

Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA TECNICO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS



TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN MAESTRO DE LIMPIEZA DE LOS
RESTAURANTES DE PLAZA VOLCAN CARRETERA AL BOQUERON
DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.**

ALUMNOS:

MARQUEZ AGUILUZ, KATYA PATRICIA

MELLENDEZ DE CRUZ, ALEJANDRA ISABEL

MENENDEZ JACOBO, KARLA VANESSA

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
TECNICO EN ADINISTRACION TURISTICA**

SEPTIEMBRE, 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA

VICERRECTOR ACADEMICO

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMIREZ

DECANO

LIC. MIGUEL TOMAS PANAMEÑO

PRESIDENTE

LIC. MARCO ANTONIO AGUILAR FLORES

PRIMER VOCAL

LICDA. PATRICIA GUADALUPE COREAS RODRIGUEZ

SEGUNDO VOCAL

SEPTIEMBRE, 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Lic. Marco Antonio Aguilar Flores, Licda. Patricia Guadalupe Coreas Rodriguez, Lic. Miguel Tomás Panameño, a la 1:00p.m. del día Viernes, trece de febrero de dos mil quince.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

- | | |
|--|----------------------------|
| 1- <u>Katya Patricia Márquez Aguiluz</u> | <u>Carnet 06-4949-2012</u> |
| 2- <u>Alejandra Isabel Meléndez Cortez</u> | <u>Carnet 06-4131-2012</u> |
| 3- <u>Karla Vanessa Menéndez Jacobo</u> | <u>Carnet 06-5020-2012</u> |

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Propuesta de un plan maestro de limpieza para los restaurantes de Plaza Volcán, carretera al Boquerón, San Salvador"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

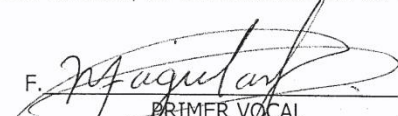
TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA

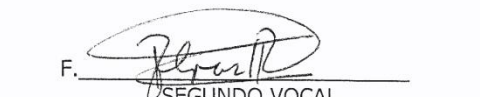
Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO.
POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

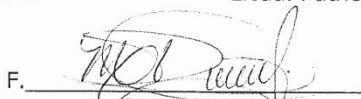
APROBADO.-

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 13 de febrero de dos mil quince.

F. 
PRIMER VOCAL
Lic. Marco Antonio Aguilar Flores

F. 
SEGUNDO VOCAL
Licda. Patricia Guadalupe Coreas Rodriguez

F. 
PRESIDENTE
Lic. Miguel Tomás Panameño

AGRADECIMIENTOS

A todos los docentes, familiares y compañeros que en el transcurso de mi formación académica jugaron un papel importante, mediante clases, consejos, palabras de aliento, gestos de apoyo o mediante sus exigencias.

A mis padres por darme la vida y la oportunidad de ser universitaria, por incentivar me a seguir adelante, por esta conmigo siempre, por darme su ayuda incondicional, por aceptar mis decisiones sin juzgarme, gracias por dejarme ser y superarme. Los amo tanto.

A mi esposo por estar allí siempre, por aguantar mis enojos, las noches de desvelo con nuestro hijo, mientras yo terminaba las actividades, por quererme y apoyarme en lo que sea necesario para salir adelante, sabes que te amo.

A Dios por darme la oportunidad de abrir los ojos todos los días, por darme fueras y ánimo, en especial por convertirme en la dicha de ser madre en este tiempo de estudio, pero esa personita es el motor más grande que me impulsa a seguir luchando y ponerme nuevas metas, te amo hijo sos lo más bello que Jehová me pudo haber dado sos mi bendición, todo lo que hice y hago siempre será porque estés bien Alejandrito, te quiere tu mamita.

A mis familiares que me ayudaron económicamente para seguir con mis estudios, gracias por brindarme su apoyo, por esas palabras de: “si necesitas algo decime”, y por sus gestos de apoyo. Gracias.

Alejandra Meléndez

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios Todopoderoso por la maravillosa oportunidad de haber estudiado una carrera universitaria, por brindarme todos los recursos y oportunidades necesarias para poder finalizar con éxito.

A mis padres por darme la vida e incentivarme a seguir adelante y crecer independientemente.

Al personal de Plaza Volcán, por abrirnos las puertas y colaborar con amabilidad.

A ustedes compañeras, por haber hecho la tesis juntas fue lo máximo.

A todos mis familiares y amigos por su apoyo y amistad, a los docentes, por su labor y dedicación, han sido parte importante en todo el proceso de mi formación.

Katya Márquez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que me apoyaron moral y económicamente.

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, sus consejos, valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor

Y a un gran amigo, el cual me brindó su apoyo, sus consejos y conocimientos, por estar allí en los momentos más difíciles, viviendo al lado mío, alegrías y tristezas, triunfos y derrotas, por creer en mi cuando más lo necesitaba. D.A.V.

Karla Menéndez

INDICE

Nº De página

Introducción.....	i
CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Objetivos.....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivo Especifico.....	1
1.2 Descripción del problema.....	2
1.3 Justificación.....	2
1.4 Delimitaciones.....	3
1.4.1 Delimitación Teórica.....	3
1.4.2 Delimitación Geográfica.....	3
1.4.3 Delimitación Temporal.....	3
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	
2.1 Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).....	4
2.2 Plan Maestro de Limpieza.....	6
2.3 Higiene del Personal.....	7
2.4 Generalidades de Restaurantes.....	9
2.4.1 Los Restaurantes en El Salvador.....	9
2.4.2 Definición de Restaurantes.....	11
2.4.3 Clasificación.....	11
2.4.4 Situación Actual..... ..	11
2.4.5 Crecimiento de los Restaurantes en El Salvador.....	12

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Participantes.....	15
3.2 Método.....	15
3.3 Técnicas e instrumentos.....	16
3.3.1 La Encuesta.....	16
3.3.2 La Entrevista.....	16
3.4 Procedimientos.....	17
3.5 Estrategia de análisis de datos.....	17

CAPITULO IV

TABULACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados.....	18
4.2 Propuesta de Plan Maestro de Limpieza.....	30

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	38
5.2 Recomendaciones.....	39
Referencias.....	40
Anexos.....	42

INTRODUCCION

Los manipuladores de alimentos son aquellas personas que por su actividad laboral tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación y los pasos que son parte del proceso de fabricación, elaboración, envasado, almacenamiento y transporte. Los manipuladores están presentes en todas las etapas, desde que se producen hasta que se cocinan, esto incide directamente sobre la salud de la población.

Está demostrado la relación existente entre una inadecuada manipulación entre los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de estos.

Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas, ya que en la mayoría de los casos es el manipulador el que intervine como vehículo de transmisión, por actuaciones incorrectas, en la contaminación de los alimentos ya sea físico, químico y biológico.

Todas las personas tienen derecho a esperar que los alimentos que comen sean inocuos y aptos para el consumo. Las enfermedades de transmisión alimentaria y los daños provocados por los alimentos pueden causar problemas de algún tipo de enfermedad sobre todo gastrointestinales y llevar hasta la muerte.

El deterioro y contaminación de los alimentos puede ocasionar pérdidas de materias primas y alimentos terminados, incrementa costos y puede influir negativamente en el comercio y en la confianza de los consumidores y turistas que visitan estos lugares.

