través de un razonamiento lógico, a fin de obtener diferentes respuestas, llegando a conclusiones fiables de la situación actual de las pequeñas empresas fabricantes de pizza y del caso ilustrativo.

2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó, consistió en un procedimiento sistemático, crítico, reflexivo y controlado que le dio al equipo investigador, la posibilidad de descubrir nuevos datos, hechos, leyes o relaciones en cualquier campo del conocimiento.¹⁹

En la investigación realizada se utilizó el nivel descriptivo, pues permitió inferir con base en conceptos teóricos y observaciones directas, de cómo es y cómo se realiza la manipulación de los alimentos para la producción de pizzas.

3. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación se basó en una planificación comprendida de cómo se debe hacer para lograr los objetivos del estudio, utilizando el método no experimental, ya que como investigadores no se manipuló ninguna variable, es decir, la investigación, se basó en los hechos reales, permitiendo relatar los hallazgos de la situación del fenómeno por investigado.

¹⁸ Ortiz Uribe, Frida Gisela y García Nieto, María del Pilar, México DF 2005, Pág. 64, Editorial LIMUSA S.A DE C.V Metodología de la investigación.

¹⁹ <http://www.tiposde.org/general/484-tipos-de-investigacion/>

D. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas utilizadas se refieren a operaciones como entrevista, encuestas y observación directa, que ayudaron a recolectar datos de la situación actual en la investigación, permitiendo obtener información importante para elaborar el diagnóstico, con el propósito de implementar las buenas prácticas de manufactura como ventaja competitiva para las pequeñas empresas.

1. Técnicas

Las técnicas utilizadas en la investigación fueron las siguientes:

a. Entrevista

Consistió en un diálogo intencionado entre el entrevistado y el entrevistador, con el propósito de recopilar información sobre la investigación.

El objetivo fue conversar y hacer una serie de preguntas, a través de una guía de entrevista que se orientó a la recopilación de datos claves para desarrollar efectivamente la investigación. Fue realizada al Gerente de Sucursal del caso ilustrativo, con el propósito de conocer la aplicación de las BPM en la empresa.

b. Encuesta

Consistió en un instrumento que sirvió para la obtención de la información, la cual facilitó el conocimiento sobre el comportamiento de las variables del problema en estudio, fue dirigido al personal de la empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V. y para los clientes de las pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio de Antigua Cuscatlán.

c. Observación Directa.

Consistió en observar directamente el fenómeno, tomando información y registrándola para su posterior interpretación. La técnica permitió conocer la manera en que operan las pequeñas

empresas fabricantes de pizza del municipio de Antigua Cuscatlán en su proceso de producción de pizzas, como en la higiene del personal, instalaciones, etc. La observación se hizo durante las visitas que se realizaron en el lugar de estudio, lo que ayudó a complementar los datos obtenidos en la encuesta y la entrevista.

2. Instrumentos

a. Cuestionario

Consistió en un documento conformado por un conjunto de diecisiete preguntas dirigidas a los trabajadores de la empresa en estudio (caso ilustrativo), asimismo fueron elaboradas cinco preguntas para los clientes de las diez pequeñas empresas fabricantes de pizza, las cuales se redactaron de forma coherente, organizada, secuenciada y estructurada, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas apoyaran toda la información necesaria para la propuesta.

b. Guía de Entrevista

Dicha guía radica en un listado de veinticuatro preguntas que respondió la persona entrevistada.

Además, fue bajo modalidad estructurada, ya que consistió en una lista de preguntas debidamente ordenadas, siendo de interés para la investigación. La entrevista se realizó al Gerente de Sucursal del caso ilustrativo.

c. Lista de Cotejo

Este instrumento permitió la recopilación de información por medio de la observación directa, elaborada conforme a criterios evaluados en el desarrollo de la investigación y se realizó al momento de hacer las visitas de campo en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, ubicadas en el municipio de Antigua Cuscatlán.

E. FUENTES DE INFORMACIÓN

A continuación se detallan las fuentes de información básicas, que el equipo utilizó para obtener información, que contribuyó al estudio del problema:

1. Primarias

Se tomó como base la información recopilada a través de la entrevista, encuesta y observación directa (lista de cotejo), con el propósito de conocer la problemática en la manipulación de pizzas y su entorno, que permitieron elaborar un diagnóstico, que servirá para la implementación de la aplicación de buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas. La información fue proporcionada por las diez pequeñas empresas fabricantes de pizzas, el Gerente de Sucursal (caso ilustrativo), los dieciséis trabajadores del caso ilustrativo y los clientes de las pequeñas empresas ubicadas en el municipio de Antiguo Cuscatlán.

2. Secundarias

Se basó en fuentes bibliográficas y documentarias plasmadas por otros autores, sustentadas en libros, documentos, leyes y otros, con el propósito de observar aspectos teóricos y conceptuales, que ayudaron a enriquecer la información sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, en las pequeñas empresas fabricantes de pizza del municipio de Antiguo Cuscatlán.

F. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA

1. Determinación del universo

La investigación se llevó a cabo en las pequeñas empresas fabricantes de pizza en el municipio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, determinándose el siguiente universo: diez pequeñas empresas que poseen las características o cualidades sujetas de investigación, quienes facilitaron la información que permitió la verificación de todos los datos obtenidos, para una propuesta de un manual de procedimientos sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura.

2. Determinación de la muestra

Se entiende por muestra, la parte representativa del universo, ya que cuenta con las mismas características de unidades de análisis en estudio.

a. Censo

i) Para las pequeñas empresas.

Se refiere a la totalidad de unidades de análisis, el cual fue dirigido a las diez pequeñas empresas fabricantes de pizza del municipio de Antigua Cuscatlán, Departamento de La Libertad.

ii) Para los trabajadores del caso ilustrativo.

Dado que la población en estudio estuvo compuesta por el gerente de sucursal, las áreas relacionadas con producción y servicio, la muestra se trabajó con dieciséis trabajadores de la empresa "Pizza Italiana, S.A. de C.V."

b. Cálculo de la muestra

i) Para las pequeñas empresas

Se utilizó una muestra no probabilística pues todos los elementos de la población tenían la misma posibilidad de ser escogidos²⁰. Dado que el sujeto a investigar es menor a treinta unidades de análisis, no se realizó el cálculo de la muestra, ya que se estudiaron los diez establecimientos de pizzerías del municipio de Antigua Cuscatlán, Departamento de La Libertad.

ii) Para los clientes de las pequeñas empresas

En la investigación de campo se tomó una muestra a partir de una población infinita de 33,698 habitantes del municipio de Antigua Cuscatlán²¹, refiriéndose a la totalidad de posibles clientes de

²⁰ Hernández, Roberto, México 2010, pág. 176, Capítulo 8, Editorial McGraw-Hill, 5° Edición.

²¹ Censo de Población y Vivienda, El Salvador 2007.

las pequeñas empresas fabricantes de pizza. La muestra se calculó, haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

E = Nivel de error

Los valores que se utilizaron son los siguientes:

n = ? **p** = 0.50 **q** = 0.50 **E** = 10% **Z** = 1.75

Sustituyendo en la fórmula:

$$n = \frac{(1.75)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.10)^2} = 76.56 \approx 77 \text{ Clientes}$$

Se utilizó un nivel de confianza del 92%, ya que es importante tener un conocimiento general de la problemática, además se tendrá mayor probabilidad que la muestra resulte lo más precisa, suficiente y representativa posible, generalizando los resultados hacia toda la población. La probabilidad de éxito y fracaso es de 50% cada una, otorgándoles la máxima variabilidad posible, debido a que existe una incertidumbre del fenómeno en estudio. El nivel de precisión o error permisible es de 10%, porque la población es infinita y esto implica que puede haber mayor grado de error.

G. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Después de recolectada la información a través de los instrumentos y técnicas mencionados en el punto “E” de esta investigación, se realizó el procesamiento de los datos obtenidos, por medio de un software más adecuado, en este caso fue Excel.

Una vez registrada y tabulada la información recolectada, se continuó con la interpretación de los datos, utilizando un software numérico que facilitó la tabulación de la información que se obtuvo y que sirvió para la investigación de campo.

1. Tabulación

Consistió en clasificar y ordenar la información en cuadros y gráficos estadísticos, que reflejan el objetivo de cada pregunta, de manera que se agrupan los datos en categorías (Anexo del 2 al 5).

2. Interpretación de los datos

Teniendo los datos recolectados en la investigación y tabulados, una manera distinta en la que se presentan es por medio de gráficos de pastel. Esto permitió mejor visualización de los resultados, facilitando una interpretación adecuada (Anexo del 2 al 5).

H. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.

A continuación se describe el diagnóstico realizado en las diez pequeñas empresas fabricantes de pizzas ubicadas en el municipio de Antiguo Cuscatlán, además se obtuvo la autorización de realizar un diagnóstico completo en la empresa denominada: “Pizza Italiana, S.A. de C.V.”, nombre ficticio, utilizado por requerimiento del Gerente General, para dar autorización en la realización de esta investigación, seguidamente se describe los resultados del análisis de la información que se obtuvo en la investigación de campo, la cual fue obtenida a través de la encuesta formulada para los trabajadores del caso ilustrativo, entrevista realizada al Gerente de Sucursal (caso ilustrativo), listas de cotejo realizadas y ejecutadas de la siguiente manera: Desde un principio se estableció que se

haría la investigación completa en las diez pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio de Antigua Cuscatlán, sin embargo se obtuvo la aceptación de una de ellas, luego se visitaron cuatro establecimientos más, en los que fue negada la realización de la investigación, por tal razón, se determinó evaluar a través de una lista de cotejo, los nueve establecimientos restantes, realizándose una investigación completa al caso ilustrativo, con el objetivo de identificar y conocer las condiciones en que se encuentran las pequeñas empresas.

De acuerdo a la información recopilada de las pequeñas empresas fabricantes de pizza, se evaluaron los siguientes elementos:

1. Materia Prima, cuya importancia consistió en verificar las medidas adecuadas para evitar la contaminación de la materia prima con el producto terminado, asimismo su correcto almacenamiento, el estado en que se encuentra y es manipulada en el proceso de producción.

- **Primer Bloque: Materia Prima**

Obtener materia prima adecuada es primordial para la posterior seguridad de los alimentos. Partiendo de que todas las materias lleguen en buen estado, es necesario saber cómo se manipulan y conservan, lo cual condujo a una pregunta crucial en la entrevista al Gerente de Sucursal, quién mencionó que las materias primas son adquiridas por proveedores certificados (según pregunta 1, guía de entrevista, anexo 2), también afirmó que están constantemente verificando que los productos se encuentren en buen estado, no obstante la mayoría de los trabajadores, manifestó que carecen de un documento que respalde dicha verificación y que algunas materias primas son adquiridas por proveedores informales (Según pregunta 1, cuestionario para trabajadores, caso ilustrativo, anexo 3).

La empresa del caso ilustrativo no cuentan con procedimientos específicos, que ayuden al trabajador a manipular y conservar las materias primas al momento de ingresar al establecimiento (según pregunta 2, cuestionario para trabajadores, anexo 3), pudiendo dar lugar, a que exista una posible contaminación en todo el proceso de producción, además se mencionó que todas las

materias primas son almacenadas por separado, en estantes correspondientes, evitando contaminación cruzada (según pregunta 2, guía de entrevista, anexo 2); al momento de la visita a la empresa en estudio, fue observado que efectivamente lo hacen de esta manera. Asimismo manifestó (según pregunta 3, guía de entrevista, anexo 2) que la empresa no cuenta con transporte propio por cuestión de costos y porque trabajan con proveedores, determinando que la empresa desconoce las condiciones en las que los proveedores transportan y manipulan la materia prima.

La materia prima es comprada a varios proveedores, entre ellos se encuentran los siguientes: Super marino, Kreef, vendedores informales y productos comprados en Super Selectos, donde a ciencia cierta, no se sabe, si la procedencia de los alimentos son inocuos para los consumidores (según observaciones, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5).

En Pizza Italiana, S.A. de C.V. (según pregunta 5, guía de entrevista, anexo 2), la conducta de los trabajadores es aceptable, sin embargo, se observó por el equipo investigador, la falta de supervisión a los trabajadores, al momento de manipular los alimentos.

En la empresa del caso ilustrativo (según pregunta 4, guía de entrevista, anexo 2), la materia prima es debidamente manipulada y lavada, además los trabajadores procuran mantenerla alejada de los desechos, asimismo fue observado que lavan las frutas, verduras y hortalizas antes de ser utilizadas en el proceso de producción, sin embargo fue manifestado que no cuentan con procedimientos específicos para manipular los alimentos.

Una estrategia ejecutada por el equipo investigador, fue que se compraron productos en las diez pequeñas empresas ubicadas en el municipio, con el propósito de observar la calidad de materia prima utilizada en los productos, sin embargo se constató que en la mayoría de las pizzerías, los productos elaborados se encuentran frescos y en buen estado (según punto 1, lista de cotejo, anexo 5).

En lo que respecta a los clientes (según pregunta 3, cuestionario para clientes, anexo 4), la mayoría estarían dispuestos a pagar más (dinero) a las pequeñas empresas fabricantes de pizza, porque

les brinden calidad de materia prima, utilizada en la elaboración de los productos que consumen, asimismo fue manifestado que desconocen las condiciones higiénicas en las que se preparan los alimentos (según pregunta 1, cuestionario para clientes, anexo 4), es por eso que las pequeñas empresas, deben tener un control, desde el momento en que se compra la materia prima, ingresa al establecimiento, se almacena, manipula y/o procesa.

2. Establecimientos, cuyo objetivo radicó en evaluar las diez pequeñas empresas fabricantes de pizza verificando el estado actual en el que fueron encontrados, en otras palabras, conocer las condiciones adecuadas en que trabajan, la higiene en las instalaciones, la manera de cómo realizan el aseo y observar la señalización de rótulos sobre las buenas prácticas de manufactura, entre otros.

- **Segundo Bloque: Establecimiento**

Al realizar la investigación por parte del equipo de trabajo, la decoración del establecimiento (caso ilustrativo) se constató que dicha decoración se encuentra cubierta de polvo y telarañas (según pregunta 5, cuestionario para trabajadores, anexo 3). Por otra parte, el techo tiene alusión al cielo, el color es claro y fácil de identificar la suciedad, asimismo el piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se encuentran limpias (según puntos 8 y 13, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5), mientras que en las nueve pequeñas empresas restantes, fue observado que en la mayoría de las pequeñas empresas, se encuentran en condiciones óptimas y otras con deficiencia de limpieza en el establecimiento (según puntos 8 y 13, lista de cotejo, anexo 5).

Pizza Italiana, cuenta con un área al cual se le conoce como VIP, para clientes que deseen un lugar más privado y con aire acondicionado, el área cuenta con paredes alfombradas y poca iluminación que deja ver un lugar muy agradable pero difícil de identificar la suciedad (según observación directa por el equipo investigador en lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5).

Los sanitarios para el uso de los clientes son muy exclusivos y se identifica con un rótulo el cual indica para el uso del hombre y de la mujer, ambos se mantienen limpios y con extractor de malos

olores, sin embargo no fue observado un control de limpieza, que especifique a los clientes cada cuánto tiempo son aseados los servicios sanitarios (según punto 11, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5). En lo que respecta a los nueve establecimientos restantes fue observado que la mayoría se encuentran sucios, algunos sin extractores de malos olores (según punto 11, lista de cotejo, anexo 5).

Se atestiguó que los servicios sanitarios de los trabajadores solamente tienen un baño, el cual es compartido para el personal femenino como masculino, encontrándose en condiciones poco salubres (según pregunta 3, cuestionario para trabajadores, anexo 3), ya que ahí mismo colocan la escoba, el trapeador y artículos de limpieza, haciendo las condiciones más difíciles para la realización del aseo correspondiente, asimismo la limpieza se realiza al finalizar el turno, el cual fue observado en un papel colocado afuera del baño quienes serán las personas encargadas de limpiarlo diariamente (según observaciones, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5).

Las pequeñas empresas en estudio cuentan con buena iluminación (según punto 4, lista de cotejo, anexo 5), no obstante se observó que las instalaciones eléctricas se encuentran cables sueltos en las paredes, siendo de peligro para el personal y los clientes (según punto 7, lista de cotejo, anexo 5).

Los suministros para la realización de la limpieza de todo el establecimiento, son los siguientes: bolsas para basura, cloro y jabón para trastes, debido a la frecuencia con que son utilizados para mantener limpios los utensilios y basureros, además los productos que menos les provee son: mascones, franelas y jabón líquido para el baño (según pregunta 6, cuestionario para los trabajadores, anexo 3 y pregunta 8, guía de entrevista, anexo 2) según lo observado si son utilizados constantemente todos los suministros que les proporciona la empresa para mantener limpio el establecimiento y sus utensilios.

Las instalaciones son amplias en el área de atención al cliente, haciendo factible la realización de la limpieza (según punto 9, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5), con respecto al área de producción y almacenamiento de materia prima de la empresa, fue observado que las instalaciones

se encuentran precarias con poco espacio para la realización de limpieza (según observaciones, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5). En los nueve establecimientos restantes fue observado el poco espacio con que cuentan en el área de atención al cliente, ya que las mesas están muy cercanas, dificultando la realización la limpieza constantemente (según punto 9, lista de cotejo, anexo 5).

Fue observado que dentro del establecimiento sólo se encuentra un lavamanos, jabón líquido, alcohol gel y papel toalla que permite el aseo personal de los trabajadores (según pregunta 4, cuestionario para trabajadores, anexo 3).

La climatización y/o ventilación para el área de servicio al cliente es muy adecuado, ya que el establecimiento tiene estructura abierta con entradas de aire y protegido de lluvia, además en la zona de VIP como es mencionado anteriormente posee aire acondicionado. Con respecto al área de producción se notó la presencia de un artefacto de salida de humo (Campana) para evitar que se propague, sin embargo se presencié un clima muy caliente generado por el horno utilizado (según punto 3, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5); con respecto a las nueve pequeñas empresas restantes se observa que la mayoría, cuentan con ventilación adecuada (según punto 3, lista de cotejo, anexo 5).

Se observó que el establecimiento tiene piso inadecuado para la evacuación de líquidos, también que no cuenta con un sistema de drenaje (según pregunta 7, guía de entrevista, anexo 2 y punto 6, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5), mencionando, el Gerente de Sucursal, que no es problema de la empresa sino del centro comercial donde están establecidos. En las nueve pequeñas empresas restantes seis de éstas fue observado que tienen pisos con fácil evacuación de líquidos, sin embargo en las tres restantes el piso no es el adecuado (según punto 6, lista de cotejo, anexo 5).

Al ingresar a las diez pequeñas empresas visitadas en el municipio de Antigua Cuscatlán, no se encontró ningún rotulo que motive la realización de higiene y limpieza del personal, ni de los establecimientos (según punto 10, lista de cotejo, anexo 5).

En la mayoría de las pequeñas empresas en estudio, se verificó que los menús se mantienen sucios y deteriorados, lo que indica una posible contaminación tanto para los clientes como el personal, por la cantidad de personas que a diario tienen contacto con éstos (según punto 14, lista de cotejo, anexo 5).

Las empresas en estudio cuentan con suficientes basureros, observándose que en la mayoría no tienen tapadera y están deteriorados, lo que puede provocar nacimiento de plagas y contaminación ambiental, viéndose afectada la imagen de las pequeñas empresas (según punto 15, lista de cotejo, anexo 5); en el caso ilustrativo fue manifestado por los trabajadores (según pregunta 5, cuestionario para trabajadores, anexo 3) que los basureros no poseen tapadera, provocando que por los residuos de comida, lleguen moscas al establecimiento, además son encontradas botellas vacías de vidrio, haciendo que por lo dulce de las bebidas carbonatadas, existan pequeñas hormigas alrededor de los envases.