Por esta razón el realizar una propuesta de un plan maestro de limpieza garantiza que estos problemas se reduzcan y pongan en riesgo la salud del visitante la credibilidad y la inocuidad en los alimentos servidos en Plaza Volcán.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

- Diseñar una propuesta de un plan maestro de limpieza, que garantice alimentos inocuos y adecuados para los turistas que visitan los restaurantes de Plaza Volcán del departamento de San Salvador.

1.1.2 Objetivo Especifico

- Investigar el estado actual de los restaurantes de Plaza Volcán, con respecto a la manipulación de alimentos y manufactura.
- Analizar si los restaurantes de Plaza Volcán cumplen con las Buenas Prácticas de Manufactura.
- Realizar el diseño un plan maestro de limpieza para ofrecer una mejor calidad de los alimentos, que sean consumidos por los turistas que visitan los restaurantes de Plaza Volcán.

1.2 Descripción del problema

En San Salvador existen muchos problemas sobre la inocuidad de los alimentos desde grandes a pequeños restaurantes. En la cual se ha observado que el motivo de esta es la falta de educación, falta de identidad gastronómica, falta de higiene personal, recursos económicos y pérdida de cultura en los salvadoreños ya que se tienen muchas culturas de otros países, y esto afecta grandemente la salud de los consumidores y muchas veces hasta de quienes manipulan los alimentos. Y esto ha llegado a afectar a los grandes restaurantes ya que muchas veces las personas que contratan no tienen conocimiento de BPM o son empíricas y las capacitaciones que se les brindan son las básicas y no les dan seguimiento. Y esto afecta al turista o comensal en muchas ocasiones en la salud de este.

Por eso es necesario entender el concepto de BPM buenas prácticas de manufactura. Ya que se encontró un caso muy reciente en el cantón el coco en el municipio de Chalchuapa en el departamento de Santa Ana donde dos niños mueren por intoxicación al ingerir alimentos con veneno. Así como este caso hay muchos otros unos salen a la luz y muchos quedan como un simple caso más pero en los cuales en ocasiones han salido afectados hasta turistas. Y todo debido a la falta de conocimiento y educación o mala manipulación de los alimentos.

1.3 Justificación

Por medio de este plan maestro de limpieza se quiere mantener un ambiente sanitario necesario para la producción de alimentos sanos y legales así previniendo casos de

intoxicación debido a la mala manipulación de alimentos ya que por falta de conocimiento de las buenas prácticas de manufactura se puede afectar la salud de muchos comensales.

Y así responsabilizando a los establecimientos de evaluar rutinariamente la efectividad de los procedimientos de limpieza en la preparación de los alimentos. Sugiriendo buenas prácticas de manufactura en cuanto a los alimentos ofrecidos a los turistas, para que al consumirlos estos no tengan efectos negativos, debido a la preparación de ellos.

1.4 Delimitaciones

1.4.1 Delimitación Teórica

Con esta investigación pretendemos llevar a la práctica un plan maestro de limpieza mediante la aplicación de las buenas prácticas de manufactura e inocuidad de alimentos, para lograr una mejor calidad de servicio y desarrollo turístico en los restaurantes de Plaza Volcán.

1.4.2 Delimitación Geográfica

Plaza Volcán pertenece al departamento de San Salvador, ubicado en km 16 ½ carretera al Boquerón, volcán de San Salvador.

1.4.3 Delimitación Temporal

La investigación será realizada durante el periodo de agosto a diciembre del 2014.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Buenas Práctica de Manufactura (BPM)

Las BPM son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humanos, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación de los alimentos. Ya que son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos, y para el desarrollo de procesos de los productos relacionados con la alimentación.

Código de salud

El código de salud versión 2013 establece las directrices mediante las cuales el ministerio de salud y sus delegaciones pueden vigilar la calidad de los alimentos, particularmente los artículos 86 al 95. En el código establece en su artículo 86 que el ministerio de salud por sí o por medio de sus delegados tendrá a su cargo la supervisión del cumplimiento de las normas sobre alimentos y bebidas destinadas al consumo de la población, dando preferencia a aspectos tales como la inspección y el control de todos los aspectos de la elaboración, almacenamiento, refrigeración, envase y distribución.

Así mismo este ministerio es el encargado de la autorización para la instalación y funcionamiento de los establecimientos involucrados en la cadena de producción de alimentos y de aquellos otros que expenden comidas preparadas, siempre que reúnan los requisitos estipulados en las normas establecidas al respecto. De igual forma el

artículo 101 establece como requisitos para la concesión de la autorización de instalación y funcionamiento el cumplimiento de lo estipulado en el código de salud y en sus reglamentos.

Ley de protección al consumidor de El Salvador

Esta Ley de Protección al consumidor del 2013, establece las normas de seguridad y calidad de los bienes y servicios, las normas y publicidad apropiada, y las competencias de la defensoría del consumidor de velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores y de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad.

En lo referente a los alimentos la ley en su artículo 4 letra h) regula entre los derechos básicos de los consumidores el ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios, que en condiciones normales o previsibles de utilización pongan en peligro su vida, salud o integridad en este mismo sentido el capítulo II que regula el derecho a la seguridad y a la calidad, establece en su artículo 6 que los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, para el medio ambiente.

El artículo 14 prohíbe ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en estos se encuentre alterado.

En cuanto al régimen sanitario, el artículo 44, letra a regula como infracción muy grave el ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y

cualquier otra medida especificada en ellos se encuentre alterada, así como el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos las infracciones muy graves se sancionaran con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

2.2 Plan Maestro de Limpieza

Toda planta procesadora de productos de consumo humano, debe contar con un programa formal de limpieza y desinfección que asegure la reducción o eliminación del riesgo de contaminación microbiológica, química y física de dichos productos. Este programa es esencial para la obtención de un alimento inocuo y de calidad. El plan de limpieza y desinfección de la planta es un pre requisito del HACCP, es un requerimiento legal y también una exigencia y expectativa de los clientes. Además, una planta limpia y ordenada es un lugar seguro para los empleados.

Los principales beneficios de un programa de limpieza y desinfección pueden resumirse en:

- Mayor vida de anaquel del producto de consumo humano.
- Más clientes y clientes satisfechos.
- Productos de calidad consistente.

La base de un buen programa de limpieza y desinfección debe ser el diseño sanitario de la planta y los equipos, es decir que la planta y los equipos se han construido e instalado de manera que se puedan limpiar apropiadamente aunque tengamos el mejor programa de limpieza. La mejor inversión que pueden hacer es planificar todos

los detalles relacionados con el diseño y la construcción de la planta y los equipos antes de iniciar operaciones para evitar errores que a futuro pueden ser muy caros.

Cada planta empacadora es diferente por lo que no existen recetas para la elaboración del programa de limpieza.

2.3 Higiene del Personal

Es necesario que el trabajador reciba una instrucción adecuada y continuada sobre higiene personal y manipulación de alimentos, el trabajador debe tener la información necesaria para reducir los riesgos de contaminación micro orgánico, además debe ser consciente de la importancia de los hábitos higiénicos y de manipulación de los alimentos para reducir el riesgo de ser portador contaminante.

Todo manipulador debe seguir las siguientes indicaciones correctamente:

- Se debe evitar que toda persona que manipule alimentos los contamine por no seguir las indicaciones sanitarias.
- Deben lavarse las manos con jabón líquido y agua potable caliente, se deben aclarar bien y se deben secar con toallas de un solo uso.
- La ropa de trabajo debe ser de uso exclusivo y de color claro.
- Se debe mantener la máxima higiene en lo que respecta la ropa de trabajo. Debe estar siempre limpia.
- El personal de cocina no puede fumar ni comer mientras trabaja.
- Se debe tener cuidado de las heridas y quemaduras o lesiones en las manos, ya que pueden contaminar los alimentos; en estos casos va bien utilizar guantes de un solo uso

- Cuando una persona que manipula alimentos sufre una enfermedad infecciosa, vírica, trastornos intestinales, diarreas, conjuntivitis, etc., que son susceptibles de transmitirlas por los alimentos, debe tener la baja hasta que se compruebe que se ha recuperado del todo.
- Las uñas no pueden ser largas, porque se podrían introducir residuos contaminantes esto aplica para ambos sexo.
- Es necesario lavarse las manos antes de empezar a trabajar, después de cualquier interrupción, después de manipular alimentos crudos, cocidos, basuras, después de ir al sanitario, después de tocar dinero y todas las veces que sea necesario.
- Si se han manipulado alimentos crudos, como carne, pescado o pollo, se deben lavar nuevamente las manos antes de manipular otros productos alimentarios.
- Lavar y sanitizar todos los utensilios con los que se preparan los alimentos.
- Lavar y sanitizar todos los equipos en donde se almacenan los alimentos.
- No se pueden lavar trapos colgando, se debe utilizar materiales de un solo uso.
- El calzado debe ser cómodo y de suela de goma para no resbalar y de uso estricto para el trabajo.
- No se puede salir a la calle con la ropa y el calzado de trabajo.
- Si se estornuda o se tose, se debe hacer en un pañuelo de papel de un solo uso y después lavarse las manos.

- Cuando se prueba un alimento, se debe hacer con una cuchara y después se debe lavar.
- Si se suda, se tiene que secar el sudor con un pañuelo de papel de un solo uso.

2.4 Generalidades de los Restaurantes

La historia de los restaurantes se remonta a épocas desde el año 1765, en el que un señor llamado Bulanger estableció en la ciudad de Paris, Francia, el primer restaurante con el nombre de “RESTAURANTS”.

Años después, en 1783, fueron fundados otros establecimientos de comida con el nombre de restaurante.

2.4.1 Los Restaurantes en El Salvador

En El Salvador al igual que en los demás países, el servicio de restaurantes, aparece como una necesidad básicas que obliga a las personas a ingerir sus alimentos fuera de su casa, ya sea por las distancias que existe entre la casa y el trabajo, por motivos de realización de negocio, por departir con la familia o simplemente por conocer algo diferente.

La historia de los restaurantes en El Salvador hace referencia desde el año 1947. De acuerdo con entrevista realizada a uno de los propietarios de restaurantes, manifestó que el primer restaurante de lujo que apareció en el país fue el Siete Mares, ubicado en la Colonia San Benito, este restaurante tiene la característica de que los clientes tenían que entrar con traje formal. Tres años después aparecieron otros restaurantes de comidas internacionales como el Monterrey y el Migueleño ubicados en el Centro

de San Salvador, en el mismo tiempo surgieron otros restaurantes de comida popular tales como el ShezBàlta y La Praviana.

Para el año de 1950 apareció un nuevo concepto en comidas el Dra-Inn, el cual, tenía como característica principal que la comida era servida por el mesero en el automóvil del cliente, de estos restaurantes se tienen el Café Don Pedro, El Flamingo, El Mejicano.

En el año 1964 surgió otro nuevo concepto de comida llamado La Parrilla, quien creo Argentina. En esta misma década comenzaron a surgir los restaurantes de comidas rápidas entre los cuales están las Hamburguesas y Hotdog.

A partir del año 1967 surgieron con mayor auge los restaurantes en comidas internacionales y de lujo, de los cuales estaban La Fonda, Le-Mar y El Bodegón.

Para los años 1970 continuaron estos negocios a pesar que algunos desaparecieron, en este mismo año se establecieron con mayor vigor las comidas rápidas, entre ellas Pizza Boom, Pizza Hut, Toto's Pizza, Biggest.

este tipo de comida fue la señora Graciela de Hollan, el restaurante estaba ubicado en un garaje de casa en Av. Rossvelt y 47 Av. Sur, la especialidad era comida típica (carne a la parrilla, ensalada fresca, chirimol y pan con ajo) y su clientela era selecta. Seguidamente se establecieron otros como el Chele's, La Carreta, y La Pampa Seguidamente se proliferaron los restaurantes de comidas internacionales y de lujo de los cuales se comenta posteriormente.

2.4.2 Definición de Restaurante

Según la definición ABC Social, entendemos por restaurante aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante (o restaurant como también puede conocerse) es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente.

2.4.3 Clasificación

Las empresas de restaurantes se pueden clasificar basándose en aspectos como tamaño, número de empleados, el activo que poseen además de las diferentes categorías de los mismos.

2.4.4 Situación Actual

Según una investigación realizada por la Universidad Francisco Gavidia, los restaurantes en El Salvador año tras año han venido creciendo. Siendo estos negocios uno de los sub-sectores económicos que ha prevalecido a pesar de los problemas económicos, de guerra y desastres naturales que ha padecido nuestro país.

Las inversiones en este tipo de negocios son básicamente de capital nacional y la mayoría están ubicados en la zona metropolitana de San Salvador, entre las comidas que más han crecido por su fuerte demanda están los mariscos y las comidas típicas.

Actualmente en el país existen diversos grupos de restaurantes con un mercado de clientes exclusivos que se especializan en la preparación de comidas nacionales e internacionales. Los restaurantes de comidas nacionales son visitados frecuentemente

por salvadoreños y en su mayoría están ubicados en las categorías de pequeños y medianos. Los restaurantes de comidas internacionales son los que están ubicados en la categoría de grandes debido a su capacidad de producción, instalaciones, clientes, número de empleados.

Estos negocios ofrecen comidas de alta calidad y con precios altos, generalmente son visitados por empresarios, familias de estrato social alto nivel tanto nacionales como extranjeros.

Igualmente las franquicias forman parte de este grupo de restaurantes con la variable que son visitados por personas de todo estrato social.

Ente estos grupos de restaurantes medianos y grandes se tienen.

Restaurantes especializados en comidas internacionales

Estos tipos de restaurantes se especializan en estremecees de origen extranjero, cada restaurante se especializa en comidas de determinado país.

2.4.5 Crecimiento de los restaurantes en El Salvador

Con respecto a los restaurantes en El Salvador, se realizaron entrevistas con algunos gerentes y propietarios los cuales manifestaron que estos comenzaron a tomar auge hace 20 años. En los últimos 10 años es el periodo en el cual han crecido estos negocios, siendo los restaurantes con especialidad.

En comidas internacionales y nacionales que más han surgido, dentro de estos se tienen los restaurantes de comidas italianas, mejicanas, españoles y algunos de comida salvadoreña.

El crecimiento de los restaurantes no solo se observa en cuanto al surgimiento de nuevos, sino también en la ampliación de sus instalaciones o apertura de locales del mismo restaurante, como sucede con Pollo Campero, Pizza Hut, Mr. Donuts.

Al consultar el directorio de la Dirección General de Estadística y censo en la categoría de hoteles y restaurantes, igualmente se pudo constatar la estadística de crecimiento que han tenido estos negocios, lo cual oscila en un 34% respecto al año 1999.