En la empresa del caso ilustrativo, fue observado que es necesario reforzar la supervisión en las diferentes áreas (según punto 12, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5), además fue manifestado al equipo investigador, que por parte de la gerencia, se procura la realización periódica de limpieza y desinfección en las instalaciones de la empresa para asegurar una higiene adecuada, evitando perjudicar la salud de los consumidores (según pregunta 6, guía de entrevista, anexo 2).

En lo que respecta a los clientes (según pregunta 2 y 5, cuestionario para clientes, anexo 4), la mayoría consideran muy importante la limpieza del local e higiene en el personal de la empresa, asegurándole al cliente la minimización del riesgo de contaminación para la salud del mismo, comprobando que es ventaja competitiva para las pequeñas empresas fabricantes de pizza, asimismo fue manifestado que no observaron ningún rótulo que indique que los establecimiento cumplen con certificación de alimentos aptos para el consumo (según pregunta 4, cuestionario para clientes, anexo 4); es decir, que es necesario e importante para las pequeñas empresas, la implementación de buenas prácticas de manufactura, para la satisfacción de los consumidores y acaparamiento del mercado.

3. **Personal**, cuyo propósito fue visualizar la presentación personal de los trabajadores y su adecuada vestimenta para servir los alimentos, asimismo los insumos que son proporcionados por la empresa y los hábitos higiénicos que tienen en la realización del trabajo.

- **Tercer Bloque: Personal**

Con respecto a la imagen del personal es aceptable para la realización de las actividades ya que el personal masculino tiene el cabello bien recortado para minimizar la contaminación en alimentos; el personal femenino no ocupa accesorios extras, como collares, anillos y/o pulsera, ni uñas con esmalte, tienen su cabello recogido y usan poco maquillaje porque éste les es exigido, todo lo anterior corresponde a los trabajadores que realizan la función de meseros del caso ilustrativo (según punto observaciones, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5), sin embargo según la pregunta 9, cuestionario para los trabajadores, anexo 3, fue dicho que la empresa pocas veces les provee de redecillas y delantales, pero al momento de la visita por parte del equipo de trabajo, sólo fue observado la utilización de los delantales; en caso de los cocineros, es obligatorio el uso de gorros, no utilizan ningún tipo de accesorio y cuentan con uniformes adecuado de color blanco que identifique el aseo personal (según punto 16, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5). Según lo observado en las nueve pequeñas empresas restantes del municipio, el personal de éstas no utilizan ropa adecuada (uniforme) para realizar sus funciones (según punto 16, lista de cotejo, anexo 5); fue observado en algunas de las diez pequeñas empresas, el uso de delantales y redecillas (según punto 17, lista de cotejo, anexo 5), además se constató que sólo en una empresa se observó una mesera con uñas pintadas, lo cual indica la falta de supervisión en la higiene del personal (según observación en lista de cotejo "1", anexo 5).

Los trabajadores del caso ilustrativo, no cuentan con un espacio físico para guardar sus cosas y/o pertenencias personales (según pregunta 9, guía de entrevista, anexo 2), manifestando que se debe al reducido espacio del establecimiento.

En la empresa del caso ilustrativo, se mencionó (según pregunta 10, guía de entrevista, anexo 2) que cuando los trabajadores sufren algún accidente como el de una herida, tienen un botiquín de

primeros auxilios, solamente se les limpia y se le pone una gasa, continuando nuevamente con sus labores, siempre y cuando la herida no sea profunda.

Se observó que los meseros limpian la sillas, mesas y centros de mesas con franelas, posteriormente, las mismas son depositadas dentro de los delantales de los meseros, asimismo toman la orden y ya lista la llevan a las mesas sin haberse lavado las manos (según observación en lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5), debido que la empresa no cuenta con una normativa para la higiene del personal (según pregunta 8, cuestionario para trabajadores, anexo 3), ni un supervisor que este recordando y/o motivando el aseo personal, sólo en ocasiones les es recordado por el Gerente de Sucursal (según pregunta 11, guía de entrevista, anexo 2). Además los trabajadores que son meseros, tienen contacto con el dinero, aunque se cuenta con un cajero, el mesero es el mismo quien lleva el pago de la factura a las mesas y el mismo que entrega el vuelto al cliente, sin realizar un lavado de mano o el uso de alcohol gel (según observación directa, del caso ilustrativo, anexo 5).

A los cocineros, la empresa les proporciona guantes para protegerse del calor de los hornos, botas anti-deslizantes para evitar caídas y a todos los trabajadores un botiquín de primeros auxilios (según pregunta 7, cuestionario para trabajadores, anexo 3), se observó también, que están deficientes en proporcionar mascarías que sirvan como filtro para protegerlos del polvo o humo, por lo que los trabajadores están propensos a enfermedades de las vías respiratorias (según observaciones en lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5).

La apariencia de los trabajadores de las pequeñas empresas en estudio, fue observado en las visitas realizadas que todos cuentan con buena salud (según punto 18, lista de cotejo, anexo 5).

Según la pregunta 10, cuestionario para los trabajadores del caso ilustrativo, anexo 5, la mayoría manifestó que no han recibido seminarios, clases, capacitaciones o charlas de buenas prácticas de manufactura al ingresar en la empresa, por otra parte según guía de entrevista, pregunta 12, anexo 2, no se realizan capacitaciones al personal de nuevo ingreso pero si se hacen retroalimentaciones y supervisiones de lo que se tiene que hacer en el área de cocina.

4. Control de Procesos en la Producción, cuya importancia fue observar el proceso de producción y la manera en cómo se aseguran de lograr la calidad esperada en el producto terminado, desde la limpieza y almacenamiento de los utensilios, ropa adecuada utilizada por los cocineros, como la existencia de un control de plagas.

- **Cuarto Bloque: Control de Procesos en la Producción**

En este bloque se estudian las acciones necesarias para el desarrollo de un proceso de producción adecuado, ya que es necesario establecer medios para una evaluación continua, desde un programa de control de plagas para que la materia prima no se vea afectada por roedores que puedan contaminarlas; (según pregunta 13, guía de entrevista, anexo 2) no tienen un programa específico pero si están pendientes a la observación de plagas y en ocasiones se asigna a trabajadores para que las combatan, además cuentan con empresas que trabajan para ellos en el control de plagas.

La materia prima utilizada en el proceso (según pregunta 14, guía de entrevista, anexo 2), es lavada correctamente antes de utilizarla, pero no en todos los casos, ya que esperan que los proveedores las lleven debidamente limpia y lista para el proceso de producción; además los utensilios que son usados en el proceso, aseguran estar limpios, debido a que existe un “Jefe de Cocina” que se encarga de verificar que se conserven limpios, con el objetivo de ayudar en el control de la limpieza (según pregunta 12, cuestionario para trabajadores, anexo 3), sin embargo no utilizan artículos de limpieza adecuados para quitarles la grasa (según lo observado por el equipo investigador, en empresa del caso ilustrativo) y según la guía de entrevista, pregunta 16, anexo 2, los productos que utilizan es jabón en tarro, detergente, desengrasante y lejía para algunos utensilios de cocina, asimismo el procedimiento para lavarlos, secarlos y almacenarlos es el siguiente: se utiliza el jabón en tarro con mascón para quitarles la suciedad, se prosigue a enjuagarlos con agua, posteriormente se ponen en estantes plásticos a escurrirlos y en algunos casos son secados con papel toalla, almacenándolos en estantes de aluminio (según pregunta 17, guía de entrevista, anexo 2). Con respecto a las nueve pequeñas empresas restantes, se observó que en la mayoría, los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) se encuentran limpios (según punto 21, lista de cotejo, anexo 5).

Fue observado de manera directa, en el caso ilustrativo, que en algunas ocasiones los utensilios son almacenados adecuadamente después de ser utilizarlos (según pregunta 14, cuestionario para trabajadores, anexo 3), por falta de supervisión constantemente en el proceso de producción (según pregunta 15, cuestionario para trabajadores, anexo 3).

Se estudió, si los trabajadores aseguran tener sus manos limpias al momento de ingresar e integrarse a sus labores (según pregunta 11, cuestionario para trabajadores, anexo 3), la mayoría respondió que sí, pero algunos contestaron que a veces aseguran de realizarlo, debido a la falta de lavamanos accesibles, perjudicando la elaboración y/o manipulación en los productos según la observación directa realizada por el equipo investigador. La entrevista realizada al Gerente de Sucursal (pregunta 19, anexo 2) los hábitos que realizan son el lavado de manos, la limpieza general todos los domingos, los utensilios que utilizan son desinfectados, al igual que los lugares donde se almacenan la materia prima, el área de cocina y de mesas.

Asimismo los trabajadores afirman que si realizan la verificación respectiva de que los productos e insumos se encuentren en buen estado (inocuos) debido a que la mayoría de los trabajadores son los encargados de manipular y/o elaborar los alimentos (según pregunta 13, cuestionario para trabajadores, anexo 3). Por otra parte el Gerente de Sucursal mencionó que se hace revisión de los alimentos desde que el proveedor los ingresa al establecimiento, verificando que se encuentren en óptimas condiciones, las fechas de vencimiento, revisión constante del producto como textura, olor y sabor (según pregunta 18, guía de entrevista, anexo 2).

Según la observación directa (punto 20, lista de cotejo, anexo 5), se determinó que en la mayoría de los establecimientos, el personal de producción no utiliza uniforme adecuado, con colores claros que ayuden a visualizar la suciedad en ellos, de igual manera la mayoría no utiliza guantes ni redcillas en la manipulación de los alimentos, ya que podría afectar la materia prima, y de esta manera se evita que sea contaminada por el personal. Con respecto al caso ilustrativo tanto el “Jefe de Cocina” como los cocineros son proveídos de guantes, gorros, gabacha y camisas (según pregunta 7 y 9, cuestionario para trabajadores, anexo 3 y punto 20, lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5).

En la entrevista realizada al Gerente de Sucursal (pregunta 15, anexo 2), la empresa no realiza análisis al agua suministrada para asegurar si es potable. Además los drenajes del establecimiento no son revisados y no se controla que estén limpios de suciedad, por lo que es un foco de entrada de insectos como cucarachas, moscas, mosquitos, etc.

Por otra parte, según la observación directa (lista de cotejo, caso ilustrativo, anexo 5), el humo de los hornos y cocina es absorbido por extractores que lo controlan, contando con un programa de limpieza dentro del área de producción y servicio al cliente.

En las diez pequeñas empresas fabricantes de pizza fue observado (según punto 19, lista de cotejo, anexo 5) que las áreas del proceso de producción necesitan mantenerse limpias, ya que fue visto una gran cantidad de utensilios de cocina sucios.

Según datos obtenidos, algunos clientes desconocen que las pequeñas empresas, cumplan con condiciones higiénicas adecuadas (según pregunta 1, dirigida a los clientes, anexo 4) en la elaboración de los alimentos, esto afecta el prestigio de las entidades, es por ello que se debe de reforzar la aplicación de las buenas prácticas de manufactura para generar ventaja competitiva.

5. Documentación, cuyo propósito fue verificar el cumplimiento del caso ilustrativo de contar con documentos para dar credibilidad y efectividad de buenas prácticas, controlando la calidad e inocuidad de los alimentos.

- **Quinto Bloque: Documentación**

La documentación de una empresa representa su capital intelectual, es decir el “saber hacer”; se verificó en el caso ilustrativo si cuentan con documentos que respalden su gestión u operaciones sobre las buenas prácticas de manufactura, aunque la empresa cuenta con permiso de funcionamiento por el Ministerio de Salud para la venta de alimentos (según pregunta 22, guía de entrevista, anexo 2), al momento de realizar la investigación en la empresa, fue constatando lo siguiente:

Cabe resaltar, que si bien, al inicio de las operaciones, la empresa en estudio, carecía del cumplimiento de exigir exámenes médicos y periódicos al personal, ahora, si realizan está exigencia y cumplimiento de ley, ya que actualmente si se les pide realización de exámenes de salubridad a los trabajadores, antes de empezar a laborar por primera vez, también lo hacen cada tres meses como cumplimiento de ley, para evitar algún tipo de riesgo de contaminación con los alimentos (según pregunta 16 y 17, cuestionario para los trabajadores, anexo 3).

Se determinó que la empresa en estudio carece de documentación que respalde el cumplimiento de sus operaciones, sean estos manuales, guías, instrucciones de trabajo, procedimientos operativos, etc., sobre las buenas prácticas de manufactura manifestando que al personal solamente se le instruye verbalmente para que atienda y siga indicaciones (según pregunta 20, guía de entrevista, anexo 2), sin embargo, fue manifestado por el Gerente de Sucursal que realizan inspecciones de controles de verificación de materia prima y de inventarios (según pregunta 21, guía de entrevista, anexo 2).

6. Ventaja Competitiva: cuyo propósito consistió en saber si la empresa es consciente de lo que significa aplicar correctamente las BPM, ya que le permite generar ventaja competitiva.

La gerencia manifestó (según preguntas 23 y 24, guía de entrevista, anexo 2) que necesitan reforzar la aplicación de las BPM, aceptando que muchas veces se deja pasar por alto la supervisión, considerando a su vez, que los trabajadores (aunque no se les diga) son conscientes del trabajo correcto que tienen que realizar, asimismo es consciente sobre la importancia que los clientes le dan a este tema, ya que las BPM ayudarían a tener una mejor imagen de la higiene en el personal y establecimiento, obteniendo productos saludables, que como consecuencia se logre satisfacer a los consumidores.

I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

- Según lo investigado e interpretado en la empresa Pizza Italiana, S.A de C.V. se puede concluir que no poseen documento que permita llevar un control de procedimientos específicos que ayuden al trabajador a conservar y/o manipular la materia prima que ingresa al establecimiento para ser utilizada en el proceso de producción (según pregunta 2, cuestionario para los trabajadores, anexo 3), así también existe falta de supervisión en el manejo de ésta, lo que puede provocar que los trabajadores no cumplan hábitos higiénicos, produciendo contaminación en el proceso donde es manipulada (según pregunta 15, cuestionario para los trabajadores, anexo 3). Con respecto a los clientes se determinó que si es importante que las pequeñas empresas utilicen productos de calidad, sean frescos, limpios y proporcionados por proveedores calificados (según pregunta 1, cuestionario para los clientes, anexo 4).
- Se evaluaron los diez establecimientos de las pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio de Antigua Cuscatlán, mediante un diagnóstico en el cual se observó la falta de condiciones higiénicas y las necesidades en reforzar la limpieza de los locales, determinando la ausencia de procedimientos relacionados con las buenas prácticas de manufactura (según lista de cotejo, anexo 5).
- Se observó que personal que labora en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, es responsable de cuidar su imagen, vestimenta y salud, ya que son aspectos importantes que influyen en el prestigio de las pequeñas empresas, además fue verificado el uso adecuado de los suministros de trabajo que las empresas le proveen, con el propósito de evitar que contaminen los alimentos que elaboran y/o manipulan, sin embargo se determina que los trabajadores de las pequeñas empresas necesitan reforzar la aplicación de hábitos higiénicos y que la empresa del caso ilustrativo realice una normativa de higiene aplicada a los trabajadores (según observaciones del equipo investigador).

- Después de haber analizado el control en los procesos de producción del caso ilustrativo, fue determinado que no poseen un programa del control de plagas y análisis al agua suministrada, lo que podría afectar la materia prima, el establecimiento y la imagen que pueda brindar a sus consumidores (según pregunta 13 y 15, entrevista al Gerente de Sucursal, anexo 2)., asimismo los utensilios no son almacenados adecuadamente, pudiendo existir contaminación por posibles roedores (según pregunta 14, cuestionario para trabajadores, anexo 3).
- Se determinó que la empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V. necesita documentación como un manual de procedimientos entre otros, para establecer la manera de cómo implementar los conceptos de calidad e inocuidad en la fabricación y manipulación de los alimentos (según pregunta 20, entrevista al Gerente de Sucursal, anexo 2).

2. Recomendaciones

- Reforzar la verificación de la materia prima utilizada en el proceso de producción, asimismo la supervisión sobre los trabajadores, cuando éstos estén manipulando y almacenándola de manera separada en estantes y ordenada para que no exista contaminación cruzada, además es importante que las pequeñas empresas compren insumos de calidad para que los productos elaborados cumplan los gustos y preferencias de los clientes.
- Implementar y motivar al personal de las pequeñas empresas fabricantes de pizza en la aplicación de hábitos higiénicos y de limpieza bajo supervisión constante y diaria, que contribuya al cumplimiento de estándares de calidad, para asegurar la inocuidad de los alimentos que se almacenan, procesan y consumen, con el propósito de reforzar tal cumplimiento para generar ventaja competitiva.
- Es importante que la Gerencia continúe motivando al personal de cuidar su imagen para el prestigio de las pequeñas empresas, si bien, existe cumplimiento sobre esto, es necesario realizar capacitaciones periódicas sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura que refuercen los conocimientos sobre el tema para ponerlos en práctica.

- Es necesario que se lleve un control de higiene en el proceso de producción, el personal cuente con ropa adecuada para realizar correctamente sus funciones y posean artículos de limpieza que ayuden a evitar la creación de plagas y suciedad en los utensilios que pueden contaminar los alimentos, con el propósito de contribuir en el cumplimiento de la aplicación de las buenas prácticas para producir alimentos inocuos que ayuden a generar ventaja competitiva.
- Es importante la creación de manual de procedimientos sobre la aplicación de las BPM, que conlleve al personal a realizar una correcta implementación, con el propósito de desarrollar una mejora continua en las operaciones de las pequeñas empresas.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS
DE MANUFACTURA EN LA EMPRESA PIZZA ITALIANA,
S.A. DE C.V. PARA GENERAR VENTAJA COMPETITIVA.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LA EMPRESA PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V. PARA GENERAR VENTAJA COMPETITIVA.

El presente capítulo dispone de la propuesta de un manual de procedimientos sobre la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), el cual será aplicado a los procesos de producción de la pequeña empresa fabricante de pizza denominada Pizza Italiana, S.A de C.V. del municipio de Antiguo Cuscatlán, y contiene instrucciones, responsabilidades y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en la empresa, tomando como referencia el diagnóstico realizado en el capítulo anterior sobre la evaluación de los siguientes aspectos: materia prima, establecimiento, personal, control de procesos en la producción y documentación, el propósito del manual es contribuir con el proceso de calidad de productos inocuos de la empresa, ofreciendo un documento permanente que ayude a reforzar el cumplimiento de las BPM para lograr ventaja competitiva.

A. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

Este documento fortalecerá al quehacer cotidiano en las diferentes áreas de la empresa sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, ejecutándolas de manera periódica y de forma ordenada y concisa, asimismo podrá controlar puntos críticos que permitirán a la entidad mejorar los procedimientos en ejecución, reforzando y ayudando a la empresa a generar ventaja competitiva.

Además es importante que los trabajadores cuenten con un documento que los oriente a una adecuada realización de su trabajo, permitiendo el cumplimiento de regulaciones y normativas establecidas por las autoridades correspondientes, sobre la aplicación de las BPM en la empresa Pizza Italiana S.A. de C.V.

B. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

1. General

Proponer el diseño de un documento sobre las Buenas Prácticas de Manufactura que fortalezca la aplicación de procedimientos adecuados para elaborar productos inocuos, que deben realizar los trabajadores de la empresa Pizza Italiana S.A de C.V. ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán.

2. Específicos

- Diseñar un manual de aplicación de procedimientos sobre las BPM que apoyen la orientación de un adecuado desempeño de los trabajadores.
- Contribuir con la empresa en la implementación de diferentes medidas de seguridad, con la finalidad de producir alimentos inocuos.
- Proponer instrumentos de evaluación del personal en relación al cumplimiento de las BPM.

C. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La elaboración de la propuesta está enfocada en un documento que contiene los procedimientos y recomendaciones sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, que sea utilizado y ejecutado como un instrumento administrativo para orientar a los trabajadores de la empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V., en desarrollar adecuadamente su trabajo diario, asimismo estará compuesto por los puntos: Objetivo, Ámbito de Aplicación, Definiciones, Responsabilidades, Base Legal y el Desarrollo que contendrá aspectos generales como: Materia Prima, Establecimientos, Personal, Control de Procesos en la Producción y Documentación, dichos aspectos describirá información detallada, ordenada y sistemática de los procedimientos a realizar sobre las buenas prácticas en las distintas áreas de la empresa, de las diferentes operaciones que realizan, contribuyendo al cumplimiento de la filosofía general y objetivo organizacional de ésta, generando ventaja competitiva.



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001


FECHA:
00/00/0000


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOBRE LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA


EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

1

	<h1>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h1>	CÓDIGO: MPBPM						
		EDICIÓN: 001						
		FECHA: 00/00/0000						
HOJA DE AUTORIZACIÓN								
<p>Preparado por:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> Nombre: Xiomara Barrientos Cargo: Gerente de Operaciones </td> <td style="width: 20%; border: none; text-align: center;"> Firma: </td> <td style="width: 30%; border: none; text-align: right;"> Fecha: 00/00/0000 </td> </tr> <tr> <td style="border: none;"> Nombre: Wilmer Martínez Cargo: Gerente de Sucursal "Antiguo Cuscatlán" </td> <td style="border: none; text-align: center;"> Firma: </td> <td style="border: none; text-align: right;"> Fecha: 00/00/0000 </td> </tr> </table>			Nombre: Xiomara Barrientos Cargo: Gerente de Operaciones	Firma:	Fecha: 00/00/0000	Nombre: Wilmer Martínez Cargo: Gerente de Sucursal "Antiguo Cuscatlán"	Firma:	Fecha: 00/00/0000
Nombre: Xiomara Barrientos Cargo: Gerente de Operaciones	Firma:	Fecha: 00/00/0000						
Nombre: Wilmer Martínez Cargo: Gerente de Sucursal "Antiguo Cuscatlán"	Firma:	Fecha: 00/00/0000						
<p>Revisado por:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> Nombre: Óscar Quintanilla Cargo: Gerente General </td> <td style="width: 20%; border: none; text-align: center;"> Firma: </td> <td style="width: 30%; border: none; text-align: right;"> Fecha: 00/00/0000 </td> </tr> </table>			Nombre: Óscar Quintanilla Cargo: Gerente General	Firma:	Fecha: 00/00/0000			
Nombre: Óscar Quintanilla Cargo: Gerente General	Firma:	Fecha: 00/00/0000						
<p>Aprobado por:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> Nombre: Alejandro Molina Cargo: Propietario de Pizza Italiana, S.A. de C.V. </td> <td style="width: 20%; border: none; text-align: center;"> Firma: </td> <td style="width: 30%; border: none; text-align: right;"> Fecha: 00/00/0000 </td> </tr> </table>			Nombre: Alejandro Molina Cargo: Propietario de Pizza Italiana, S.A. de C.V.	Firma:	Fecha: 00/00/0000			
Nombre: Alejandro Molina Cargo: Propietario de Pizza Italiana, S.A. de C.V.	Firma:	Fecha: 00/00/0000						
EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA		2						

	<h1>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h1>	CÓDIGO: MPBPM																																																																		
		EDICIÓN: 001																																																																		
		FECHA: 00/00/0000																																																																		
<h2><u>INDICE</u></h2>																																																																				
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">A. OBJETIVO.....</td> <td style="text-align: right; width: 20%;">4</td> </tr> <tr> <td>B. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>C. DEFINICIONES.....</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>D. RESPONSABILIDADES.....</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>E. BASE LEGAL DE REFERENCIA.....</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>F. DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td> 1. Primer Bloque: Materia Prima.....</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td> a. Recepción de Materia Prima.....</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td> b. Almacenamiento de Materia Prima.....</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td> c. Proveedores de Materia Prima.....</td> <td style="text-align: right;">9</td> </tr> <tr> <td> d. Transporte.....</td> <td style="text-align: right;">9</td> </tr> <tr> <td> 2. Segundo Bloque: Establecimiento.....</td> <td style="text-align: right;">9</td> </tr> <tr> <td> a. Estructura.....</td> <td style="text-align: right;">10</td> </tr> <tr> <td> b. Suministros de higiene en las instalaciones de la empresa.....</td> <td style="text-align: right;">11</td> </tr> <tr> <td> c. Rótulos sobre las buenas prácticas de manufactura.....</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td> 3. Tercer Bloque: Personal.....</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td> a. Suministros para los trabajadores.....</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td> b. Estado de salud de los trabajadores.....</td> <td style="text-align: right;">15</td> </tr> <tr> <td> c. Hábitos higiénicos.....</td> <td style="text-align: right;">16</td> </tr> <tr> <td> d. Capacitaciones periódicas.....</td> <td style="text-align: right;">16</td> </tr> <tr> <td> 4. Cuarto Bloque: Control en los Procesos de Producción.....</td> <td style="text-align: right;">17</td> </tr> <tr> <td> a. Supervisión en el proceso de producción.....</td> <td style="text-align: right;">17</td> </tr> <tr> <td> b. Higiene en la elaboración del producto.....</td> <td style="text-align: right;">17</td> </tr> <tr> <td> c. Limpieza y Desinfectación en equipos y utensilios de cocina.....</td> <td style="text-align: right;">19</td> </tr> <tr> <td> d. Control de plagas en el área de producción.....</td> <td style="text-align: right;">20</td> </tr> <tr> <td> 5. Quinto Bloque: Documentación.....</td> <td style="text-align: right;">21</td> </tr> <tr> <td> a. Ficha de control de Materia Prima (Formato F01-MP).....</td> <td style="text-align: right;">21</td> </tr> <tr> <td> b. Control de limpieza de los servicios sanitarios (Formato F02-CL).....</td> <td style="text-align: right;">23</td> </tr> <tr> <td> c. Evaluación de la higiene en el personal (Formato F03-HP).....</td> <td style="text-align: right;">24</td> </tr> <tr> <td> d. Control de lavado de manos (Formato F04-LM).....</td> <td style="text-align: right;">25</td> </tr> <tr> <td> e. Programa de control de plagas (Formato F05-CP).....</td> <td style="text-align: right;">26</td> </tr> <tr> <td> f. Rótulos que promueven las Buenas Prácticas de Manufactura.....</td> <td style="text-align: right;">27</td> </tr> <tr> <td>G. MODIFICACIONES.....</td> <td style="text-align: right;">29</td> </tr> </table>			A. OBJETIVO.....	4	B. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4	C. DEFINICIONES.....	4	D. RESPONSABILIDADES.....	5	E. BASE LEGAL DE REFERENCIA.....	5	F. DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	6	1. Primer Bloque: Materia Prima.....	6	a. Recepción de Materia Prima.....	6	b. Almacenamiento de Materia Prima.....	7	c. Proveedores de Materia Prima.....	9	d. Transporte.....	9	2. Segundo Bloque: Establecimiento.....	9	a. Estructura.....	10	b. Suministros de higiene en las instalaciones de la empresa.....	11	c. Rótulos sobre las buenas prácticas de manufactura.....	13	3. Tercer Bloque: Personal.....	13	a. Suministros para los trabajadores.....	13	b. Estado de salud de los trabajadores.....	15	c. Hábitos higiénicos.....	16	d. Capacitaciones periódicas.....	16	4. Cuarto Bloque: Control en los Procesos de Producción.....	17	a. Supervisión en el proceso de producción.....	17	b. Higiene en la elaboración del producto.....	17	c. Limpieza y Desinfectación en equipos y utensilios de cocina.....	19	d. Control de plagas en el área de producción.....	20	5. Quinto Bloque: Documentación.....	21	a. Ficha de control de Materia Prima (Formato F01-MP).....	21	b. Control de limpieza de los servicios sanitarios (Formato F02-CL).....	23	c. Evaluación de la higiene en el personal (Formato F03-HP).....	24	d. Control de lavado de manos (Formato F04-LM).....	25	e. Programa de control de plagas (Formato F05-CP).....	26	f. Rótulos que promueven las Buenas Prácticas de Manufactura.....	27	G. MODIFICACIONES.....	29
A. OBJETIVO.....	4																																																																			
B. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4																																																																			
C. DEFINICIONES.....	4																																																																			
D. RESPONSABILIDADES.....	5																																																																			
E. BASE LEGAL DE REFERENCIA.....	5																																																																			
F. DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	6																																																																			
1. Primer Bloque: Materia Prima.....	6																																																																			
a. Recepción de Materia Prima.....	6																																																																			
b. Almacenamiento de Materia Prima.....	7																																																																			
c. Proveedores de Materia Prima.....	9																																																																			
d. Transporte.....	9																																																																			
2. Segundo Bloque: Establecimiento.....	9																																																																			
a. Estructura.....	10																																																																			
b. Suministros de higiene en las instalaciones de la empresa.....	11																																																																			
c. Rótulos sobre las buenas prácticas de manufactura.....	13																																																																			
3. Tercer Bloque: Personal.....	13																																																																			
a. Suministros para los trabajadores.....	13																																																																			
b. Estado de salud de los trabajadores.....	15																																																																			
c. Hábitos higiénicos.....	16																																																																			
d. Capacitaciones periódicas.....	16																																																																			
4. Cuarto Bloque: Control en los Procesos de Producción.....	17																																																																			
a. Supervisión en el proceso de producción.....	17																																																																			
b. Higiene en la elaboración del producto.....	17																																																																			
c. Limpieza y Desinfectación en equipos y utensilios de cocina.....	19																																																																			
d. Control de plagas en el área de producción.....	20																																																																			
5. Quinto Bloque: Documentación.....	21																																																																			
a. Ficha de control de Materia Prima (Formato F01-MP).....	21																																																																			
b. Control de limpieza de los servicios sanitarios (Formato F02-CL).....	23																																																																			
c. Evaluación de la higiene en el personal (Formato F03-HP).....	24																																																																			
d. Control de lavado de manos (Formato F04-LM).....	25																																																																			
e. Programa de control de plagas (Formato F05-CP).....	26																																																																			
f. Rótulos que promueven las Buenas Prácticas de Manufactura.....	27																																																																			
G. MODIFICACIONES.....	29																																																																			
<h1>EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA</h1>		<h2>3</h2>																																																																		

	<h1>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h1>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000
<p>A. OBJETIVO</p> <p>Disponer de un instrumento administrativo de apoyo, que defina y describa los procedimientos sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, en las distintas áreas de Pizza Italiana, S.A. de C.V. con el propósito de contribuir al logro de los objetivos de la empresa.</p> <p>B. ÁMBITO DE APLICACIÓN</p> <p>Este Manual de Procedimientos sobre las Buenas Prácticas de Manufactura aplica para los trabajadores que laboran en la empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V.</p> <p>C. DEFINICIONES</p> <p>Bacterias: Son microorganismos que pueden provocar enfermedades en los seres vivos.</p> <p>BPM: Buenas Prácticas de Manufactura</p> <p>Climatización: Consiste en crear unas condiciones de temperatura, humedad y limpieza del aire adecuadas para la comodidad dentro de los espacios habitados.</p> <p>Contaminación cruzada: Es el proceso por el cual los alimentos entran en contacto con sustancias ajenas, generalmente nocivas para la salud. Se da cuando un alimento limpio entra en contacto con una superficie que anteriormente tocó un alimento contaminado. Un ejemplo es el contacto de la sangre de la carne con alimentos cocidos.</p> <p>Desinfectación: Eliminar los gérmenes que afecten o que puedan provocar una infección en el cuerpo o lugar.</p> <p>Inocuos: Se refiere a los alimentos debidamente manipulados que cumplen con la calidad esperada y son aptos para el consumo.</p> <p>Microorganismos: Son seres vivos invisibles al ojo humano. Pueden ser de distintas clases, como son hongos, bacterias, virus, etc.</p> <p>MP: Materia Prima</p>		
<h2>EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA</h2>		4

	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000
<p>MPBPM: Manual de Procedimientos sobre las Buenas Prácticas de Manufactura.</p> <p>Plaguicidas: Sustancia o mezcla de sustancias, que se utilizan para el control de las plagas que atacan los alimentos o son vectores de enfermedades para el ser humano.</p> <p>Plaga: Se refiere a aquellos insectos, animales u otros organismos que aparecen de manera súbita y en gran cantidad, generando diferentes daños a las personas.</p> <p>Temperatura ambiente: Representa el rango en el cual el aire no se siente ni muy frío ni caliente.</p> <p>Vida útil: Es la duración estimada que un material puede tener, cumpliendo correctamente con la función para el cual ha sido creado.</p> <p>Salmonella: Es un género bacteriano, y se trasmite por contacto directo o contaminación cruzada durante la manipulación, de igual manera por alimentos crudos como por ejemplo el pollo.</p> <p>D. RESPONSABILIDADES</p> <p>Es responsabilidad del Propietario de Pizza Italiana, S.A. de C.V., la aprobación de este Manual y sus posteriores modificaciones.</p> <p>Es responsabilidad del personal que elabora y manipula alimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La aplicación y cumplimiento de este Manual de Procedimientos sobre las Buenas Prácticas de Manufactura. • Proponer mejoras y/o modificaciones de los procedimientos descritos en este documento. <p>Es responsabilidad del Gerente General, Gerente de Operaciones y Gerente de Sucursal, la revisión y actualización periódica de este Manual.</p> <p>E. BASE LEGAL DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Salud de El Salvador. • Ley sobre Seguridad e Higiene del Trabajo, según Decreto N° 2117. • Reglamento Técnico Centroamericano. • Normas Técnicas Sanitarias para la Autorización y Control de Establecimientos Alimenticios. 		
<h1>EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA</h1>		5



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000

F. DESARROLLO DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. Primer Bloque: Materia Prima

Las materias primas para la producción de pizzas deben estar protegidas de posibles contaminantes, por efectos ambientales y la presencia de plagas. Una vez recibida la materia prima, se recomienda que sea lavada y desinfectada antes de ser almacenada, además contará con un rótulo que indique el área donde la recepcionará.




Las materias primas refrigeradas y/o congeladas requieren residir en un ambiente climatizado (cuarto frío, refrigeradora o congelador) para reducir efectos indeseados (descomposición), se recomienda que éstas se verifiquen rápidamente, para que la pérdida del frío no afecte los insumos.

a. Recepción de Materia Prima

Las materias primas deberán inspeccionarse y clasificarse antes de ser aprobado su ingreso al establecimiento, es decir que la empresa no deberá aceptarla cuando no cumplan con los requisitos establecidos en la ficha de control de recepción correspondiente, es necesario que el personal responsable de recibir la materia prima que ingresa al establecimiento, disponga de la ficha del control de recepción (Ver formato **F01-MP** en el bloque “Documentación”), para efectos de verificar su estado actual, siendo las principales causas de rechazo: la presencia de hongos, picaduras de insectos, residuos de polvo, cualquier sustancia extraña o signos de descomposición (mal olor, sabor y textura, etc.).

Las fichas del control de recepción de materia prima deberán llenarse por cada recibimiento, contendrá los requisitos y características que tienen que cumplir para ser aceptados en la fabricación de pizzas.

	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000


Si las materias primas cumplen con los requisitos establecidos en las fichas de control de recepción, se identificarán con rótulos de color **verde**, en el caso que la materia prima almacenada sufra descomposición, contaminación o algún daño deberá rotularse de color **rojo**.

El personal debe asegurarse que la materia prima antes de ingresar al proceso de producción contenga los rótulos de color **verde**, indicando que están permitidas para el proceso de fabricación de pizzas y bebidas.

Cuando se habla de materia prima, es de suma importancia, considerar la realización de los siguientes apartados:



b. Almacenamiento de Materia Primas

Las materias primas y productos empacados se almacenarán en condiciones apropiadas de acuerdo a sus características (refrigeradas, congeladas, ambiente fresco, etc.), estarán separados de los productos terminados y sólo serán utilizados para fines que fueron destinados originalmente.



Las materias primas o productos con empaque que se afecten o alteren durante el almacenamiento, deberán separarse, rotularse y ser reportarlos como desperdicios y eliminarlos, a fin de evitar el mal uso, contaminación y adulteración.

El almacenamiento de la materia prima para la elaboración de pizzas, deberá aplicar el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas): el insumo o materia prima que ingrese primero, será el inmediato en ser utilizado, con el objetivo de que las materias primas no pierdan su frescura antes de ser transformados en productos terminados.

	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000
<p>i. Almacenamiento de productos secos</p> <p>Deberán disponer de estantes de metal, armarios o áreas secas bien ventiladas e iluminadas para mantener los productos, entre los cuales están: enlatados, las harinas y otros productos empaquetados, además los estantes y el techo queden 60 cm como mínimo de distancia, 20 cm por encima del piso y separado de las paredes.</p> <p>Colocar granos, harinas, azúcar, sal, pan molido, especias, etc., en depósitos plásticos que los protejan de cualquier contaminación.</p> <p>ii. Almacenamiento de frutas, verduras y hortalizas</p> <p>Las frutas, verduras y hortalizas deben ser retiradas de su envase o empaque original y ser lavadas antes de ser almacenadas.</p> <p>Por otra parte las verduras y frutas que se deterioran con facilidad, deben almacenarse en la parte inferior de la refrigeradora en temperatura de 4°C a 7°C, las hortalizas (albahaca, perejil, espinacas, entre otros), verduras y frutas como: las cebollas, zanahoria, manzanas, limones, sandias y naranjas, entre otros, pueden conservarse en temperatura ambiente de forma separada.</p> <div data-bbox="1036 1213 1437 1428" style="text-align: right;">  </div> <p>iii. Almacenamiento de mariscos y carnes</p> <p>El área de almacenamiento de productos fríos y/o congelados deberá estar limpia y desinfectada.</p> <p>Las carnes y mariscos son los más propensos a la descomposición, por lo tanto deben mantenerse refrigerados después de ser recepcionados e inspeccionados, en una temperatura entre -2°C a -18°C.</p>		
<h1>EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA</h1>		8



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000

Las carnes deberán estar separadas de los mariscos, protegiéndolos en contenedores plásticos debidamente tapados para evitar la contaminación cruzada; la refrigeradora o congelador serán supervisados constantemente y recibir mantenimiento cuando se requiera para salvaguardar los productos, evitando que existan desperdicios.

c. Proveedores de Materia Prima

Los proveedores deben cumplir los siguientes requisitos para asegurar que la materia prima es segura y de calidad, entre los cuales están:

- ✓ Tener un número de registro como productor o distribuidor.
- ✓ Disponer de un medio de transporte que resguarde los productos.
- ✓ Mantener el vehículo de transporte limpio y desinfectado, tanto en el interior como en el exterior.



d. Transporte

Se recomienda que Pizza Italiana, S.A. de C.V. disponga de vehículo(s) que sea exclusivo para el manejo de la materia prima y estar en perfectas condiciones para mantener los productos salvaguardados, con temperaturas adecuadas y cumpliendo con las condiciones esenciales que aseguren la inocuidad de los alimentos.