Referente a las expectativas hacia el futuro que tiene el empresario, se alcanzó a vislumbrar que tienen positivismo y esperan continuar aumentando sus operaciones y en consecuencia ampliando el negocio, no obstante, de las dificultades que están afrontando actualmente como es la entrada recientemente en vigencia de la LEY SECA esta ley en un inicio permitió el consumo de bebidas alcohólicas hasta las 12.00 m, y posteriormente fue ampliada hasta las 2.00 am, la ley fue promovida por la Alcaldía Municipal de San Salvador y aprobada por la Asamblea Legislativa el 24 de octubre de 2001.

A pesar de dicha ley y los problemas económicos que ha atravesado el país el empresario ha analizado a sus clientes y consideran que este ha cambiado sus gustos y preferencia, actualmente las personas están bastante ocupadas que se les está siendo necesario comer fuera de casa, lo cual está siendo aprovechada por la administración.

Así mismo, piensan que el gobierno debería proporcionar mecanismos facilitadores para establecer restaurantes con amplias instalaciones e incorporar aspectos

novedosos y diferentes al cliente. Dichos mecanismos podrían ser facilidad para acceder líneas de créditos con tasas blandas entre otros.

.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1 Participantes

Se utilizará la investigación descriptiva ya que esta permitirá recoger los datos y describir las características del problema, en este caso por medio de entrevistas realizadas a empleados de los restaurantes, con las respuestas y opiniones que nos brinden realizaremos un plan de limpieza para cada uno de ellos.

Así como también se utilizará la investigación explicativa para poder exponer las causas del problema y explicar porque es necesario implementar un plan de limpieza y a la misma vez hacerlo con los trabajadores del lugar.

3.2 Método

Los sujetos de estudio serán los gerentes o encargados y los empleados de cada restaurante de plaza volcán,

Se pretende para la ejecución de la investigación, trabajar con una muestra representativa que reúna las características principales y que presente una relación con la condición particular de la población objeto de estudio, definido anteriormente.

El tipo de muestreo utilizado para escoger el tamaño idóneo de las unidades de análisis es el aleatorio simple ya que según Pineda B., Alvarado Luz. (2007) éste se caracteriza por que cada unidad tiene la probabilidad equitativa de ser incluida en la muestra.

3.3 Técnicas e Instrumentos

Se utilizará el método de la entrevista para obtener de forma directa los datos necesarios para diseñar el plan maestro de limpieza.

3.3.1 La Encuesta

Es un método que permite obtener información de una población o parte de esta.

La técnica de encuesta permitirá conocer lo que los encargados y empleados piensan sobre lo importante que es tener un plan de limpieza en su restaurante y además lo que ellos piensan que les hace falta para reforzar las falencias que tienen.

Para esta investigación se encuestara a los encargados (gerentes) y empleados de cada restaurante, que conforman a plaza volcán.

3.3.2 La entrevista

Es un instrumento que permite un acercamiento real con las personas que ofrecen los servicios en los restaurantes ubicados en Plaza Volcán.

Para este tipo de investigación se entrevistó a personas con competencias en las diferentes áreas de cada restaurante: Gerentes o encargados, supervisores, jefe de meseros, bar tender o encargado y empleados.

3.4 Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se efectuara por medio del instrumento de entrevista que se estructuraran con los siguientes indicadores a considerar:

3.5 Estrategia de Análisis de Datos

La información recolectada durante la investigación se presenta estratégicamente de acuerdo a la siguiente estructura.

CAPÍTULO IV

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

4.1 Presentación de Resultados

En el siguiente capítulo se presentaran los datos recopilados, por medio de la técnica de la entrevista y encuesta; utilizando el instrumento de cuestionario, la cual es un instrumento que permiten un acercamiento real con las personas, en este caso a los jefes encargados y empleados que laboran en los restaurantes de Plaza Volcán.

La información recopilada de las encuestas y entrevistas, se presenta ordenadamente en tablas con sus respectivas preguntas y respuestas y su análisis, donde se muestra un análisis de la información recopilada.

La técnica del cuestionario permitió conocer los puntos negativos y positivos de cada uno de los restaurantes, con respecto a la limpieza, tanto de los alimentos y establecimientos y del personal a la hora de manipular alimentos.

Entrevista a jefes o encargados

1. ¿Mantiene usted algún programa de capacitaciones de BPM con sus empleados? Si o no ¿Por qué?

Objetivo: Indagar sobre capacitaciones de BPM brindadas a los empleados

Nombre de Rest.	¿Mantiene usted algún programa de capacitaciones de BPM con sus empleados? Si o no ¿Por qué?
Ben's Coffee	Si, son capacitaciones constantes cada 6 meses, para mejorar el servicio
La pupusa Loka	Sí, porque es importante mantener una buena imagen
Ay Lolita!	Si, cada 3 meses, para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes
La pizzería	Si, una vez al mes para mejorar servicio
Tinto Bistro & Bar	Si, para dar mejor servicio
Creppe Lovers	Sí, es importante que los manipuladores de alimentos estén informados
Poyo- Chicken Fried Sides	Si, para mejorar servicio
Fritten- Authentic Fries	No

Con los datos obtenidos podemos ver que la mayoría de los restaurantes dicen tener un programa de capacitaciones, aunque no lo hacen con mucha frecuencia, también se puede observar que el ultimo restaurante no cuenta con dicho programa.

2. ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría o cree necesario brindar a sus empleados?

Objetivo: Saber sobre los intereses de empleados en cuanto a capacitaciones

Nombre de Rest.	¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría o cree necesario brindar a sus empleados?
Ben's Coffee	Capacitaciones de inglés, y sobre trato a los clientes
La pupusa Loka	Sobre manipulación de alimentos y control de limpieza en las áreas de trabajo
Ay Lolita!	Capacitaciones sobre desinfección de alimentos y atención al cliente.
La pizzería	Capacitaciones sobre el área de mesa y área de cocina en cuanto a sanitización de alimentos
Tinto Bistro& Bar	Sanitizacion de alimentos, manipulación de alimentos
Creppe Lovers	Sobre manipulación de alimentos
Poyo- Chicken Fried Sides	Atención al cliente
Fritten-Authentic Fries	Desinfección de alimentos y maquinaria

Según los datos obtenidos, los encargados están interesados en que sus empleados reciban capacitaciones en donde reciban información sobre manipulación de alimentos y desinfección del mismo.

3. ¿Tiene un plan maestro de limpieza?

Objetivo: Analizar la situación de los restaurantes de acuerdo a si tienen un plan de limpieza o no.

Nombre de Rest.	¿Tiene un plan maestro de limpieza?
Ben's Coffee	No
La pupusa Loka	No
Ay Lolita!	Si
La Pizzeria	Si
Tinto Bistro & Bar	No
Creppe Lovers	No
Poyo- Chicken Fried Sides	Si
Fritten	Si

Con estos datos nos damos cuenta que de los ocho restaurantes, solo tres de ellos cuentan con un plan de limpieza, este dato nos revela cual es el estado de los restaurantes en cuanto al servicio y calidad de alimentos que pueden ofrecer.

4. ¿En el restaurante cuentan con equipos encargados de hacer cumplir con las BPM?

Objetivo: verificar si los restaurantes cuentan con equipos encargados de hacer cumplir algunas de las normas establecidas, entre ellas las BPM.

Nombre de Rest.	¿En el restaurante cuentan con equipos encargados de hacer cumplir con las BPM?
Ben's Coffee	No
La Pupusa Loka	No
Ay Lolita!	Si, existen 2 equipos con 2 empleados cada uno
La Pizzeria	Si, un equipo de 2 personas
Tinto Bar & Bistro	No
Creppe Lovers	No
Poyo- Chicken Fried Sides	No
Frittenn- Authentic Fries	No

Según estos datos, solamente dos de los ocho restaurantes, cuentan con equipos encargados de hacer cumplir las normas establecidas o BPM, los demás tienen una deficiencia respecto a este aspecto.

5. ¿Cuáles son algunas de las exigencias de BPM para sus empleados?

Objetivo: Conocer las exigencias básicas para los empleados para manipular los alimentos.

Nombre de Rest.	¿Cuáles son algunas de las exigencias de BPM para sus empleados?
Ben's Coffee	-Lavarse las manos -Cumplir los pasos para los alimentos
La pupusa Loka	-Ordenar áreas de trabajo -Limpieza -Higiene
Ay Lolita!	-Redecillas -Uñas recortadas y sin pintar -No aritos ni anillos
La pizzería	-Lavar manos -Lavar alimentos y equipos -Higiene personal
Tinto Bistro & Bar	-Lavar utensilios -Lavar manos -Higiene personal
Creppe Lovers	-Utilizar guantes -redecilla -uñas recortadas y sin pintar
Poyo- Chicken Fried Sides	-Manos limpias -Redecilla
Fritten- Authentic Fries	-Usar guantes -Lavar manos -Lavar alimentos

Estos datos nos revelan las exigencias o BPM que los encargados les exigen a sus empleados para brindar un mejor servicio de calidad.

Encuesta a empleados

1. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre las BPM en el último año en el restaurante? Si o no ¿Cuáles?

Objetivo: Saber con cuanta frecuencia los empleados reciben capacitaciones y que tipo de capacitaciones reciben.

Nombre de Rest.	¿Ha recibido alguna capacitación sobre las BPM en el último año en el restaurante? Si o no ¿Cuáles?
Ben's coffee	Si, BPM
La Pupusa Loka	Si, TROLEX, Manipulación de alimentos
Ay Lolita!	Si, Manipulación de alimentos, Atención al cliente
La Pizzeria	No
Tinto Bistro & Bar	Si, Atención al cliente
Creppe Lovers	Si, BPM
Poyo- Chicken Fried Sides	No
Fritten-Authentic Fries	No

Estos datos nos dicen cuáles son las capacitaciones que estos empleados han recibido, excepto los últimos dos que como podemos ver en el último año no han recibido ninguna capacitación.

2. ¿Cree usted que es necesario que les brinden capacitaciones? ¿Por qué?

Objetivo: Conocer opiniones de empleados sobre si es necesario recibir capacitaciones.

Nombre de Rest.	¿Cree usted que es necesario que les brinden capacitaciones? ¿Por qué?
Ben's coffee	Si, para conocer más sobre reglas de salud
La Pupusa Loka	Si, para ampliar mas nuestros conocimientos y brindar un mejor servicio
Ay lolita!	Si, para brindar un mejor servicio
La pizzeria	Si, de esta manera nos aportan más información la cual serviría para brindar un mejor servicio
Tinto Bristro & Bar	Sí, porque muchos no tenemos mucho conocimiento acerca de BPM
Creppe Lovers	Si, para mejorar nuestro servicio
Poyo- Chicken Fried Sides	Si, para ampliar conocimientos
Fritten- Authentic Fries	Si, para saber mas

En este recuadro los empleados dieron su opinión sobre si es necesario o no recibir capacitaciones, y el porqué de sus respuestas, ellos dijeron que era necesario porque con los conocimientos adquiridos brindarían un mejor servicio y a la vez ampliarían sus conocimientos.

3. ¿Le gustaría recibir alguna capacitación?

Objetivo: Saber hasta qué grado los empleados están interesados en recibir capacitaciones.

Nombre de Rest.	¿Le gustaría recibir alguna capacitación?
Ben's coffee	Si
La Pupusa Loka	Si
Ay Lolita!	Si
La pizzería	Si
Tinto Bistro & Bar	Si
Creppe Lovers	Si
Poyo- Chicken Fried Sides	Si
Fritten- Authentic Fries	Si

Estos datos nos dicen claramente que a los empleados encuestados les gustaría recibir capacitaciones.

4. ¿Dentro del restaurante hay equipos establecidos para hacer cumplir con las BPM? Si o no

Objetivo: verificar si existen equipos encargados de hacer cumplir normas establecidas.

Nombre de Rest.	¿Dentro del restaurante hay equipos establecidos para hacer cumplir con las BPM? Si o no
Ben's Coffee	No
La Pupusa Loka	No
Ay Lolita!	Si
La Pizzeria	Si
Tinto Bistro & Bar	No
Creppe Lovers	No
Poyo- Chicken Fried Sides	No
Fritten- Authentic Fries	No

Estos datos nos afirman las respuestas anteriores, dadas por los encargados de cada restaurante en cuanto a si tienen o no equipos responsables de hacer cumplir las BPM.

5. ¿Qué BPM le exigen sus jefes?

Objetivo: Conocer que BPM ponen en práctica los empleados al manipular alimentos.

Nombre Rest.	¿Qué BPM le exigen sus jefes?
Ben's coffee	-Tener todo limpio -Revisar fechas de vencimiento -No anillos -Uñas recortadas
La Pupusa Loka	-Atención al cliente -Experiencia en manipulación de alimentos
Ay Lolita!	-Redecillas -Uñas recortadas -Maquinaria limpia
La Pizzeria	-Manos limpias -Alimentos limpios -Uñas recortadas y sin pintar -No aritos
Tinto Bistro & Bar	-No anillos -Higiene personal
Creppe Lovers	-Redecillas -Guantes -Uñas recortadas -Manos limpias
Poyo- Chicken Fried Sides	-Redecillas -Manos limpias -Uñas recortadas
Fritten- Authentic Fries	-Uñas recortadas -Manos limpias -Alimentos limpios

Estos datos nos dicen de parte de los empleados, cuales son las exigencias de sus jefes o encargados para cumplir con las BPM

La investigación fue realizada durante las fechas 10 y 11 de octubre del año 2014 en Plaza Volcán, El Boquerón.

Las entrevistas y encuestas fueron realizadas dentro del establecimiento de Plaza Volcán, en sus 8 diferentes restaurantes a algunos empleados y sus respectivos encargados.

El enfoque que se le dio a la entrevista y encuestas fue sobre las capacitaciones para el personal, si estos tenían un plan de limpieza.