2. Segundo Bloque: Establecimientos

Es importante que el espacio físico de Pizza Italiana, S.A. de C.V., cumpla las siguientes condiciones higiénicas en los siguientes aspectos:



	<h1>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h1>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000

a. Estructura

La estructura del establecimiento estará diseñado de manera que facilite su mantenimiento y limpieza, además estará ubicado en zonas que no se inunde, ni que exista olores desagradables para garantizar un ambiente agradable para los productos, personal y los consumidores que lo visitan, alejado del humo, polvo, gases, luz y radiación que pueden afectar la calidad del servicio que presta.


i. Vías de acceso

Los pasillos o pasadizos hacia el baño, área de servicio, cocina, etc., deben limpiarse constantemente, de manera que estén libres de objetos o muebles que obstaculicen los accesos para que los consumidores y trabajadores eviten caídas, los que tienen alguna discapacidad pueden pasar con facilidad y por si ocurren temblores u otros accidentes, éstos tengan el suficiente espacio para deshabilitar el lugar.

ii. Áreas de la empresa

- Los pisos del local deben ser fáciles de lavar, no deben permitir que se hagan pozos de agua ni que ésta se filtre hacia otros lugares. Con respecto al piso de área de almacenamiento debe ser de material sanitario que ayude a visualizar la suciedad, resistentes y de fácil limpieza y desinfección, sin grietas para que no se almacene suciedad o agua.
- Pintar las paredes con pintura de aceite o poner azulejos de colores claros, para que puedan detectar la grasa y suciedad que puedan lavarlas con facilidad.
- Las puertas deberán estar distinguidas con rótulos (Abierto, Cerrado, Hale o Empuje), bien ajustadas a sus marcos y lisas para facilitar la limpieza.



	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000
<ul style="list-style-type: none"> • Las mesas para el área de servicio deben estar siempre limpias por todas las superficies, libre de insectos, telarañas, goma de mascar, polvo o residuos de comida. • Las sillas, obligatoriamente tienen que estar en perfecto estado, limpias por todos sus lados y debidamente ordenadas. • Las ventanas y sus marcos deben estar limpios, bien ajustados y en buen estado. • La decoración deberá mantenerse limpia diariamente. • Las bocinas, cables, extensiones, etc., que se utilizan para promocionar y/o poner música a los consumidores mientras disfrutan de sus productos, deben estar limpios, utilizar materiales adecuados para ocultar cables sueltos, libres de polvo y retirados de las mesas para evitar causar molestias o accidentes a los clientes. • La presentación de los focos o lámparas deben estar limpias, protegidas, bien instaladas y ubicadas, con iluminación adecuada, que evite incomodidad en los consumidores. • El aire acondicionado comúnmente acumula polvo en la superficie, es por eso que siempre debe de estar limpio, además darle mantenimiento, de preferencia con personas profesionales especializadas en el área. • El techo deberá mantener en condiciones óptimas, sin grietas que filtren el agua, libre de polvo. • Los menús deben limpiarse y desinfectarse diariamente. • Los basureros deben de ser recipientes con tapaderas, limpios y cambiando las bolsas constantemente, para que éstos eviten atraer insectos, malos olores o algún tipo de contaminación o plaga. 		
<p>b. Suministros de higiene en las instalaciones de la empresa</p>		
<p>Las instalaciones en las que se manipulan y preparan pizzas y bebidas, deben ser fáciles de realizar el aseo, tomando en cuenta los siguientes apartados:</p>		



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000

i. Artículos de limpieza en la empresa

Para una adecuada realización de limpieza, es indispensable lo siguiente:

- Estos artículos contarán con un área de almacenamiento específico.
- Identificar las escobas de colores específicos para el área de producción, para el área de servicio y otras para los servicios sanitarios, con el propósito de evitar que las áreas de la empresa se contaminen.
- Trapeadores que sean de tela absorbente y de un color específico para cada área, como el caso de las escobas.
- Suficientes bolsas de basura para cada área, con el propósito de evitar acumulación de desechos.
- Desinfectantes para cada área de la empresa.
- Fanelas de color específico para cada área.



ii. Instalaciones Sanitarias


Las instalaciones sanitarias deberán estar en buen estado y separadas por género, los espejos y lavamanos debidamente limpios, contando con productos higiénicos como jabón líquido, papel higiénico, aerosoles con olores agradables, basureros con tapaderas, suficiente presión de agua, etc. (según el formato **F02-**



CL, bloque de Documentación). Además tendrán extractores de malos olores o ventilación hacia el exterior para que eviten contaminación del ambiente, de igual manera contar con un encargado de limpieza de servicios sanitarios.

iii. Control de plagas en las instalaciones

Las plagas deberán ser controladas de la siguiente manera:

	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000

- Los productos químicos utilizados dentro del establecimiento, deben estar autorizados por autoridades competentes (Ministerio de Salud).
- Las plantas deberán inspeccionarse periódicamente, si una de éstas es contaminada por plaga, antes de aplicar los plaguicidas, se deberá tener cuidado de proteger la materia prima, equipos y utensilios para evitar la contaminación.
- Todos los plaguicidas a utilizar deberán almacenarse adecuadamente, fuera de las áreas de procesamiento de pizzas y mantenerse debidamente identificados.
- Cuando la empresa utilice plaguicidas o cuente con el apoyo de empresas especializadas en el tema, deberán realizarlo en horas no laborales, es decir, que el establecimiento permanezca cerrado para los clientes.

c. Rótulos sobre las buenas prácticas de manufactura


Pizza Italiana, S.A. de C.V. dentro de las diferentes áreas que la conforman, deberá contar con rótulos o ilustraciones en las paredes que promuevan las buenas prácticas de manufactura (Ver propuesta de rótulos en el apartado Documentación).

3. Tercer Bloque: Personal

Pizza Italiana, S.A. de C.V. deberá contar con personal que se encargue de velar por el cumplimiento de la higiene en los trabajadores, para ello, a continuación son presentadas recomendaciones que contribuyen con una correcta aplicación de las buenas prácticas de manufactura en la elaboración de pizzas:


a. Suministros para los trabajadores

Es de suma importancia que la empresa provea de suministros de trabajo al personal, según detalle:





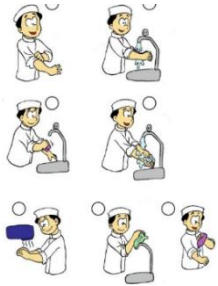

EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA


13

	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000
<p>i. Vestimenta de los trabajadores</p> <p>Camisas para cocineros, preferiblemente deben ser color blanco, para que pueda identificarse fácilmente la suciedad, asimismo para los demás trabajadores, se recomienda que sean de colores claros.</p> <p>Gorros para cocineros y redecillas para meseros, esto evita la caída de cabello en los alimentos.</p> <p>Gabachas para los cocineros y delantales para los meseros, esto evita que no se les manche el uniforme.</p> <p>Se recomienda que dentro de las políticas de la empresa, se establezca que los trabajadores que elaboren y/o manipulen los ingredientes para la elaboración de pizzas, lleguen vestidos con ropa casual para luego cambiarse con la ropa que la empresa le provee, debidamente limpia y planchada.</p> <p>En caso que la empresa, carezca de suministrar vestuario a los trabajadores, éstos deberán llevar ropa casual al llegar al establecimiento e inmediatamente cambiarse por ropa adecuada de trabajo (camiseta blanca), con el propósito de evitar contaminación con los alimentos.</p> <p>ii. Artículos de aseo personal</p> <p>Es importante que la empresa contribuya a la higiene de los trabajadores, suministrándoles lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jabón líquido - Papel toalla - Alcohol gel - Papel higiénico <p>iii. Artículos de protección personal contra prevención de enfermedades y accidentes</p> <p>Con el propósito de brindar seguridad a los trabajadores y contribuir al cumplimiento del párrafo 4 del Art. 4 de la Ley sobre Seguridad e Higiene en el Trabajo, se recomienda que la empresa provea lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mascarillas que sirvan como filtro para protegerse de enfermedades respiratorias. - Guantes para los cocineros, ya que les permite protegerse de lo caliente del horno y cocina. - Botas de hule, evitará que cocineros resbalen en el área de producción o tengan algún accidente. 		
<h1>EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA</h1>		14



	<h2 style="text-align: center;">PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM
EDICIÓN: 001		
FECHA: 00/00/0000		
<p>b. Estado de salud de los trabajadores</p> <p>La empresa debe asegurarse de que los trabajadores que padecen o que son portadores de alguna enfermedad, eviten la manipulación y el contacto directo con la producción de pizzas y bebidas, de igual forma no tengan acceso al área de producción, asimismo, el personal que se encuentre en esas condiciones, debe notificar inmediatamente a sus superiores sobre su estado de salud.</p> <p>Por otra parte, las enfermedades, síntomas y lesiones que un trabajador presente, deberá reportarlas inmediatamente a los superiores, para ser sometido a una evaluación médica, o enviarlos al Seguro Social, siendo éstas las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hepatitis (ojos amarillos). • El vómito. • Gripe y tos. • Lesiones en la piel visiblemente infectada (heridas, alergias, etc.). • La diarrea • La fiebre. • La secreción de líquidos por los oídos, los ojos o la nariz. <p>Además se debe tener en cuenta las rozaduras y cortaduras de pequeña importancia en las manos, uñas u otras zonas del cuerpo (debido a que puede rascarse o tocar involuntariamente), debe de curarse y vendarlas rápidamente, para evitar la contaminación en los productos.</p> <p>Se recomienda a la empresa someter a los trabajadores de realizarse exámenes médicos periódicos, de acuerdo a lo establecido en el Art. 285, numeral 14 del Código de Salud y llevar el control de los exámenes médicos en una bitácora, folders u otros.</p> <p>c. Hábitos higiénicos</p> <p>Se recomienda que el personal manipulador de pizzas y bebidas, debe cumplir los siguientes hábitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bañarse y cambiarse diariamente antes de comenzar a realizar sus labores. - No portar accesorios como anillos, aretes, relojes, etc., que al manipular las pizzas y bebidas puedan contaminarlos. 		
EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA		15

	<h1 style="text-align: center;">PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h1>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000
<ul style="list-style-type: none"> - Lavarse las manos cuidadosamente, haciendo uso de jabón líquido, secador de aire o papel toalla; esto deberá realizarlo después de manipular alimentos crudos o realizar alguna otra actividad como: comer, beber, fumar, limpiarse la nariz, ir al servicio sanitario, entre otros. - Debe evitar escupir, masticar chicle, comer en las horas laborables, estornudar o toser, hablar, bostezar sobre los alimentos, rascarse, tocarse el cabello y la cara, tocarse la nariz u oídos, mientras se encuentre manipulando pizzas y/o bebidas, ya que se corre el riesgo de contaminarlos. 		<p>La empresa deberá realizar evaluaciones periódicas en la higiene del personal, de acuerdo a lo establecido en el Formato F03-HP "Evaluación de la higiene en el personal".</p>
<p>d. Capacitaciones periódicas</p> <p>El personal involucrado en la elaboración y/o manipulación de pizzas y bebidas, debe ser previamente capacitado en las buenas prácticas de manufactura. Tal acción genera ventaja competitiva sobre las demás pequeñas empresas fabricantes de pizza, porque los trabajadores darán un servicio ideal al consumidor y minimizarán contaminación en los productos.</p> <p>Se recomienda que las capacitaciones se realicen cada seis meses y sea impartida en la empresa por un delegado, o si bien, es responsabilidad de la gerencia a cargo, gestionar con el Ministerio de Salud, la inserción en capacitaciones impartidas por éste, sobre el tema en mención, según lo establecido en el Art. 4 de la Ley sobre Seguridad e Higiene del Trabajo.</p>		<p style="text-align: center;">4. Cuarto Bloque: Control de Procesos en la Producción</p> <p>En este bloque se presentan las acciones necesarias para el desarrollo de un proceso de producción adecuado para la elaboración de los productos, en la empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V., según detalle:</p>
<h2 style="color: white; background-color: red; padding: 5px;">EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA</h2>		16

	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM EDICIÓN: 001 FECHA: 00/00/0000
<p>a. Supervisión en el proceso de producción</p> <p>La supervisión se hará de manera periódica, siendo responsable el “Jefe de Cocina” de supervisar que la materia prima utilizada para el proceso de producción de pizzas, se encuentre en buen estado y cumpla con los parámetros establecidos en el control de almacenamiento, de igual manera se tiene que controlar la desinfección de la materia prima para evitar posibles daños a la salud y revisar a diario que el almacenamiento de utensilios se haya realizado correctamente.</p> <p>b. Higiene en la elaboración del producto</p> <p>Para cumplir con la higiene se deben cumplir ciertas etapas para la preparación de productos inocuos, dividiendo por etapas, según detalle:</p> <p>i. Lavado</p> <p>Todas las verduras, hortalizas y algunas frutas deben ser lavadas y desinfectadas cuidadosamente.</p> <p>ii. Desinfección</p> <p>Los productos que serán consumidos sin ninguna cocción tienen que ser desinfectados indispensablemente para reducir las bacterias que se puedan presentar y de esta manera evitar posibles enfermedades.</p> <p>iii. Descongelado</p> <p>Los productos descongelados por ningún motivo deben nuevamente volver a congelarse, o hacerlo en agua tibia, asimismo nunca debe de cocinarse un trozo de carne congelada, porque pueden parecer exteriormente cocidos y estar crudo en el centro.</p> <p>La descongelación de la materia prima debe realizarse con un tiempo de 12 a 24 horas de anticipación como mínimo. Seleccionar la materia prima a descongelar según la ficha de control de materia prima (Ver formato F01-MP, bloque de Documentación).</p>		
<h1>EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA</h1>		17





PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000

Colocar la materia prima a descongelar en un recipiente plástico previamente limpio y trasferir el depósito hacia el área menos fría del refrigerador.

Al finalizar la descongelación de la materia prima, deberá desecharse el líquido y lavarse el recipiente inmediatamente, permitiendo que la materia prima se utilice rápidamente en el proceso de producción.

iv. Cocinado

Los utensilios a usar en el proceso de producción deberán estar lavados y desinfectados, además estarán identificados por color para cada materia prima a utilizar en la elaboración de pizzas y bebidas para evitar la contaminación cruzada.

La temperatura y tiempo de cocción en sus diferentes productos, deben ser suficientes para cocer por completo los productos y asegurar la eliminación de microorganismos (bacterias).





Para la especialidades que lleven carnes, mariscos y pollo se debe de tener cuidado en la cocción de los trozos grandes, para evitar y garantizar la destrucción de salmonella, por lo que en el cocinado debe de realizarse,







asegurando que queden con colores claros y no rosados, esto indica una cocción completa, de tal manera que al cortar el alimento se observe cocido en su centro.

Durante la fritura de alimentos se debe de cambiar el aceite siempre y cuando exista un cambio de color, olor o sabor.

Los alimentos que se preparen en frio, deben ser manipulados con guantes plásticos para no contaminar el producto.

	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000
<p>v. Servicio de alimentos</p>		
<p>Al momento de servir los alimentos se debe de evitar contaminarlos, utilizando guantes u otros utensilios adecuados para evitar el contacto de las manos, cumpliendo con hábitos higiénicos establecidos para el personal, entre los cuales están, control de lavado de manos por parte de los que manipulan el producto (según formato F04-LM), usar utensilios exclusivos para el servicio de alimentos, limpios y desinfectados. Si durante el servicio un utensilio cae al suelo, deberá ser reemplazado por otro.</p>		
<p>Tomar los utensilios de la manera siguiente:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tazas por las orejas ✓ Vasos por su base ✓ Platos por los bordes ✓ Cubiertos por la superficie baja ✓ Limpiar y desinfectar las charolas constantemente 		
<p>c. Limpieza y desinfectación en equipos y utensilios de cocina</p>		
<p>Los equipos y utensilios deben ser material lavable, sin bordes y fáciles de limpiar y desinfectar. Es recomendable que sean de acero inoxidable las ollas, cuchillos, mesas de trabajo, etc., para evitar alterar el olor y sabor de las pizzas y que no exista contaminación por parte de éstos.</p>		
<p>El personal de cocina será el encargado de la limpieza y desinfectación de los utensilios y equipos usados en el puesto de trabajo.</p>		
<p>Así también los utensilios como lo son platos, vasos, tasas, cubiertos guardarlos limpios y secos se deben de almacenar a una distancia mínima de 20 centímetros del piso y en estantes limpios que estén destinados a este fin.</p>		
<h1>EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA</h1>		19

	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000
<p>Se recomienda que para desinfectar los utensilios de cocina se coloquen ya lavados, en un recipiente, cubiertos con agua, agregando una cucharada de cloro y dejándolos reposar 15 minutos, para finalmente secarlos. De igual manera pueden contratar proveedores certificados que proporcionen químicos para la desinfección de utensilios, equipos y alimentos.</p>		
<p>d. Control de plagas en el área de producción</p>		
<p>Se deben de efectuar controles de insectos y roedores que puedan dañar las materias primas a utilizar en el proceso de producción, empleando barreras físicas para evitar que entren a la empresa, utilizando plaguicidas autorizados por el Ministerio de Salud, o si bien, contratar empresas que se dedican a esta labor.</p>		
<p>Para evitar nacimiento de plagas en el área de producción, es necesario realizar las siguientes acciones:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tapar drenajes, tragantes, tuberías, etc., con mallas metálicas para prevenir el acceso a insectos y roedores. ✓ No dejar residuos de comidas sin desechar, ni comida destapada. ✓ Mantener el establecimiento libre de basura, ✓ Los botes de basura deben tener tapas ajustadas; botar y limpiar de forma regular. ✓ Lavar los depósitos de basura de forma periódica. ✓ Colocar los botes de basura lejos del área de producción ✓ Si es posible clasificar la basura en productos plásticos, vidrio y desperdicios. ✓ Limpiar lugares que tengan desperdicios de alimentos de manera constante. 		
<p>i. Eliminación de plagas</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de productos químicos autorizados, verificar la fecha de vencimiento. ✓ Aplicar los productos químicos cuando hayan finalizado las labores. ✓ Guardar los productos químicos en un lugar seguro, lejos de los alimentos y utensilios. 		
<h1>EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA</h1>		20

	<h2>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h2>	CÓDIGO: MPBPM EDICIÓN: 001 FECHA: 00/00/0000
<p style="text-align: center;">ii. Programa de control de plagas</p> <p>Pizza Italiana, debe establecer actividades para lograr la eliminación y prevención de roedores, bacterias, hongos, etc. (según lo establecido en el formato F05-CP, bloque de Documentación), o contratar empresas para el control, con el objetivo de minimizar los peligros que pueden ocasionar la presencia de plagas.</p> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; align-items: center;">  </div>		
5. Quinto Bloque: Documentación		
<p>En este apartado se describen los instrumentos y/o formatos propuestos por el equipo investigador, para contribuir con la documentación que debe poseer la empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V., sirviendo de apoyo para un mejor control de los procesos de aplicación de las buenas prácticas de manufactura.</p> <p>Los siguientes instrumentos propuestos estarán descritos y/o explicados de la siguiente manera:</p> <p>a. FICHA DE CONTROL DE RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</p> <p>Será utilizado para controlar la recepción de la materia prima y deberá realizarse en el momento que ingrese a la empresa.</p> <p>FECHA: Registro de cuándo se recibe la materia prima.</p> <p>PRODUCTO: Es descrito en forma ordenada los productos que son llevados por los proveedores.</p> <p>PROVEEDOR: Se registra el nombre de la empresa que provee la materia prima.</p> <p>FACTURA / FECHA: Es colocado el número de la factura que proporciona el proveedor con su respectiva fecha de elaborada o girada.</p> <p>ESTADO DEL PRODUCTO: Se verificará el estado en que llega el producto en la empresa, si cumple con la calidad esperada o si bien, presenta defecto (Mal olor, vencido, etc.)</p> <p>FECHA CONSUMO / CADUCIDAD: Es registrada la fecha de control de vencimiento de los productos que son proveídos.</p>		
EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA		21

	<h1>PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.</h1>	CÓDIGO: MPBPM
		EDICIÓN: 001
		FECHA: 00/00/0000

OBSERVACIONES: Son registradas las observaciones, si las hubiese, al producto que ingresa.