Entre los datos más importantes que encontramos fue que, muchos de ellos no reciben las capacitaciones necesarias, y tampoco lo hacen con tanta frecuencia como debería de ser, algunos de ellos cuentan con equipos encargados de que los empleados encargados de manipular los alimentos cumplan con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), también pudimos notar que son pocos los que en realidad conocen a cabalidad lo que son las BPM, por esta razón en la siguiente tabla está expuesto nuestra propuesta de un Plan Maestro de Limpieza, en donde está dividida por cuatro componentes que se consideran importantes para un restaurante en lo que respecta a un plan de limpieza, en ella se mencionan los factores positivos y negativos de cada uno de los restaurantes, para los aspectos negativos, hay sugerencias de lo que ellos podrían hacer, y tomarlas en cuenta

Propuesta de Plan Maestro de Limpieza

Componente/ Restaurante	Ben's Coffee	La Pupusa Loka	Ay Lolita!	La Pizzeria	Tinto Bar & Bistro	Creppe Lovers	Chicken	Fritten Fries
Capacitaciones del personal	En cuanto a las capacitaciones deben ser más regulares, ya que ellos reciben capacitacione encargado debe organizar capacitacione s para sus empleados. establecer fechas en que recibirán capacitacione s, así como de parte de donde los empleados recibirán dichas capacitacione s.	Reciben capacitacione s, pero no dijeron con cuanta frecuencia lo hacen, por lo tanto su encargado debe organizar capacitacione s para sus empleados. establecer fechas en que recibirán capacitacione s, así como de parte de donde los empleados recibirán dichas capacitacione s.	Este restaurante recibe capacitaciones cada 3 meses. La capacitación periódica de actualización debe ser parte del programa de adiestramiento global. Los encargados deben establecer fechas en que recibirán capacitaciones, así como de parte de donde los empleados recibirán dichas capacitaciones.	Este restaurante recibe capacitaciones cada mes. Los respectivos encargados de brindar las capacitaciones necesarias al personal deben inculcar a sus empleados a conocer bien el papel que desempeñan cada uno de ellos, en cuanto a aplicar medidas sanitarias, y desarrollar sus	Los encargados deben asegurarse que sus empleados estén recibiendo capacitacione s regularmente las capacitacione s deben desarrollarse de acuerdo a un programa debidamente planificado y documentado, debiendo incluir expediente personal en cada actualización empleado. debe ser parte del programa de adiestramiento global.	Deben de recibir capacitacione s con más frecuencia. Las capacitacione s deben desarrollarse de acuerdo a un programa debidamente planificado y documentado, debiendo incluir expediente personal en cada actualización empleado. debe ser parte del programa de adiestramiento global.	Deben de recibir capacitacione s regularmente, ya que al hacer entrevista no aclararon mucho este aspecto. Las capacitacione s deben desarrollarse de acuerdo a un programa debidamente planificado y documentado, debiendo incluir expediente personal en cada actualización empleado. debe ser parte del programa de adiestramiento global.	En este restaurante los empleados no reciben capacitacione s, se debe hablar sobre esto con su encargado, para tener un programa de capacitacione s regulares para sus empleados.

La capacitación periódica de actualización debe ser parte del programa de adiestramiento o global.	propias obligaciones teniendo en mente la inocuidad de los alimentos.	Llevar a cabo capacitaciones regulares, ya sea por organización externas, como internas.	documentado, debiendo incluir expediente personal en cada empleado.	o global.
	Llevar a cabo capacitaciones regulares, ya sea por organización externas, como internas.			
Formación de equipos encargados del cumplimiento de BPM	Formar equipos responsables que hagan cumplir lo que son las BPM, para ello debe contar con un formato en donde se mencione las exigencias	Tienen dos equipos de 2 personas cada uno encargadas, se turnan cada 2 semanas. Estos equipos se conforman por empleados de las diferentes áreas del restaurante. Proponemos que	Formar equipos responsables que hagan cumplir lo que son las BPM, para ello debe contar con un formato en donde se mencione las exigencias	Formar equipos responsables que hagan cumplir lo que son las BPM, para ello debe contar con un formato en donde se mencione las exigencias

para cumplir con dichas prácticas, ya que hasta el momento no cuentan con dicho equipo. (ver anexo 3 y 4)	para cumplir con dichas prácticas, ya que hasta el momento no cuentan con dicho equipo. (ver anexo 3 y 4)	de las diferentes áreas del restaurante. Realizar un horario de limpieza basado en:	estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	para cumplir con dichas prácticas, ya que hasta el momento no cuentan con dicho equipo. (ver anexo 3 y 4)	para cumplir con dichas prácticas, ya que hasta el momento no cuentan con dicho equipo. (ver anexo 3 y 4)	exigencias para cumplir con dichas prácticas, ya que hasta el momento no cuentan con dicho equipo. (ver anexo 3 y 4)	para cumplir con dichas prácticas, ya que hasta el momento no cuentan con dicho equipo. (ver anexo 3 y 4)
Realizar un horario de limpieza basado en:	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Características del equipo -Cantidad de alimentos residual -Tipo de alimentos involucrados -Temperatura a la cual el alimento es mantenido durante la operación -Multiplicar potencial y progresiva de microorganismos patógenos.	Realizar un horario de limpieza basado en:	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.
Características del equipo -Cantidad de alimentos residual -Tipo de alimentos involucrados -Temperatura a la cual el alimento es mantenido durante la operación -Multiplicar potencial y progresiva de microorganismos patógenos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Realizar un horario de limpieza basado en:	Realizar un horario de limpieza basado en:	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.
Realizar un horario de limpieza basado en:	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Realizar un horario de limpieza basado en:	Realizar un horario de limpieza basado en:	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.	Proponemos que estos grupos se encarguen de conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones. Además vigilar diariamente la implementación de los procedimientos.

mos patógenos.	de los procedimient os escritos de limpieza para mantenerlos efectivos y actualizados en relación con cambios del establecimie nto.	conducir los procesos de limpieza, durante las operaciones.	de los procedimient os escritos de limpieza para mantenerlos efectivos y actualizados en relación con cambios del establecimie nto.	de los procedimient os escritos de limpieza para mantenerlos efectivos y actualizados en relación con cambios del establecimie nto.	de los procedimient os escritos de limpieza para mantenerlos efectivos y actualizados en relación con cambios del establecimie nto.
Evaluar rutinariamente la efectividad de los procedimient os escritos de limpieza para mantenerlos efectivos y actualizados en relación con cambios del establecimie nto.	Evaluar rutinariamente la efectividad de los procedimie ntos escritos de limpieza para mantenerlo s efectivos y actualizado s en otras áreas como: zonas de salpicado, superficies de contacto indirecto, libre de polvo, sucio, residuos de alimentos, paredes, pisos, techos, comedor, baños, sistema de distribución de agua y	Tener en cuenta limpieza de otras áreas como: zonas de salpicado, superficies de contacto indirecto, libre de polvo, sucio, residuos de alimentos, paredes, pisos, techos, comedor, baños, sistema de distribución de agua y lavamanos.	Evaluar rutinariamente la efectividad de los procedimie ntos escritos de limpieza para mantenerlo s efectivos y actualizado s en otras áreas como: zonas de salpicado, superficies de contacto indirecto, libre de polvo, sucio, residuos de alimentos, paredes, pisos, techos, comedor, baños, sistema de distribución de agua y	Evaluar rutinariamente la efectividad de los procedimie ntos escritos de limpieza para mantenerlo s efectivos y actualizado s en otras áreas como: zonas de salpicado, superficies de contacto indirecto, libre de polvo, sucio, residuos de alimentos, paredes, pisos, techos, comedor, baños, sistema de distribución de agua y	Evaluar rutinariamente la efectividad de los procedimie ntos escritos de limpieza para mantenerlo s efectivos y actualizado s en otras áreas como: zonas de salpicado, superficies de contacto indirecto, libre de polvo, sucio, residuos de alimentos, paredes, pisos, techos, comedor, baños, sistema de distribución de agua y

	lavamanos.	lavamanos.	lavamanos.	libre de polvo, sucio, residuos de alimentos, paredes, pisos, techos, comedor, baños, sistema de distribución de agua y lavamanos.	lavamanos.
Limpieza y desinfección de alimentos y maquinaria Los responsables de la limpieza del área de cocina, mesasy maquinaria cumplen con la limpieza del lugar de trabajo, aunque ellos no manipulan directamente los	Los responsables de la limpieza del área de cocina, mesasy maquinaria Cumplen con limpieza y desinfección de alimentos y maquinaria.	Los responsables de la limpieza del área de cocina, mesasy maquinaria cumplen con limpieza y desinfección de alimentos y maquinaria.	Los responsables de la limpieza del área de cocina, mesasy maquinaria cumplen con limpieza y desinfección de alimentos y maquinaria.	Los responsables de la limpieza del área de cocina, mesasy maquinaria cumplen con limpieza y desinfección de alimentos y maquinaria.	

alimentos.	de limpieza.	con la frecuencia necesaria para proteger contra la contaminación de los alimentos	(dejar actuar) -Enjuagar -Desinfectar Tener en cuenta superficies en contacto con los alimentos como: -Utensilios -Cuchillos -Mesas -Tablas de cortar -Mandiles -Guantes -Bandas transportadoras -Máquinas para hacer hielo	de limpieza. Evaluar todas las áreas de su planta de trabajo Obtener materiales adecuados para cada superficie que se va a limpiar.	superficies en contacto con los alimentos como: -Utensilios -Cuchillos -Mesas -Tablas de cortar -Mandiles -Guantes	Todas las superficies en contacto con los alimentos deben ser limpiadas con la frecuencia necesaria para proteger contra la contaminación de los alimentos	superficies en contacto con los alimentos como: -Utensilios -Cuchillos -Mesas -Tablas de cortar -Guantes
Todas las superficies en contacto con los alimentos deben ser limpiadas con la frecuencia necesaria para proteger contra la contaminación de los alimentos	Recoger restos de alimentos: -Pre-enjuague -Aplicar detergente (dejar actuar) -Enjuagar -Desinfectar Tener en cuenta superficies en contacto con los alimentos como: -Utensilios -Cuchillos -Mesas -Tablas de cortar -Mandiles -Guantes -Bandas transportadoras -Máquinas para hacer hielo						

hielo								
Conocimiento y cumplimiento de BPM	Conocen de BPM y las ponen en práctica, para verificar que estas se cumplen debe de tener un formato en donde se establezcan dichas prácticas y se indique si los empleados cumplen o no con ellas. (ver anexo 4)	Respondieron que si conocían que eran las BPM, pero las respuestas no eran las correctas por esto debe de tener un formato en donde se establezcan dichas prácticas y se indique si los empleados cumplen o no con ellas. (ver anexo 4)	Conocen y practican las BPM.	Reforzar constantemente este punto para que los empleados no dejen de practicar estas normas, además para mejorar la calidad y servicio del restaurante.	Conocen y practican las BPM.	Reforzar constantemente este punto para que los empleados no dejen de practicar estas normas, además para mejorar la calidad y servicio del restaurante.	Conocen y practican las BPM.	Respondieron que si conocían que eran las BPM, debe de tener un formato en donde se establezcan dichas prácticas y se indique si los empleados cumplen o no con ellas. (ver anexo 4)

cumplen o no con ellas. (ver anexo 4)	servicio del restaurante.
--	---

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones.

- Al menos 6 de los 8 restaurantes de Plaza Volcán, dicen no recibir capacitaciones regularmente o por lo menos las necesarias, de acuerdo al servicio que cada uno de estos restaurantes recibe, empleados de algunos restaurantes dicen no estar interesados en si reciben o no capacitaciones.
- Los encargados o jefes no tienen una programación establecida de cada cuanto tiempo recibirán capacitaciones, ni de cada cuanto tiempo deben sus empleados actualizar sus conocimientos sobre Buenas Prácticas de Manufactura, y otros aspectos importantes para mejorar el servicio.
- De los 8 restaurantes solamente 2 de ellos tienen equipos responsables de hacer cumplir con las BPM establecidas, los otros 6 no cuentan con este tipo de equipos.
- Todos los restaurantes dicen conocer y practicar las BPM, aunque no la mayoría contesto debidamente al indagar sobre este aspecto.

5.2 Recomendaciones

- Los jefes o encargados de estos restaurantes deben llevar un control de capacitaciones hacia su personal, verificar que se impartan en el tiempo estipulado, teniendo en cuenta que ser constantes en cuanto a recibir capacitaciones es parte del adiestramiento del personal.
- Los encargados de los restaurantes deben desarrollar un programa debidamente planificado en donde se mencionen los puntos débiles de su personal y las necesidades del restaurante en cuanto a servicio, de acuerdo a esto designar el tipo de capacitaciones que el personal debe recibir, estipular fechas y hacer que se cumplan.
- Los encargados deben de formar equipos que se encarguen de que los manipuladores de alimentos y demás, cumplan con las BPM para dar un mejor servicio a los comensales, además estos equipos deben de estar conformados por los mismos empleados de los restaurantes.
- Los encargados deben de inculcar en sus empleados la importancia de practicar y tener conocimiento de lo que son las Buenas Prácticas de Manufactura, ya que estas prácticas son esenciales en el campo de restaurantes, y de la misma manera ayuda a mejorar la calidad de alimentos y del servicio en general.

Referencias

ABC. (2013). *Definición de restaurante*. Recuperado de

<http://www.definicionabc.com/social/restaurante.php>

Ley de protección al consumidor. (2012). *Ley de consumidor*. Recuperado de

<http://www.defensoria.gob.sv/images/stories/descargas/Ley%20de%20Proteccion%20al%20Consumidor.pdf>

Ministerio de Salud. (2012). *Código de Salud*. Recuperado de

http://www.salud.gob.sv/_servicios/descargas/documentos/Documentacion%20Institucional/C%20C3%B3digo-de-Salud-Leyes-y-Reglamento/C%20C3%B3digo-de-Salud/

Morfin Herrera, María del Carmen. (2004). *Generalidades y antecedentes de los restaurantes de El Salvador*. Recuperado de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/>