“FICHA DE CONTROL DE RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA”

Formato F01-MP

FECHA	PRODUCTO	PROVEEDOR	FACTURA / FECHA	ESTADO DEL PRODUCTO	FECHA CONSUMO / CADUCIDAD	OBSERVACIONES

Firma de responsable: _____

Nombre y firma de la persona que recibió



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000

b. CONTROL DE LIMPIEZA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

Las labores de limpieza deben realizarse en todas las áreas de la empresa, con respecto al área de servicios sanitarios, tanto para clientes como para los trabajadores, deben mantenerse debidamente limpios todo el tiempo, siendo necesario que se ejecute y controle la limpieza periódica, según detalle propuesto:

Formato F02-CL

CONTROL DE LIMPIEZA					
FECHA:					
SUPERVISOR:					
HORA	LIMPIEZA DE PISO	PAPEL HIGIÉNICO	PAPEL TOALLA	JABON LIQUIDO	NOMBRE DEL ENCARGADO DE LIMPIEZA
12.00 P.M					
01.00 P.M					
02.00 P.M					
03.00 P.M					
04.00 P.M					
05.00 P.M					
06.00 P.M					
07.00 P.M					
08.00 P.M					
09.00 P.M					
10.00 P.M					
11.00 P.M					

PARA TU SEGURIDAD LOS SERVICIOS SANITARIOS SE LIMPIAN CADA HORA.



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000

c. EVALUACIÓN DE LA HIGIENE EN EL PERSONAL

Este formato es propuesto por el equipo de trabajo, con el propósito que la pequeña empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V. posea un instrumento administrativo de trabajo, para que la gerencia realice evaluaciones mensuales sobre la higiene de los trabajadores y éstos refuercen sus hábitos higiénicos.

Formato F03-HP

EVALUACIÓN DE HIGIENE EN EL PERSONAL

Nombre del trabajador: _____

Puesto de trabajo: _____

Fecha: _____

N°	CRITERIOS	CUMPLE	NO CUMPLE
1	El trabajador tiene las uñas recortadas y limpias.		
2	Porta la ropa de trabajo planchada y limpia.		
3	Porta zapatos adecuados y lustrados.		
4	Maquillaje moderado y presentable.		
5	El trabajador luce bañado y bien aseado.		
6	Agradable olor corporal.		
7	El trabajador luce sano.		
8	Porta accesorios no permitidos (pulseras, anillos, etc.).		
9	Cabello recogido o bien recortado.		
10	Hace uso de los suministros de trabajo (redecillas, guantes, delantal, etc.).		

OBSERVACIONES

F: _____
(Nombre del responsable evaluador)

F: _____
(Nombre del trabajador)



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000

d. CONTROL DE LAVADO DE MANOS

El control de lavado de manos debe ser registrado diariamente, el trabajador indiferentemente del área en la que se encuentre debe poner su nombre y firmar por cada hora en la que sus manos son lavadas, hasta finalizar el turno.

Formato F04-LM

CONTROL DE LAVADO DE MANOS											
FECHA:											
GERENTE RESPONSABLE:											
NOMBRE DE EMPLEADO	HORA DE LAVADO										
	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	10 PM	11 PM
LAVA TUS MANOS CONSTANTEMENTE YA QUE ES LA PRIMER LINEA DE DEFENSA CONTRA LOS GERMENES.											



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000

e. PROGRAMA DE CONTROL DE PLAGAS

El control de plagas se debe de realizar de manera mensual o en todo caso cada vez que la empresa lo requiera. Se debe de contar con plaguicidas o artículos que estén permitidos por el ministerio de Salud y deben ser controladas las plagas por cada área de las instalaciones y hacer observaciones si es necesario.

Formato F05-CP

PROGRAMA DE CONTROL DE PLAGAS

FECHA:

INSPECCIONADO POR:

RESPONSABLE:

MES	TIPO DE TRAMPA	AREA DE BODEGA	AREA DE PRODUCCIÓN	AREA DE SERVICIO	SANITARIOS	OBSERVACIONES

EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

26



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000

f. RÓTULOS QUE PROMUEVEN LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

La gerencia debe ser responsable de mandar a elaborar rótulos o carteles que promuevan las BPM, a continuación se presentan algunos formatos modelos:

Recuerda siempre lavar tus manos



**PONGA LA BASURA EN SU
LUGAR**



**PROHIBIDO COMER EN
HORAS LABORALES**

**RECEPCIÓN DE
MATERIA PRIMA**





PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000



1

Humedecer las manos con agua corriente.



2

Enjabonar las manos por dentro.



3

Enjabonar las manos por fuera,



4

muñecas,



5

superficie entre los dedos.



6

Enjuagar esmeradamente las manos con agua corriente.



PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V.

CÓDIGO:
MPBPM

EDICIÓN: 001

FECHA:
00/00/0000



A. MODIFICACIONES

No.	MODIFICACIONES
01	N/A

Se establece un registro de control de los cambios del Manual de Procedimientos por nuevas ediciones, si es edición uno se antepone un N/A (No aplica), caso contrario, para nuevas ediciones será por orden correlativo, ejemplo: 001, 002, 003 y así sucesivamente, con el propósito de llevar un mejor control de los cambios.

D. VENTAJA COMPETITIVA CON LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

El propósito del Manual de Procedimientos sobre la Aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura es contribuir con la empresa en ganar ventaja competitiva, logrando lo siguiente:

1. Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal.
2. Auxiliar en la inducción al puesto a los trabajadores.
3. Facilitar la interacción de las distintas áreas de la empresa.
4. Permitir que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
5. Proporcionar una visión integral de la empresa al personal.
6. Es una guía del trabajo a ejecutar por el personal.

Las ventajas mencionadas anteriormente, permiten que la empresa realice mejora continua en los procedimientos que ejecutan, es por ello que se recomienda poner un buzón de avisos, quejas, sugerencias y felicitaciones, para que los clientes aporten ideas y ayuden a la empresa a mejorar constantemente, logrando la satisfacción y preferencia de sus consumidores.

E. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

1. Costos del Proyecto

El costo anual por el cual la empresa Pizza Italiana S.A de C.V., requiere para la implementación de la aplicación de buenas prácticas de manufactura, se detallan en las siguientes tablas:

Tabla N° 1: Bloque de Materia Prima

CONCEPTO	RESPONDABLE	PRECIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL ANUAL	PROVEEDOR
Ficha del control de recepción de materia prima	Personal Responsable de recepción	\$ 0.02	450	\$ 9.00	Imprenta
Paquete de viñetas verdes y rojas para distinguir el estado de la materia prima	Personal Responsable de recepción	\$ 0.40	70	\$ 28.00	Dollar City
Recipientes y/o contenedores para guardar materia prima	Personal Responsable de recepción	\$ 5.00	12	\$ 60.00	Tienda Morena o Claudicar
TOTAL				\$ 97.00	

Tabla N° 2: Bloque de Establecimientos

CONCEPTO	RESPONDABLE	PRECIO	CANTIDAD ANUAL	COSTO TOTAL ANUAL	PROVEEDOR
Escobas de 3 colores diferentes	Encargado de limpieza	\$ 1.50	12	\$ 18.00	Super y/o mercado
Palo de metal para el trapeador	Encargado de limpieza	\$ 1.30	2	\$ 2.60	Super y/o mercado
Trapo para el trapeador	Encargado de limpieza	\$ 0.50	12	\$ 6.00	Super y/o mercado
Desinfectantes varios (por mes)	Encargado de limpieza	\$ 15.70	12	\$ 188.40	Super y/o mercado
Jabón para trastes	Encargado de limpieza	\$ 8.00	12	\$ 96.00	Super y/o mercado
Detergente	Encargado de limpieza	\$ 8.00	208	\$ 1664.00	Super y/o mercado
Fanelas	Encargado de limpieza	\$ 4.00	24	\$ 96.00	Super y/o mercado
Bolsas de Basura	Encargado de limpieza	\$ 3.45	108	\$ 372.60	Super y/o mercado
Alcohol Gel	Encargado de limpieza	\$ 7.00	12	\$ 84.00	Super y/o mercado
Papel Higiénico	Encargado de limpieza	\$ 7.00	122	\$ 854.00	Super y/o mercado
Papel Toalla	Encargado de limpieza	\$ 2.65	365	\$ 967.25	Super y/o mercado
Jabón líquido	Encargado de limpieza	\$ 20.00	12	\$ 240.00	Super y/o mercado
Rótulos de BPM	Personal encargado	\$ 3.00	14	\$ 42.00	Imprenta
TOTAL				\$ 4630.85	

Tabla N° 3: Bloque de Personal

CONCEPTO	RESPONDABLE	PRECIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL ANUAL
Capacitaciones	Gerente de Sucursal	\$ 50.00	2	\$ 100.00

Tabla N° 4: Bloque de Control de Procesos en la Producción

CONCEPTO	RESPONDABLE	PRECIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL ANUAL	PROVEEDOR
Control de plagas	Gerente de Sucursal	\$ 52.00	12	\$ 624.00	Empresas especializada en control de plagas

Tabla N° 5: Bloque de Documentación

CONCEPTO	RESPONDABLE	PRECIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL ANUAL	PROVEEDOR
Control de limpieza de servicios sanitarios	Gerente de Sucursal	\$ 0.05	365	\$ 18.25	Imprenta
Evaluación en la higiene en el personal	Gerente de Sucursal	\$ 0.05	64	\$ 3.20	Imprenta
Programa de Control de Plagas	Gerente de Sucursal	\$ 0.05	1	\$ 0.05	Imprenta
Control de lavado de manos	Gerente de Sucursal	\$ 0.05	365	\$ 18.25	Imprenta
Folders	Gerente de Sucursal	\$ 0.10	15	\$ 1.50	Librería
Útiles varios	Gerente de Sucursal	\$ 0.90	8	\$ 7.20	Librería
TOTAL				\$ 48.45	

Tabla N° 6: Inversión Total

CONCEPTO	MONTO
Primer Bloque: Materia Prima	\$ 97.00
Segundo Bloque: Establecimiento	\$ 4630.85
Tercer Bloque: Personal	\$ 100.00
Cuarto Bloque: Control de Proceso en la Producción	\$ 624.00
Quinto Bloque: Documentación	\$ 48.45
TOTAL DE INVERSIÓN ANUAL	\$ 5500.30

La empresa Pizza Italiana, S.A. de C.V. deberá considerar la inversión en el presupuesto anual, de todos los desembolsos monetarios que consideren necesarios para la implementación del manual de procedimientos sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, ya que tal cumplimiento les permitirá ganar ventaja competitiva, sobre las demás pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio de Antiguo Cuscatlán.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Flietman, Jack. **Negocios Exitosos**, 1° Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, 2000.
- Hernández, Roberto. **Metodología de la Investigación**, 5° Edición, Editorial McGraw-Hill, México, 2010.
- Lizarazo, Luis. **Normas para la Gestión de Calidad de Productos y manejo Medio Ambiental**, Editorial IICA, San José, 11° Edición, Costa Rica, 1999.
- Ortiz Uribe, Frida Gisela y García Nieto, María del Pilar. **Metodología de la investigación**, 2° Edición, Editorial LIMUSA S.A DE C.V, México DF, 2005.
- Porter, Michael. **Ventaja Competitiva**, 2° Edición, Editorial Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V., México, 2015.

Trabajos de Graduación

- Estrategias Futuras en Inocuidad de Alimentos: El Papel Colaborativo entre las Agencias Internacionales, Sector Público y Privado. Documentos del seminario realizado en San José, Costa Rica 26-27 de agosto de 1999.
- Manual de Procedimientos para la Aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura de acuerdo a la Legislación Alimentaria en El Salvador. Silvia Ivette Salazar, San Salvador, UES, 2005.
- Técnicas para la Implementación de las Buenas prácticas de manufactura de alimentos, Julio Cesar Valle y José Danilo Ramírez, San Salvador, El Salvador, INSAFORP 2001.

Documentos y Folletos

- Censo de Población y Vivienda, El Salvador 2007.
- Folleto sobre las Buenas Prácticas de Manufactura proporcionado por el Docente Asesor.

Leyes

- Constitución de la República de El Salvador, Decreto Constituyente n° 38 del 15 de diciembre de 1983, publicado en el Diario Oficial n° 234 tomo 281 del 16 de diciembre de 1983.
- Código de Salud, Decreto n° 955 del 28 de abril de 1988, publicado en el Diario Oficial n°86 tomo 299 del 05 de noviembre de 1988.
- Ley sobre Seguridad e Higiene en el Trabajo, Decreto Legislativo n°2117 del 21 de mayo de 1956, publicado en el Diario Oficial n°86 tomo 171 del 06 de diciembre de 1956.
- Reglamento Técnico Centro Americano, Industria de Alimentos y Bebidas Procesados, Buenas Prácticas de Manufactura, Principios Generales, RTCA 67.01.33:06.
- Normas Técnicas Sanitarias para la Autorización y Control de Establecimientos Alimentarios, Acuerdo n° 216 del 28 de mayo de 2004.

Sitios Web

- <http://ismamensajero.blogspot.com/2010/08/clasificacion-de-las-empresas-en-el.html>
- <http://pablojavierbastidas.blogspot.com/2008/01/bpm-en-la-industria-de-alimentos.html>
- <http://www.creacionesred.com.mx/importancia-de-los-uniformes-en-restaurantes/>
- <http://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practicas-de-manufactura-bpm.html>
- <https://www.promonegocios.net/empresa/pequena-empresa.html>
- http://ri.ues.edu.sv/2094/1/presentaci%C3%B3n_p%C3%BAblica.pdf
- <http://www.thinkingfoods.com/es/component/k2/item/185-procesos-de-produccion-en-una-pizzeria>
- <http://www.tiposde.org/general/484-tipos-de-investigacion/>

ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS

1. Algunas variedades de pizzas fabricadas en Pizza Italiana, S.A. de C.V

Tabulaciones

2. Respuestas de Guía de entrevista
3. Tabulación de Cuestionario de los trabajadores (caso ilustrativo)
4. Tabulación de Cuestionario de los clientes
5. Listas de cotejo con información completa

Instrumentos

6. Guía de entrevista
7. Cuestionario de los trabajadores (caso ilustrativo)
8. Cuestionario de los clientes
9. Lista de cotejo

Anexo 1: Algunas variedades de pizzas fabricadas en Pizza Italiana, S.A. de C.V.



ANEXO 2: Entrevista dirigida al Gerente de Sucursal del caso ilustrativo: Pizza Italiana, S.A. de C.V.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



GUÍA DE ENTREVISTA

OBJETIVO: Recopilar información relacionada a la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) realizada actualmente en la empresa PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V, que sirva como base para la elaboración de un Manual de Procedimientos de Aplicación de las BPM.

Un saludo cordial y deseando un buen día en sus labores, inicio la siguiente entrevista:

PRIMER BLOQUE: Materia Prima

1. ¿Considera que la materia prima que utiliza la empresa es la certificada para el consumo?

R/ Si, ya que las materias primas son adquiridas por proveedores certificados y reconocidos.

2. ¿Las materias primas son almacenadas en condiciones apropiadas que aseguren la protección contra contaminantes?

R/ Si, las materias primas están en estantes donde se encuentran los productos secos y están los productos fríos que son separados por contenedores dependiendo si son mariscos, verduras, carnes rojas y blancas así también las lechugas.

3. ¿El transporte utilizado para la materia prima cuenta con condiciones higiénicas que la aseguren de contaminación?

R/ No se cuenta con transporte propio para manejar las materias primas por cuestiones de costos, sin embargo la mayor parte de la materia prima es manejada por proveedores.

4. ¿Se controla que las materias primas se manipulen adecuadamente durante el proceso de producción?

R/ Si, la materia prima es debidamente manipulada y aseada, los trabajadores procuran mantenerla alejada de los desechos, lavan las frutas, verduras y hortalizas a utilizar en el proceso de producción, pero la empresa no cuentan con procedimientos específicos para manipularla.

5. **¿El personal tiene una conducta aceptable y cumple con normas higiénicas? Por ejemplo: no fuma, no tira saliva, no come.**

R/ La conducta de los trabajadores es aceptable en el área de producción, se procura verificar que cumplan con su trabajo de la manera más adecuada.

SEGUNDO BLOQUE: Establecimientos

6. **¿Se fomenta la práctica diaria o periódica de limpieza y desinfección en las instalaciones de la empresa, para asegurar la higiene y evitando perjudicar la salud de los consumidores?**

R/ Si se fomenta la limpieza periódica y desinfección en las instalaciones de la empresa para asegurar la higiene y de esta manera evitar perjudicar la salud de los consumidores.

7. **¿La empresa cuenta con desnivel que facilite el escurrimiento de aguas residuales?**

R/ No se cuenta con un sistema de drenaje que ayude a la evacuación de agua, y el piso como pueden observar es al estilo de las calles de Italia.

8. **¿Los artículos de limpieza utilizados en la empresa, son diferentes para mesas, pisos, área de cocina, baños, etc.?**

R/ Se proporcionan los necesarios para hacer la limpieza en el área de producción así como también en el área de mesas.

TERCER BLOQUE: Personal

9. **¿La empresa dispone de un área para que cada trabajador guarde su ropa de uso o pertenencias personales?**

R/ La empresa no dispone de espacio físico para guardar sus cosas y pertenencias, por el reducido espacio del establecimiento.

10. **Si el personal sufre un accidente como el de una herida durante el desarrollo de sus labores cotidianas: ¿Se toman las medidas necesarias para evitar la contaminación de los alimentos?**

Sí x No

¿Cómo? R/ Cuando un trabajador sufre algún accidente, como por ejemplo una herida es atendido rápidamente y está a su disposición un botiquín de primeros auxilios, donde se dispone de gasas y alcohol para curar la herida, seguidamente de ser limpiada la herida, el trabajador vuelve a sus labores, siempre y cuando la herida no sea profunda.

11. ¿La empresa cuenta con un encargado que supervise las conductas del personal y las condiciones de higiene en las que trabaja?

R/ No existe un encargado de supervisar las conductas de higiene en el personal pero si mi persona trata de estar en algunas ocasiones pendiente de la limpieza e higiene, ya que no contamos con un reglamento específico.

12. ¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación de manera que se encuentren aptos para preparar alimentos?

R/ No, no es normal que se tengan capacitaciones al personal de nuevo ingreso, sin embargo el Jefe de Cocina hace revisiones y retroalimentaciones constantemente sobre el tema.

CUARTO BLOQUE: Control en el Proceso de Producción

13. ¿Existe un programa de control de plagas?

R/ No, la empresa no posee un programa de control de plagas específico, pero si se está pendiente de posibles plagas, si es necesario se contrata a una empresa que se encarga de eso, en muchos casos lo resolvemos por nuestra cuenta.

14. ¿Se lava correcta y adecuadamente la materia prima antes de la elaboración de los productos?

R/ Sí, es lavada como control de calidad, pero la mayoría suponemos que ya vienen limpias y listas por nuestros proveedores.

15. ¿Realizan análisis al agua suministrada para el proceso de producción?

R/ No, la empresa no realiza análisis al agua suministrada, ni de los drenajes del establecimiento ya que es una tarea que le corresponde al centro comercial.

16. ¿Qué tipo de productos utilizan para lavar los utensilios de cocina y los de mesa?

R/ Los productos que se utilizan es jabón en tarro, detergente, desengrasante y lejía para algunos utensilios de cocina.

17. ¿Qué procedimientos realizan para lavar y secar los utensilios de cocina y de mesa?

R/ Se utiliza el jabón en tarro con mascones para quitarle la suciedad, luego se enjuagan con suficiente agua, se ponen en estantes para escurrirlos y que se sequen, a veces utilizamos papel toalla, una vez pasan este proceso los ponen en estantes de aluminio.

18. ¿Cómo verifican que los productos se encuentren en condiciones óptimas para utilizarlos en el proceso de producción?

R/ Se hace revisión desde que el proveedor lo trae al establecimiento, verificando que se encuentren en óptimas condiciones para recibirlo; observando las fechas de vencimiento, revisión constante del producto (textura, olor, sabor) y si es aceptable lo utilizamos.

19. ¿Qué hábitos higiénicos realizan en la empresa?

R/ El lavado de manos, limpieza general y concisa todos los domingos, los utensilios que se utilizan, llámense estos cuchillos, cubiertos, platos, vasos etc., son desinfectados, de igual manera los lugares donde se almacena la materia prima y toda el área de cocina y de servicio.

QUINTO BLOQUE: Documentación

20. ¿Existen procedimientos operativos, reglas o normas específicas que indiquen al personal cómo aplicar las BPM en la organización?

R/ Carecemos de documentos específicos que respalden el cumplimiento de las operaciones, pero sí al personal se le instruye verbalmente para que atienda indicaciones.

21. ¿Realiza inspección diaria o periódica por escrito sobre cómo se lleva a cabo la aplicación de las BPM por el personal de la organización?

R/ Si se realizan inspecciones diarias sobre la verificación de la materia prima e inventarios para llevar un control que sea adecuado sobre la higiene en la producción.

22. ¿La empresa cuenta con permiso de funcionamiento que les autorice la venta de alimentos?

R/ Sí claro, tenemos permiso del Ministerio de Salud para vender productos alimenticios.

VENTAJA COMPETITIVA:

23. ¿Cree usted que aplicación de las BPM en la organización, ayudaría a ganar ventaja competitiva sobre las demás pequeñas empresas fabricantes de pizza? ¿Por qué?

R/ Si, porque ayudaría a tener mejor imagen de la empresa y esto permite obtener más clientes satisfechos.

24. ¿Considera que los clientes perciben como ventaja competitiva, la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura en la empresa, sobre las demás pequeñas empresas dedicadas al mismo rubro, en el municipio de Antigua Cuscatlán?

R/ Si, ya que la importancia que los clientes le dan a este tema, ayudaría a tener una mejor imagen de la higiene en el personal y establecimiento, obteniendo productos saludables, que como consecuencia se logre satisfacer a los consumidores.

ANEXO 3: Tabulación del cuestionario dirigido a los trabajadores del caso ilustrativo: Pizza Italiana, S.A. de C.V.

PRIMER BLOQUE: Materia Prima

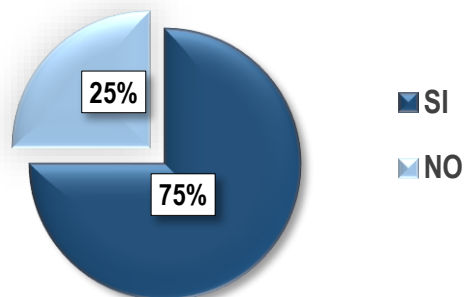
PREGUNTA 1

¿Considera que los ingredientes suministrados por los proveedores, son de buena calidad?

Objetivo: Conocer si la empresa cuenta con proveedores que brinden productos de calidad certificados para el proceso de producción.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	75%
NO	4	25%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 1



INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 75% respondieron afirmativamente, mencionando que la mayoría de los productos son adquiridos por proveedores certificados para distribuir materia prima de calidad; mientras que un 25% respondió negativamente, esto se debe a que existe materia prima adquirida por proveedores informales, desconociendo su procedencia.

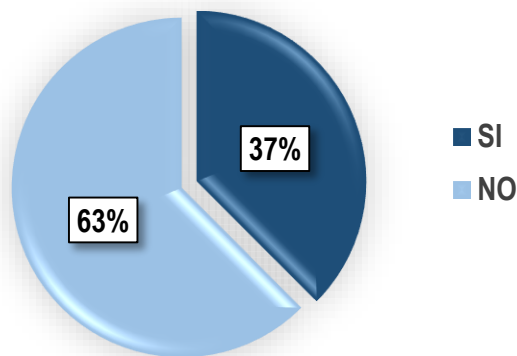
PREGUNTA 2

¿La empresa cuenta con un procedimiento específico para el almacenamiento de la materia prima cuando ingresa al local?

Objetivo: Saber si la empresa cuenta con procedimientos específicos que indiquen al personal cómo almacenar la materia prima.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	37%
NO	10	63%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 2



INTERPRETACIÓN:

El 63% respondió negativamente, los trabajadores mencionan que carecen de un procedimiento específico, donde se indique cómo manipular la materia prima que ingresa al establecimiento. Por otra parte, el 37% respondió afirmativamente, basándose en su propio procedimiento de almacenamiento, guiándose por la experiencia adquirida y años laborados en otras empresas.

SEGUNDO BLOQUE: Establecimientos

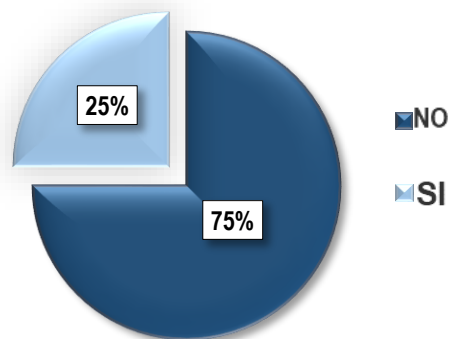
PREGUNTA 3

¿Los sanitarios que son de uso para los trabajadores, se mantienen limpios?

Objetivo: Verificar si la empresa dispone de sanitarios debidamente limpios para los trabajadores.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	25%
NO	12	75%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 3



INTERPRETACIÓN:

Los datos obtenidos, muestran que un 75% de los trabajadores, contestaron que los sanitarios no se mantienen limpios, lo que indica que la empresa debe reforzar el cumplimiento de la limpieza en el servicio sanitario para uso del personal, mientras que un 25% aceptan las condiciones en que se mantiene.

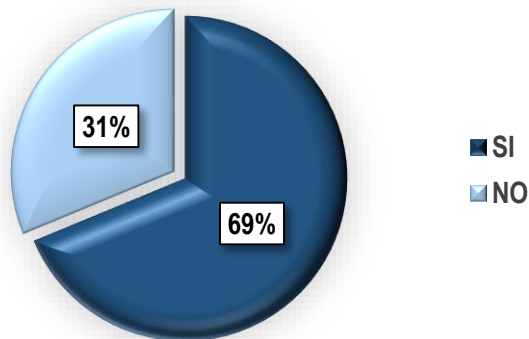
PREGUNTA 4

¿En las instalaciones de la empresa se cuenta con lavamanos en lugares estratégicos y/o productos que faciliten el aseo personal de los trabajadores?

Objetivo: Averiguar si la empresa cuenta con lavamanos y/o provee de productos para facilitar el aseo personal de los trabajadores.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	69%
NO	5	31%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 4



INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos, el 69% de los trabajadores respondieron afirmativamente, manifestando que la empresa les provee de alcohol gel, papel toalla y jabón líquido periódicamente, sin embargo el 31% restante respondieron negativamente, debido a que sólo cuentan con un lavamanos para todo el personal, considerando deficiencia en este aspecto, pero que sí les brindan de los productos anteriormente mencionados.

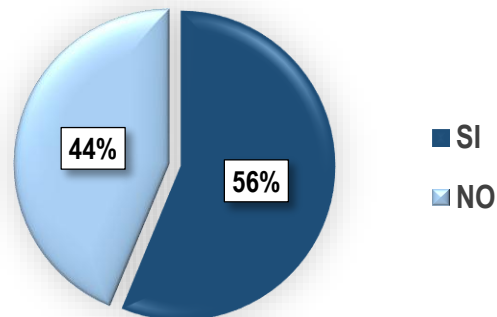
PREGUNTA 5

¿Ha observado dentro del establecimiento materiales y/o lugares que podrían proliferar plagas?

Objetivo: Identificar si la empresa tiene lugares y/o materiales que puedan proliferar plagas dentro del establecimiento y qué acciones se hacen al respecto.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	56%
NO	7	44%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 5



INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, un 56% respondió afirmativamente, ya que la empresa cuenta con decoración de flores que son pocas las veces que se limpian generando telarañas, asimismo basureros sin tapaderas que atraen moscas y que existen cajas con botellas de vidrio vacías que atraen acumulación de hormigas pequeñas; mientras que un 44% respondió negativamente, manifestando que la empresa no cuenta con lugares y/o materiales que proliferen plagas.

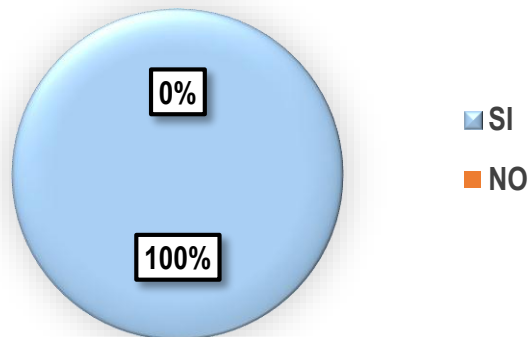
PREGUNTA 6

¿La empresa le provee suministros de trabajo para mantener debidamente limpio el establecimiento y los utensilios?

Objetivo: Verificar si la empresa provee de suministros al personal para la realización del aseo correspondiente tanto del establecimiento como de los utensilios.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 6



INTERPRETACIÓN:

La información recopilada muestra que el 100% de los trabajadores afirman que les proveen de suministros, para el aseo correspondiente de la empresa y de los utensilios, y que los productos más proporcionados por ésta son: bolsas para basura, cloro y jabón para trastes, ya que éstos son los más utilizados, para mantener limpios los utensilios y basureros, asimismo contestaron que los productos que poco les proveen son: mascones, franelas y el jabón líquido para el baño, esto indica que la empresa debe proveer el material necesario para reforzar la realización de la limpieza del establecimiento y de los utensilios.

TERCER BLOQUE: Personal

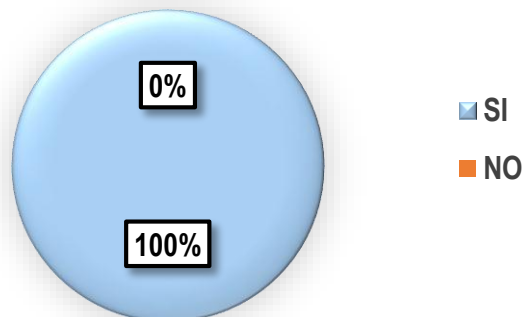
PREGUNTA 7

¿La empresa le provee de equipo de protección personal contra prevención de enfermedades y accidentes?

Objetivo: Averiguar si la empresa provee al personal, equipos de protección personal para prevenirles de enfermedades y accidentes.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 7



INTERPRETACIÓN:

Según los datos obtenidos en la encuesta, el 100% de los trabajadores, afirma que cuentan con equipo de protección de accidentes y enfermedades, siendo más señalado: las botas anti-deslizantes para evitar caídas y los guantes para protegerse del calor que emite el horno, asimismo se identificó que la empresa es deficiente en proporcionar mascarías que protejan al personal de inhalaciones tóxicas como el polvo, humo, cloro, olores desagradables, etc.

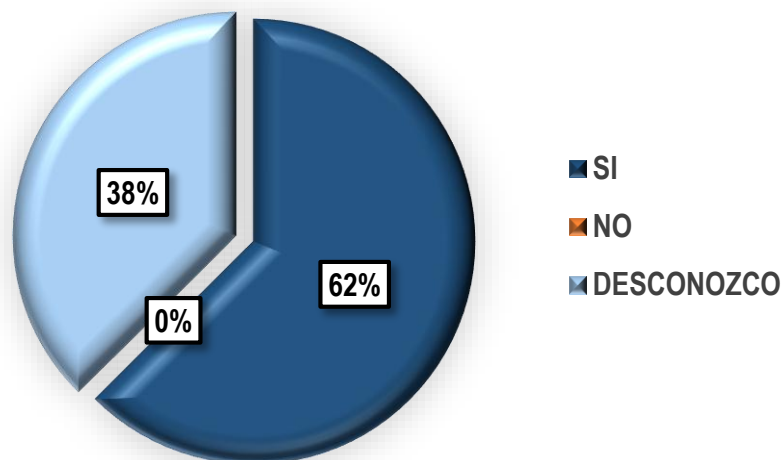
PREGUNTA 8

¿La empresa cuenta con normativa de higiene para el personal?

Objetivo: Conocer si la empresa se apoya de normativa, que discipline al personal en el cumplimiento de hábitos higiénicos en sus labores.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	62%
NO	0	0%
DESCONOZCO	6	38%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 8



INTERPRETACIÓN:

Los datos obtenidos muestran que la empresa necesita reforzar la normativa actual para que disciplinen al personal en el cumplimiento de higiene en la realización de sus labores.

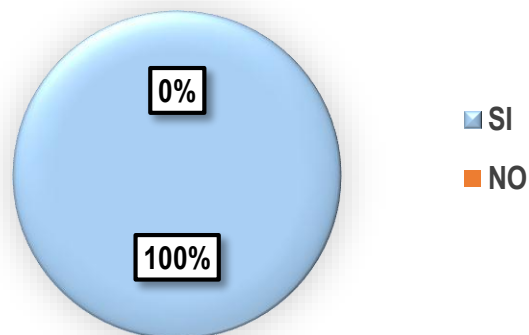
PREGUNTA 9

¿La empresa le suministra uniformes adecuados para realizar sus labores?

Objetivo: Verificar si la empresa proporciona uniformes adecuados que contribuyan en el control de la higiene en el personal.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 9



INTERPRETACIÓN:

La gráfica anterior, muestra que al 100% de los empleados les proporcionan camisas, gabachas y gorros, con el propósito de evitar contaminación capilar o de cabellos sueltos que contaminen los alimentos, mientras que las prendas que pocas veces suministran son: delantales, redecillas y pantalones, lo que determina que la empresa necesita reforzar los suministros mencionados.

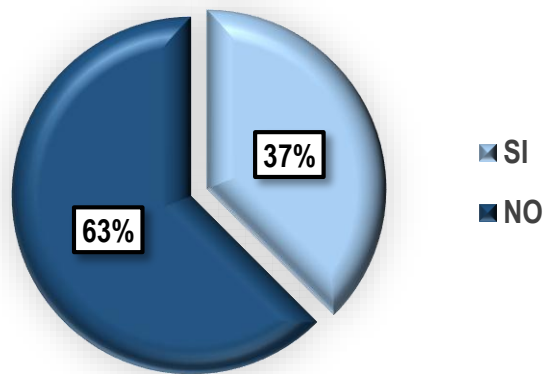
PREGUNTA 10

¿Ha recibido seminarios, clases, capacitaciones o charlas de buenas prácticas de manufactura al ingresar en la empresa?

Objetivo: Identificar si la empresa imparte capacitaciones, charlas, clases o seminarios sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura para el personal de la empresa.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	37%
NO	10	63%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 10



INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los trabajadores respondió que la empresa carece de impartir capacitaciones, charlas, seminarios o clases sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, lo cual indica que la empresa necesita preparar al personal con el conocimiento sobre el tema.

CUARTO BLOQUE: Control de procesos en la producción

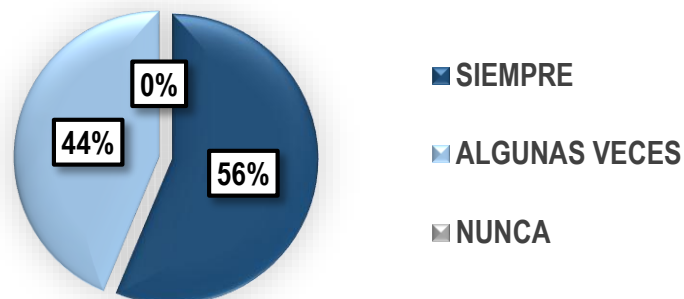
PREGUNTA 11

¿Asegura de tener sus manos limpias, antes de ingresar a la empresa y al momento de reintegrarse a sus labores?

Objetivo: Conocer si los trabajadores de la empresa tienen el hábito de mantener sus manos limpias para la elaboración y/o manipulación de alimentos.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	9	56%
ALGUNAS VECES	7	44%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 11



INTERPRETACIÓN:

Según los datos obtenidos, la mayoría de los encuestados aseguran que siempre mantienen sus manos limpias, lo cual indica un buen hábito higiénico personal, asimismo los resultados reflejan que algunos trabajadores deben reforzar el lavado de manos para evitar contaminación en las pizzas.

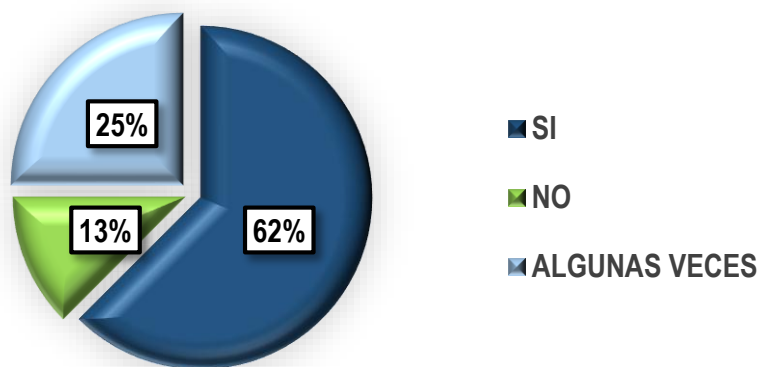
PREGUNTA 12

¿Los utensilios son desinfectados antes de usarlos en otra actividad del proceso de producción?

Objetivo: Conocer si la empresa concientiza a los trabajadores para una desinfectación de utensilios que evite la contaminación cruzada con los alimentos.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	62%
NO	2	13%
ALGUNAS VECES	4	25%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 12



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos, algunos trabajadores desinfectan los utensilios antes de ser usados en otras actividades, esto refleja que la empresa debe monitorear y concientizar al personal a responsabilizarse de la correcta desinfección de utensilios en el proceso de producción.

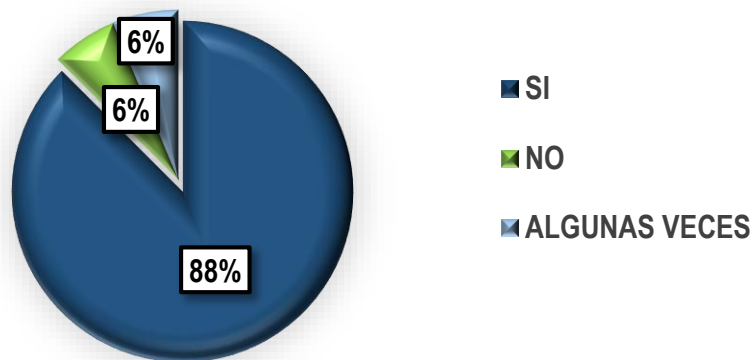
PREGUNTA 13

¿Verifica que los productos e insumos para la elaboración de pizza se encuentren en buen estado?

Objetivo: Conocer el grado de responsabilidad que tienen los trabajadores, de verificar que los productos antes de ser manipulados, se encuentren inocuos.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	88%
NO	1	6%
ALGUNAS VECES	1	6%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 13



INTERPRETACIÓN:

La información recibida, muestra que algunos trabajadores afirman que realizan la verificación respectiva, debido a que la mayoría son los encargados de elaborar y/o manipular los alimentos; lo cual indica que la empresa trata responsablemente de manipular materia prima inocua antes de utilizarla en el proceso de producción.

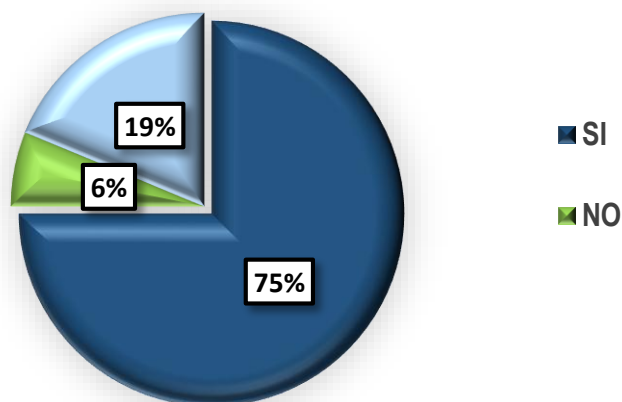
PREGUNTA 14

¿Los utensilios se almacenan en lugares predeterminados, una vez que han dejado de ser utilizados?

Objetivo: Averiguar si los trabajadores de la empresa son responsables del adecuado almacenamiento de los utensilios en el proceso de producción para evitar contaminación.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	75%
NO	1	6%
ALGUNAS VECES	3	19%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 14



INTERPRETACIÓN:

La gráfica anterior, muestra que los utensilios son almacenados adecuadamente después de utilizarlos por la mayoría de los trabajadores, pero existe un porcentaje negativo, indicando que es necesario mayor supervisión en el proceso de producción, para evitar que los utensilios sean expuestos a contaminación.

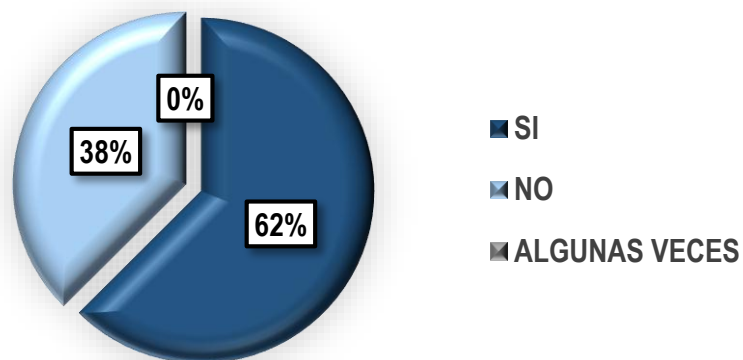
PREGUNTA 15

¿Se cuenta con personal que se encargue de supervisar la higiene en el proceso de producción?

Objetivo: Conocer si en la empresa existe un encargado de supervisar la higiene a realizar en el proceso de producción.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	62%
NO	6	38%
ALGUNAS VECES	0	0%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 15



INTERPRETACIÓN:

La información recopilada, muestra que un 62% de los encuestados, afirma que son supervisados, mientras que un 38% respondió negativamente; los datos anteriores reflejan que si bien, la empresa supervisa el proceso de producción, hay trabajadores manifestando que lo contrario, lo que indica que es necesario reforzar dicha supervisión por parte de la persona que se encarga de realizar esta función.

QUINTO BLOQUE: Documentación

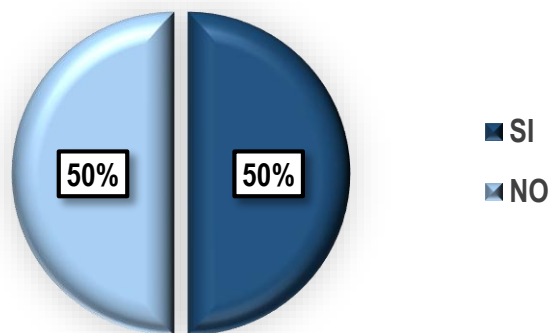
PREGUNTA 16

¿En la empresa, le pidieron o exigieron que se realice los exámenes médicos generales antes de empezar a laborar?

Objetivo: Investigar si la empresa se preocupa por cumplir lo establecido en el Código de Salud, respecto a la realización de exámenes médicos antes de empezar a laborar en una entidad.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	50%
NO	8	50%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 16



INTERPRETACIÓN:

Los datos anteriores muestran un incumplimiento de la empresa hacia el Código de Salud que regula y obliga la realización de exámenes médicos en los trabajadores dedicados a la manipulación de alimentos.

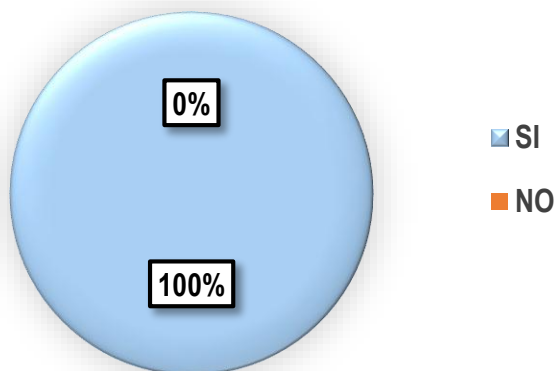
PREGUNTA 17

¿La empresa lo envía a realizarse exámenes médicos periódicamente o anuales?

Objetivo: Indagar si la empresa cumple con lo establecido en el Ley sobre Seguridad e Higiene del Trabajo, respecto a la realización de exámenes médicos periódicos, asegurando que cuenta con personal calificado para la elaboración y/o manipulación de los alimentos.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 17



INTERPRETACIÓN:

Según los datos obtenidos, el 100% de los trabajadores afirmaron que efectivamente la empresa lo envía a realizarse los exámenes médicos, respondiendo que lo hacen cada 3 meses a partir del presente año, comprobando que la empresa cumple la normativa y se asegura de contar con trabajadores sanos, evitando algún tipo de contaminación con los alimentos.

Anexo 4: Tabulación del cuestionario dirigido a los clientes de las pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio de Antigua Cuscatlán.

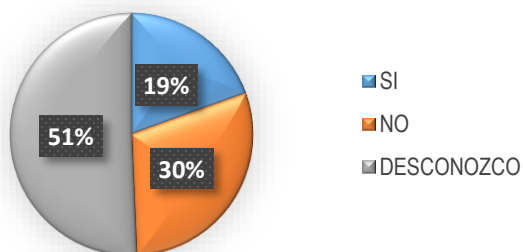
PREGUNTA 1

¿Considera usted que los productos alimenticios que brindan las pequeñas empresas fabricantes de pizzas cumplen con condiciones higiénicas adecuadas?

Objetivo: Averiguar si los clientes conocen las condiciones higiénicas con las que trabajan las pequeñas empresas fabricantes de pizza.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	19%
NO	23	30%
DESCONOZCO	39	51%
TOTAL	77	100%

Gráfica N° 1



INTERPRETACIÓN:

La información recopilada muestra que la mayoría de los clientes desconocen las condiciones higiénicas en las que se encuentran los productos alimenticios, lo cual indica que para las empresas es necesario comprometerse con ellos cumpliéndoles las condiciones esperadas, además fue manifestado que algunos productos que brindan han afectado su salud, observan que en algunos establecimientos no usan guantes para manipular los productos o que se han encontrado algún insecto en los alimentos.

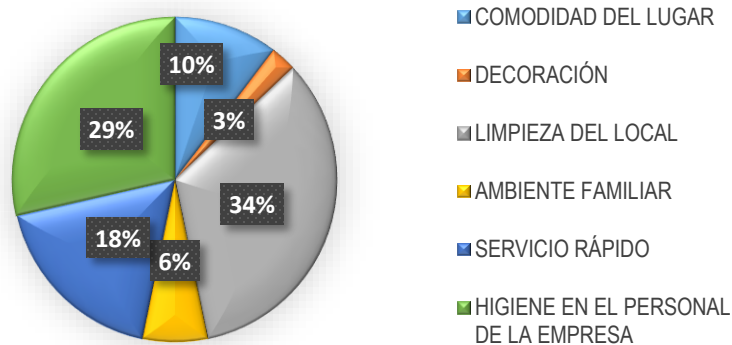
PREGUNTA 2

De los siguientes ítems, ¿Qué considera más importante cuando ingresa en un restaurante donde se fabrica pizza? (Marque una opción)

Objetivo: Conocer lo más importante que esperan los clientes al ingresar a las pequeñas empresas fabricantes de pizza.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMODIDAD DEL LUGAR	8	10%
DECORACIÓN	2	3%
LIMPIEZA DEL LOCAL	26	34%
AMBIENTE FAMILIAR	5	6%
SERVICIO RÁPIDO	14	18%
HIGIENE EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA	22	29%
TOTAL	77	100%

Gráfico N° 2



INTERPRETACIÓN:

Los resultados anteriores, muestran que los clientes consideran que lo más importante al ingresar a un restaurante es la limpieza del local y la higiene en el personal de la empresa; además se concluye que es necesario para las empresas cumplir todos las opciones proporcionadas, que como resultado recaen en el prestigio de las pequeñas empresas fabricantes de pizza.

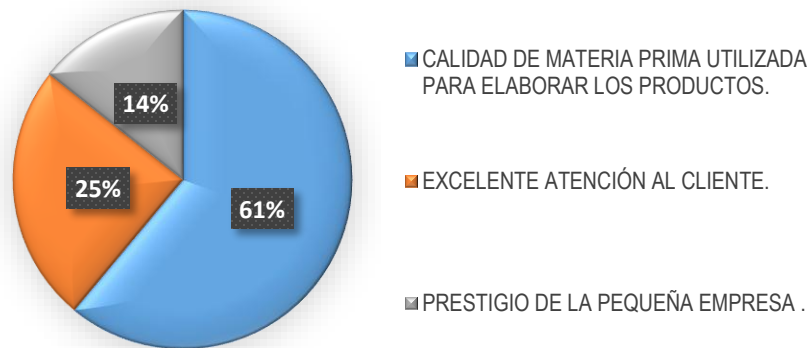
PREGUNTA 3

En las pequeñas empresas fabricantes de pizza, estaría dispuesto a pagar más por:

Objetivo: Indagar que indicadores por los cuales los clientes estarías dispuestos a pagar más en las pequeñas empresas fabricantes de pizza.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CALIDAD DE MATERIA PRIMA UTILIZADA PARA ELABORAR LOS PRODUCTOS.	47	61%
EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE.	19	25%
PRESTIGIO DE LA PEQUEÑA EMPRESA.	11	14%
TOTAL	77	100%

Gráfico N° 3



INTERPRETACIÓN:

La información recopilada, muestra que mayoría de los clientes estarían dispuestos a pagar más por la calidad de la materia prima a utilizar en el proceso de producción, esto indica lo importante que es la calidad con la que son preparados los productos, siendo necesario que la empresa busque proveedores con calidad garantizada y buenos hábitos higiénicos en el personal manipulador.

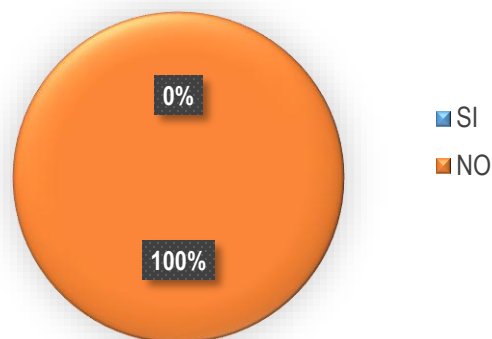
PREGUNTA 4

¿Al visitar las pequeñas empresas fabricantes de pizza, ha visualizado algún rótulo que indique que la entidad cumple la certificación de alimentos aptos para el consumo?

Objetivo: Conocer si el cliente identifica mediante señalización que las pequeñas empresas fabricantes de pizza cumplan con la certificación necesaria para la certificación de alimentos aptos para el consumo.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	77	100%
TOTAL	77	100%

Gráfico N° 4



INTERPRETACIÓN:

Los datos obtenidos reflejan que para los clientes es importante visualizar en las pequeñas empresas fabricantes de pizzas, la certificación que las autoridades correspondientes proporcionan para la venta de alimentos.

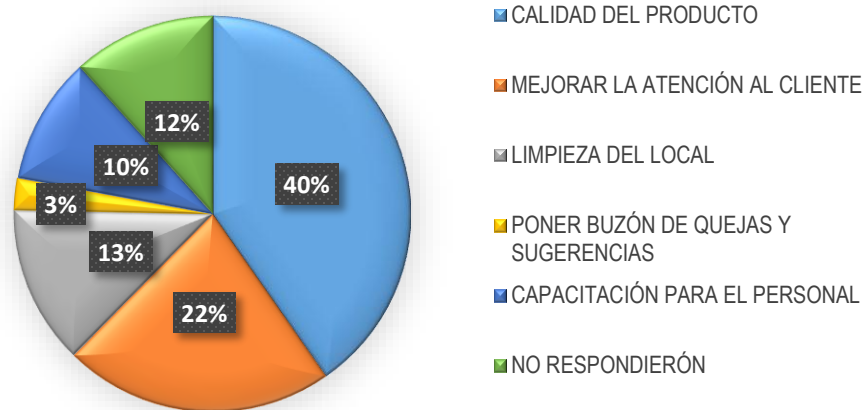
PREGUNTA 5

¿Qué recomendación le daría a las pequeñas empresas fabricantes de pizza, para elaborar productos que cumplan con condiciones higiénicas adecuadas y/o cumplan sus expectativas al visitar el lugar?

Objetivo: Conocer la opinión de los clientes de las pequeñas empresa fabricantes de pizza, sobre cómo mejorar las condiciones higiénicas con las que realizan los productos, para que de esta manera puedan satisfacer sus expectativas.

PARÁMETRO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CALIDAD DEL PRODUCTO	31	40%
MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE	17	22%
LIMPIEZA DEL LOCAL	10	13%
PONER BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	2	3%
CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL	8	10%
NO RESPONDIERON	9	12%
TOTAL	77	100%

Gráfico N° 5



INTERPRETACIÓN:

Según datos obtenidos, los clientes recomendaron que es necesario que la empresa mejore en los siguientes aspectos: a) Calidad del producto, b) Atención al cliente, c) Limpieza del local, d) Personal capacitado y e) Poner buzón de quejas y sugerencias; esto refleja que las pequeñas empresas se esfuercen constantemente por cumplir las expectativas que tienen los consumidores.

ANEXO 5: Resultados obtenidos de lo observado en las diez pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio de Antigua Cuscatlán

LISTA DE COTEJO				
ESTABLECIMIENTO: “Pizza Italiana, S.A. de C.V.”				
FECHA DE EVALUACIÓN: Sábado 24/06/2017				
OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.				
CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.				X
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.				X
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.			X	
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.				X
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.			X	
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.	X			
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.		X		
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.			X	
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.			X	
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.			X	
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.		X		
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se mantienen limpias y en buen estado.				X

14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.		X		
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.	X			
PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.				X
17. El personal utiliza redecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.				X
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.			X	
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o redecillas, gabachas.				X
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.				X
OBSERVACIONES:				
<p>*Proveedores: Super marino, Kreef, vendedores informales y productos comprados en Super Selectos.</p> <p>*Desconocen procedencia de materia prima si es limpia o no.</p> <p>*Tienen salón VIP, con aire acondicionado, paredes alfombradas, poca iluminación.</p> <p>*No tienen control de limpieza en servicios sanitarios.</p> <p>*Servicios sanitarios de trabajadores, son encontrados: escobas, trapeadores y artículos de limpieza, al final del día lo lavan, papel pegado afuera del baño indica quién lo limpiará.</p> <p>*Área de producción cuenta con poco espacio para realizar limpieza.</p> <p>*Estructura abierta, aire acondicionado, artefacto de salida de humo, ambiente de calor en área de producción.</p> <p>*Personal masculino con cabello bien recortado.</p> <p>*Personal femenino con cabello recogido, no accesorios, no uñas pintadas, poco maquillaje.</p> <p>*Ropa adecuada para meseros y cocineros.</p> <p>*Meseros realizan limpieza a los activos de la empresa con franelas, éstas son depositadas en delantales, tocan dinero y no se lavan las manos para nuevamente tomar una orden de un cliente.</p> <p>*Empresa no proporciona mascarillas que protejan a los trabajadores de enfermedades respiratorias.</p> <p>*No utilizan artículos de limpieza para quitar grasa.</p> <p>*Humo del horno es absorbido y controlado por extractores de humo, cuentan con programa de limpieza.</p> <p>*No fueron observados rótulos que recuerden las BPM.</p> <p>*Necesitan reforzar la supervisión en la aplicación de las BPM por parte de los trabajadores.</p>				

LISTA DE COTEJO

ESTABLECIMIENTO: "A"

FECHA DE EVALUACIÓN: Sábado 01/07/2017

OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.

CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.				X
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.				X
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.				X
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.			X	
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.			X	
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.		X		
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.	X			
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.				X
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.		X		
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.	X			
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.			X	
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se mantienen limpias y en buen estado.				X
14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.		X		
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.			X	

PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.	X			
17. El personal utiliza redecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.			X	
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.		X		
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o redecillas, gabachas.	X			
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.				X
OBSERVACIONES:				
<p>*Productos frescos y en buen estado.</p> <p>*Fachada normal, pintada con colores suaves.</p> <p>*Establecimiento libre de mal olor y contaminación.</p> <p>*Pisos, paredes, puertas, ventanas, mesas, sillas y techo debidamente limpios en el área de atención al cliente.</p> <p>*Servicios sanitarios sucios.</p> <p>*Buena iluminación en el local.</p> <p>*Espacio insuficiente para realizar la limpieza.</p> <p>*No fueron observados rótulos que recuerden las BPM.</p> <p>*Basureros con tapadera sin deterioro.</p> <p>*Personal no usa guantes ni redecillas en el proceso de producción.</p> <p>*Fueron observados muchos platos y vasos sucios en área de lavado.</p>				

LISTA DE COTEJO

ESTABLECIMIENTO: "B"

FECHA DE EVALUACIÓN: Sábado 01/07/2017

OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.

CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.			X	
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.			X	
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.			X	
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.				X
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.				X
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.				X
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.			X	
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.				X
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.	X			
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.		X		
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.			X	
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se mantienen limpias y en buen estado.				X
14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.		X		
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.		X		

PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.	X			
17. El personal utiliza redecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.		X		
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.			X	
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o redecillas, gabachas.	X			
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.			X	
OBSERVACIONES:				
<ul style="list-style-type: none"> * Productos frescos y en buen estado, moscas en el lugar. * Fachada normal y bonita, pintada con colores suaves y limpia las paredes. * Al establecimiento entra humo de carro en circulación. * Pisos, paredes, puertas, ventanas, mesas, sillas y techo debidamente limpios en el área de atención al cliente. *Servicios sanitarios poco limpios. *Buena iluminación en el local. *Espacio insuficiente para realizar la limpieza. *Basureros sin tapadera y poco deteriorados. *No fueron observados rótulos que recuerden las BPM. *Personal no usa guantes ni redecillas en el proceso de producción. 				

LISTA DE COTEJO

ESTABLECIMIENTO: "C"

FECHA DE EVALUACIÓN: Domingo 02/07/2017

OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.

CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.				X
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.				X
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.				X
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.			X	
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.			X	
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.				X
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.	X			
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.				X
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.		X		
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.	X			
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.		X		
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se mantienen limpias y en buen estado.			X	
14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.	X			
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.		X		

PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.		X		
17. El personal utiliza redecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.		X		
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.		X		
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o redecillas, gabachas.	X			
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.			X	
OBSERVACIONES:				
<ul style="list-style-type: none"> * Productos frescos y en buen estado. * Fachada normal, pintada con colores suaves. * Establecimiento libre de mal olor y contaminación. * Pisos, paredes, puertas, mesas, sillas y techo debidamente limpios en el área de atención al cliente, una ventana sucia. *Servicio sanitario sucio. *Buena iluminación en el local. *Poco espacio para realizar la limpieza. *No fueron observados rótulos que recuerden las BPM. *Basureros sin tapadera y poco deteriorado. *Personal no usa guantes ni redecillas en el proceso de producción. *Fueron observados muchos platos y vasos sucios en área de lavado. 				

LISTA DE COTEJO

ESTABLECIMIENTO: "D"

FECHA DE EVALUACIÓN: Domingo 02/07/2017

OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.

CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.				X
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.			X	
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.				X
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.			X	
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.				X
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.	X			
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.		X		
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.			X	
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.		X		
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.	X			
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.	X			
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, se mantienen limpias y en buen estado.	X			
14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.	X			
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.		X		

PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.	X			
17. El personal utiliza redecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.		X		
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.		X		
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o redecillas, gabachas.		X		
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.			X	
OBSERVACIONES:				
<ul style="list-style-type: none"> * Productos frescos y en buen estado. * Fachada normal y bonita, pintada con colores suaves y limpia las paredes. * Establecimiento se llena de humo por alimentos elaborados a la parrilla. * Pisos, paredes, puertas, ventanas, mesas, sillas necesitan reforzar la limpieza y el techo está limpio en el área de atención al cliente. *Servicio sanitario sucio. *Buena iluminación en el local. *Poco espacio para realizar la limpieza. *No fueron observados rótulos que recuerden las BPM. *Basureros sin tapadera y poco deteriorado. *Personal no usa guantes, sólo redecillas en el proceso de producción. *Fueron observados muchos platos y vasos sucios en área de lavado. 				

LISTA DE COTEJO

ESTABLECIMIENTO: "E"

FECHA DE EVALUACIÓN: Lunes 10/07/2017

OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.

CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.			X	
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.		X		
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.				X
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.				X
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.			X	
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.				X
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.	X			
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.	X			
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.			X	
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.		X		
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.		X		
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se mantienen limpias y en buen estado.	X			
14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.		X		
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.		X		

PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.		X		
17. El personal utiliza redecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.	X			
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.			X	
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o redecillas, gabachas.		X		
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.				X
OBSERVACIONES:				
<ul style="list-style-type: none"> * Productos frescos y en buen estado, moscas en el lugar. * Fachada normal, pintada con colores suaves. * Salida de establecimiento con depósitos de basura en la calle. * Pisos, paredes, puertas, ventanas, mesas, sillas y techo necesitan mejorar la limpieza en el área de atención al cliente. *Servicio sanitario poco limpio. *Buena iluminación en el local. *Espacio libre para realizar la limpieza. *No fueron observados rótulos que recuerden las BPM. *Basureros sin tapadera y poco deteriorado. *Personal no usa guantes, sólo redecillas en el proceso de producción. 				

LISTA DE COTEJO

ESTABLECIMIENTO: "F"

FECHA DE EVALUACIÓN: Miércoles 12/07/2017

OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.

CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.				X
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.				X
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.			X	
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.				X
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.		X		
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.				X
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.		X		
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.				X
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.	X			
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.	X			
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.		X		
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se mantienen limpias y en buen estado.				X
14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.	X			
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.		X		

PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.	X			
17. El personal utiliza redecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.		X		
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.		X		
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o redecillas, gabachas.	X			
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.				X
OBSERVACIONES:				
<ul style="list-style-type: none"> * Productos frescos y en buen estado. * Fachada normal y poco atractiva, pintada con colores oscuros, dos paredes con telarañas. * Establecimiento libre de mal olor y contaminación. * Pisos, paredes, puertas, ventanas, mesas, sillas y techo debidamente limpios en el área de atención al cliente. * Servicios sanitarios sucios. * Buena iluminación en el local. * Espacio insuficiente para realizar la limpieza. * No fueron observados rótulos que recuerden las BPM. * Basureros sin tapadera y poco deteriorado. * Personal no usa guantes ni redecillas en el proceso de producción. * Fueron observados muchos platos y vasos sucios en área de lavado. 				

LISTA DE COTEJO

ESTABLECIMIENTO: "G"

FECHA DE EVALUACIÓN: Sábado 22/07/2017

OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.

CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.				X
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.			X	
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.			X	
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.				X
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.				X
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.			X	
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.		X		
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.				X
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.	X			
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.		X		
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.		X		
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se mantienen limpias y en buen estado.			X	
14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.	X			
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.	X			

PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.		X		
17. El personal utiliza redecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.		X		
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.	X			
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o redecillas, gabachas.	X			
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.				X
OBSERVACIONES:				
<ul style="list-style-type: none"> * Productos frescos y en buen estado. * Fachada normal y bonita, pintada con colores suaves y limpia las paredes. * Establecimiento con olor a bebida alcohólica. * Techo debidamente limpio, asimismo unas sillas se observaron sucias pero los pisos, paredes, puertas, ventanas, mesas, están limpios en el área de atención al cliente. * Servicio sanitario poco limpio. * Buena iluminación en el local. * Espacio insuficiente para realizar la limpieza. * No fueron observados rótulos que recuerden las BPM. * Basureros sin tapadera y deteriorado. * Personal no usa guantes ni redecillas en el proceso de producción. 				

LISTA DE COTEJO

ESTABLECIMIENTO: "H"

FECHA DE EVALUACIÓN: Domingo 23/07/2017

OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.

CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.				X
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.				X
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.			X	
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.				X
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.			X	
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.	X			
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.		X		
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.			X	
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.			X	
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.			X	
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.			X	
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se mantienen limpias y en buen estado.	X			
14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.	X			
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.		X		

PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.	X			
17. El personal utiliza redecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.	X			
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.		X		
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o redecillas, gabachas.	X			
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.				X
OBSERVACIONES:				
<ul style="list-style-type: none"> * Productos frescos y en buen estado. * Fachada normal, pintada con colores suaves. * Establecimiento libre de mal olor y contaminación. * Techo limpio pero los pisos, paredes, puertas, ventanas, mesas, sillas necesitan reforzar la limpieza en el área de atención al cliente. * Servicios sanitarios limpios. * Buena iluminación en el local. * Espacio insuficiente para realizar la limpieza. * Con espacio para realizar la limpieza. * No fueron observados rótulos que recuerden las BPM. * Basureros sin tapadera y poco deteriorado. * Personal no usa guantes ni redecillas en el proceso de producción. * Fueron observados muchos platos y vasos sucios en área de lavado. 				

LISTA DE COTEJO

ESTABLECIMIENTO: "1"

FECHA DE EVALUACIÓN: Domingo 30/07/2017

OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.

CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.				X
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de malos olores y contaminación.				X
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.				X
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.				X
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.				X
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.	X			
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.			X	
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.				X
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.		X		
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.	X			
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.			X	
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.			X	
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas se mantienen limpias y en buen estado.			X	
14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.	X			
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.	X			

PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.		X		
17. El personal utiliza reddecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.	X			
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				X
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.			X	
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o reddecillas, gabachas.	X			
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.			X	
OBSERVACIONES:				
<ul style="list-style-type: none"> * Productos frescos y en buen estado. * Fachada normal y bonita, pintada con colores suaves y limpia las paredes. * Establecimiento libre de mal olor y contaminación. * Pisos, paredes, puertas, ventanas, mesas, sillas y techo bastante limpios en el área de atención al cliente. * Servicios sanitarios limpios. * Buena iluminación. * Una mesera con uñas pintadas. * Poco espacio para realizar la limpieza. * No fueron observados rótulos que recuerden las BPM. * Basureros sin tapadera y deteriorado. * Personal no usa guantes ni reddecillas en el proceso de producción. 				

ANEXO 6: Entrevista dirigida al Gerente de Sucursal del caso ilustrativo: Pizza Italiana, S.A. de C.V.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



GUÍA DE ENTREVISTA

OBJETIVO: Recopilar información relacionada a la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) realizada actualmente en la empresa PIZZA ITALIANA, S.A. DE C.V, que sirva como base para la elaboración de un Manual de Procedimientos de Aplicación de las BPM.

Un saludo cordial y deseando un buen día en sus labores, inicio la siguiente entrevista:

PRIMER BLOQUE: Materia Prima

1. ¿Considera que la materia prima que utiliza la empresa es la certificada para el consumo?
2. ¿Las materias primas son almacenadas en condiciones apropiadas que aseguren la protección contra contaminantes?
3. ¿El transporte utilizado para la materia prima cuenta con condiciones higiénicas que la aseguren de contaminación?
4. ¿Se controla que las materias primas se manipulen adecuadamente durante el proceso de producción?
5. ¿El personal tiene una conducta aceptable y cumple con normas higiénicas? Por ejemplo: no fuma, no tira saliva, no come.

SEGUNDO BLOQUE: Establecimientos

6. ¿Se fomenta la práctica diaria o periódica de limpieza y desinfección en las instalaciones de la empresa, para asegurar la higiene y evitando perjudicar la salud de los consumidores?
7. ¿La empresa cuenta con desnivel que facilite el escurrimiento de aguas residuales?

8. ¿Los artículos de limpieza utilizados en la empresa, son diferentes para mesas, pisos, área de cocina, baños, etc.?

TERCER BLOQUE: Personal

9. ¿La empresa dispone de un área para que cada trabajador guarde su ropa de uso o pertenencias personales?
10. Si el personal sufre un accidente como el de una herida durante el desarrollo de sus labores cotidianas: ¿Se toman las medidas necesarias para evitar la contaminación de los alimentos?

Sí ____ No ____ ¿Cómo? _____

11. ¿La empresa cuenta con un encargado que supervise las conductas del personal y las condiciones de higiene en las que trabaja?
12. ¿Los empleados reciben algún tipo de capacitación de manera que se encuentren aptos para preparar alimentos?

CUARTO BLOQUE: Control en el Proceso de Producción

13. ¿Existe un programa de control de plagas?
14. ¿Se lava correcta y adecuadamente la materia prima antes de la elaboración de los productos?
15. ¿Realizan análisis al agua suministrada para el proceso de producción?
16. ¿Qué tipo de productos utilizan para lavar los utensilios de cocina y los de mesa?
17. ¿Qué procedimientos realizan para lavar y secar los utensilios de cocina y de mesa?
18. ¿Cómo verifican que los productos se encuentren en condiciones óptimas para utilizarlos en el proceso de producción?
19. ¿Qué hábitos higiénicos realizan en la empresa?

QUINTO BLOQUE: Documentación

20. ¿Existen procedimientos operativos, reglas o normas específicas que indiquen al personal cómo aplicar las BPM en la organización?
21. ¿Realiza inspección diaria o periódica por escrito sobre cómo se lleva a cabo la aplicación de las BPM por el personal de la organización?
22. ¿La empresa cuenta con permiso de funcionamiento que les autorice la venta de alimentos?

VENTAJA COMPETITIVA:

23. ¿Cree usted que aplicación de las BPM en la organización, ayudaría a ganar ventaja competitiva sobre las demás pequeñas empresas fabricantes de pizza? ¿Por qué?
24. ¿Considera que los clientes perciben como ventaja competitiva, la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura en la empresa, sobre las demás pequeñas empresas dedicadas al mismo rubro, en el municipio de Antiguo Cuscatlán?

ANEXO 7: Cuestionario dirigido a los 16 trabajadores de la pequeña empresa Pizza Italiana,
S.A de C.V.



Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Administración de Empresas

Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recopilar información referente a la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), realizada por los trabajadores de la pequeña empresa “Pizza Italiana, S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán, que sirva como base para la elaboración de un Manual de Procedimientos de Aplicación de las BPM.

DATOS GENERALES.

Sexo: _____

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

Indicaciones: Marque con una “X” la respuesta que considere correcta.

Primer Bloque: Materia Prima

1. ¿Considera que los ingredientes suministrados por los proveedores, son de buena calidad?

Si: _____

No: _____

¿Porqué? _____

2. ¿La empresa cuenta con un procedimiento específico para el almacenamiento de la materia prima cuando ingresa al local?

Si: _____

No: _____

Si la respuesta es afirmativa, explique como:

Segundo Bloque: Establecimientos

3. ¿Los sanitarios que son de uso para los trabajadores, se mantienen limpios?

Si: _____

No: _____

4. ¿En las instalaciones de la empresa se cuenta con lavamanos en lugares estratégicos y/o productos que faciliten el aseo personal de los trabajadores?

Si: _____

No: _____

Mencione los productos:

5. ¿Ha observado dentro del establecimiento, materiales que podrían proliferar plagas?

Si: _____

No: _____

Si la respuesta es afirmativa mencione cuales:

6. ¿La empresa le provee suministros de trabajo para mantener debidamente limpio el establecimiento y los utensilios?

Si: _____

No: _____

Marque cuáles:

1	Cloro		5	Franelas	
2	Desinfectantes para cada área		6	Bolsas para basura	
3	Escobas		7	Palas	
4	Trapeadores		8	Mascones	

Tercer Bloque: Personal.

7. ¿La empresa le provee de equipo de protección personal contra prevención de enfermedades y accidentes?

Sí _____

No _____

Si su respuesta es afirmativa, marque cuáles son:

1	Guantes para cada área de trabajo	
2	Botas de Hule	
3	Mascarillas	

Otros:

8. ¿La empresa cuenta con un reglamento de higiene para el personal?

Si: _____

No: _____

Desconozco: _____

9. ¿La empresa le suministra uniformes adecuados para realizar sus labores?

Si: _____

No: _____

Si su respuesta es afirmativa, marque cuales son:

1	Camisas		4	Gorros	
2	Gabachas		5	Redecillas	
3	Delantales		6	Pantalones	

10. ¿Ha recibido seminarios, clases, capacitaciones o charlas de buenas prácticas de manufactura al ingresar en la empresa?

Si: _____

No: _____

Cuarto Bloque: Control de procesos en la producción.

11. ¿Se asegura de tener sus manos limpias, antes de ingresar a la empresa y al momento de integrarse a sus labores?

Siempre: _____

Algunas veces: _____

Nunca: _____

12. ¿Los utensilios son desinfectados antes de usarlos en otra actividad del proceso de producción?

Si: _____

No: _____

Algunas veces: _____

13. ¿Verifica que los productos e insumos para la elaboración de pizza se encuentren en buen estado?

Si: _____

No: _____

Algunas veces: _____

Si su respuesta es afirmativa como lo hace:

14. ¿Los utensilios se almacenan en lugares predeterminados, una vez que han dejado de ser utilizados?

Si: _____

No: _____

Algunas veces: _____

15. ¿Se cuenta con personal que se encargue de supervisar la higiene en el proceso de producción?

Si: _____

No: _____

Algunas veces: _____

Quinto Bloque: Documentación

16. ¿En la empresa, le pidieron o exigieron que se realice los exámenes médicos generales antes de empezar a elaborar?

Si: _____

No: _____

17. ¿La empresa lo envía a realizarse exámenes médicos periódicamente o anuales?

Si: _____

No: _____

Si su respuesta es afirmativa, mencione cada cuánto tiempo lo envían:

ANEXO 8: Cuestionario dirigido a los clientes de las pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio de Antigua Cuscatlán.



Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Administración de Empresas

Objetivo: Recopilar información sobre la percepción que tienen los clientes de las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con el propósito ayudar a las entidades a ganar ventaja competitiva mediante la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

Indicaciones: Marque con una "X" la respuesta que considere correcta.

1. ¿Considera usted que los productos alimenticios que brindan las pequeñas empresas fabricantes de pizzas cumplen con condiciones higiénicas adecuadas?

Si

No

Desconozco

Si su respuesta es afirmativa o negativa, mencione el porqué:

2. De los siguientes ítems, ¿Qué considera más importante cuando ingresa en un restaurante donde se fabrica pizza?

(Maque una opción)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Comodidad del lugar | <input type="checkbox"/> Ambiente familiar |
| <input type="checkbox"/> Decoración | <input type="checkbox"/> Servicio rápido |
| <input type="checkbox"/> Limpieza del local | <input type="checkbox"/> Higiene en el personal de la empresa |

3. En las pequeñas empresas fabricantes de pizza, estaría dispuesto a pagar más por:

(Marque una opción)

- Calidad de materia prima utilizada para elaborar los productos.
- Excelente atención al cliente.
- Prestigio de la pequeña empresa.

4. ¿Al visitar las pequeñas empresas fabricantes de pizza, ha visualizado algún rótulo que indique que la entidad cumple la certificación de alimentos aptos para el consumo?

Sí _____

No _____

5. ¿Qué recomendación le daría a las pequeñas empresas fabricantes de pizza, para elaborar productos que cumplan con condiciones higiénicas adecuadas y/o cumplan sus expectativas al visitar el lugar?

ANEXO 9: Lista de cotejo dirigida a las pequeñas empresas fabricantes de pizza ubicadas en el municipio de Antigua Cuscatlán

LISTA DE COTEJO				
ESTABLECIMIENTO:				
FECHA DE EVALUACIÓN:				
OBJETIVO: Recopilar información de aspectos relacionados sobre la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las pequeñas empresas fabricantes de pizza, con la finalidad que dicha información sea utilizada como base para la elaboración de un manual de procedimientos de aplicación de las BPM.				
CRITERIOS A EVALUAR	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
MATERIA PRIMA				
1. Los ingredientes de los productos se encuentran frescos y en buen estado.				
ESTABLECIMIENTO				
2. Las instalaciones se encuentran en zonas libres de olores y contaminación.				
3. Cuentan con ventilación adecuada en el establecimiento.				
4. El establecimiento tiene iluminación adecuada.				
5. Las paredes son de colores claros que permitan visualizar la suciedad.				
6. Los pisos tienen la superficie adecuada que permitan facilitar la evacuación de líquidos.				
7. Las instalaciones eléctricas se encuentran bien resguardadas evitando la presencia de cables sueltos.				
8. El techo del local se encuentra en condiciones óptimas.				
9. Cuentan con espacio suficiente para facilitar la limpieza en las instalaciones.				
10. Existen rótulos que motiven a las Buenas Prácticas de Manufactura.				
11. Las instalaciones sanitarias se mantienen limpias y en buen estado.				
12. Se observa algún encargado de supervisar la limpieza del establecimiento.				
13. El piso, paredes, ventanas, puertas, mesas, sillas y decoración se mantienen limpias y en buen estado.				

14. Los menús se mantienen limpios y en buen estado.				
15. Cuentan con basureros adecuados y limpios.				
PERSONAL				
16. El personal dispone de ropa apropiada para realizar sus tareas.				
17. El personal utiliza reddecilla, calzado apropiado, delantal y el uniforme limpio correspondiente al área de trabajo.				
18. La apariencia del personal que manipula los alimentos se encuentra en buen estado de salud.				
PROCESO DE PRODUCCIÓN				
19. Las áreas del proceso de producción se observan limpias.				
20. El personal de producción utiliza ropa adecuada con colores claros, de igual manera utiliza guantes, gorros o reddecillas, gabachas.				
21. Los utensilios (platos, vasos, tenedores, etc.) para el área de producción así como los del servicio al cliente se mantienen limpios y sin residuos.				
OBSERVACIONES:				

Nota: A petición de 9 pequeñas empresas fabricantes de pizza se restringe el nombre real, por tanto fueron denominadas como establecimiento "A", "B", "C", etc.