www.wisis/documentos/TE/647.95-G948p/647.95G948p-Capitulo%20I.pdf

Plaza Volcán. (2012). *Plaza Volcán vive tus sentidos*. Recuperado de

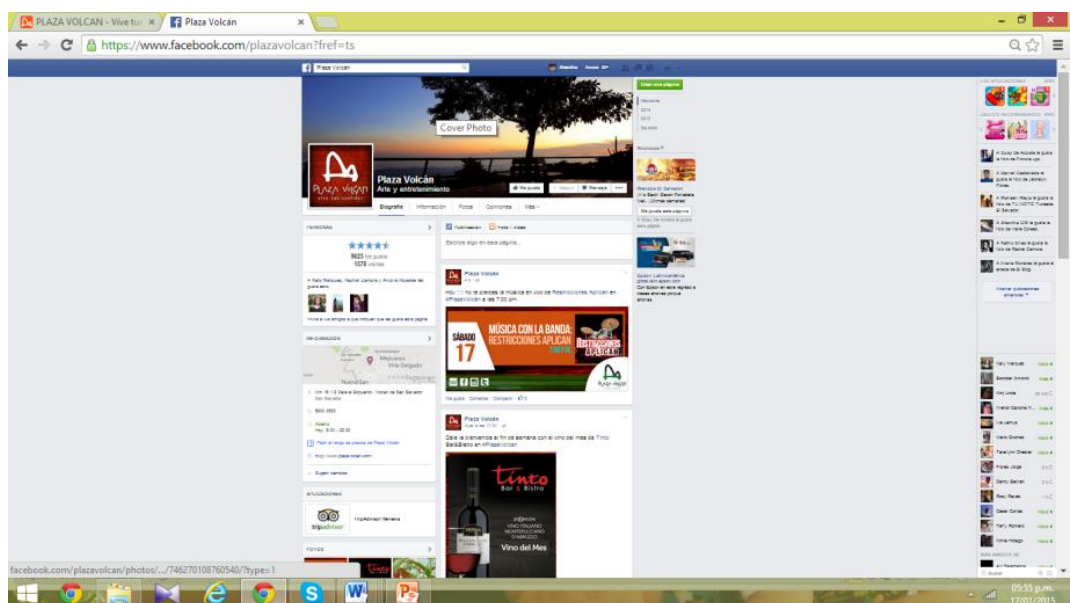
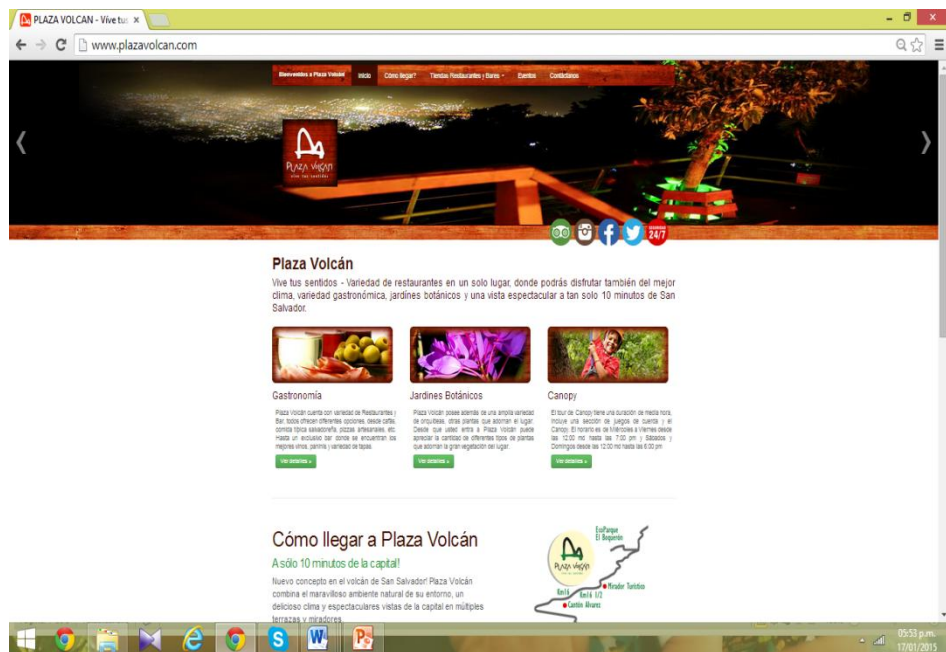
[-http://plazavolcan.com](http://plazavolcan.com)

Plaza Volcán. (2012). *Plaza Volcán vive tus sentidos*. Recuperado de

<https://www.facebook.com/plazavolcan>

Anexos

Anexo 1



Anexo 2



Anexo 3

ANEXO A

FORMATOS DE AUTOVERIFICACION DE BUENAS PRACTICAS DE HIGIENE Y SANIDAD

REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA LEGISLACIÓN SANITARIA NOM-120-SSA1-1994			
PROCESO		HOJUELAS DE PLÁTANO FRITAS	
IPHS			
PERSONAL QUE MANIPULA LOS ALIMENTOS:		CUMPLE	OBSERVACIONES
1a 1/3		SI	NO
DEBEN ESTAR BIEN CAPACITADOS Y ADIESTRADOS			
DEBEN PRESENTARSE ASEADOS A TRABAJAR			
DEBEN USAR ROPA LIMPIA			
DEBEN USAR ROPA DE COLORES CLAROS			
DEBEN USAR CALZADO LIMPIO			
DEBEN LAVARSE Y DESINFECTARSE LAS MANOS ANTES DE INICIAR EL TRABAJO			
DEBEN LAVARSE Y DESINFECTARSE LAS MANOS DESPUÉS DE CADA AUSENCIA DEL TRABAJO			
DEBE LAVARSE LAS UÑAS ADECUADAMENTE.			
DEBEN USAR CUBREBOCA			
DEBEN USAR ADECUADAMENTE EL CUBREBOCA			
DEBEN USAR COFIA			
USAR CALZADO CERRADO			
DEBEN USAR REDES PARA EL CABELLO			
DEBEN USAR REDES CON ABERTURA NO MAYOR DE 3 MM.			
DEBEN USAR REDES DE COLOR DIFERENTE AL DEL CABELLO			
DEBEN TENER LAS UÑAS CORTAS			
DEBEN TENER LAS UÑAS LIMPIAS			
DEBEN TENER LAS UÑAS SANAS			
Elaboró Gerente de Calidad	Aprobó Supervisor de Área		

Anexo 4

REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA LEGISLACIÓN SANITARIA NOM-120-SSA1-1994			
PROCESO	HOJUELAS DE PLÁTANO FRITAS		OBSERVACIONES
	CUMPLE		
HS	SI	NO	
2/3			
DEBEN TENER LAS UÑAS SIN BARNIZ			
DEBEN USAR GUANTES			
NO DEBEN FUMAR EN EL ÁREA			
NO DEBEN MASCAR EN EL ÁREA			
NO DEBEN COMER EN EL ÁREA			
NO DEBEN TENER DULCES EN LA BOCA			
NO DEBEN TENER EN LA BOCA CHICLES			
NO DEBEN TENER EN LA BOCA OTROS OBJETOS			
NO DEBEN BEBER EN EL ÁREA			
NO DEBEN USAR PLUMAS EN EL BOLSILLO SUPERIOR DE LA CAMISA			
NO DEBEN USAR LAPICEROS EN EL BOLSILLO SUPERIOR DE LA CAMISA			
NO DEBEN USAR TERMÓMETROS EN EL BOLSILLO SUPERIOR DE LA CAMISA			
NO DEBEN USAR OTROS OBJETOS EN EL BOLSILLO SUPERIOR DE LA CAMISA			
NO DEBEN ESCUPIR EN EL ÁREA			
NO DEBEN USAR JOYAS			
NO DEBEN USAR ADORNOS QUE PUEDAN CONTAMINAR EL PRODUCTO			
NO DEBEN USAR BROCHES EN EL CABELLO			
NO DEBEN USAR PASADORES PARA EL CABELLO			
NO DEBEN USAR PINZAS PARA EL CABELLO			
NO DEBEN USAR ARETES			
NO DEBEN USAR ANILLOS			
NO DEBEN USAR PULSERAS			
NO DEBEN USAR RELOJ			
NO DEBEN USAR LOCIONES			
NO DEBEN USAR PERFUMES			
NO DEBEN USAR CREMAS			
NO DEBEN USAR OTROS COSMÉTICOS			
NO DEBEN ESTORNUDAR SOBRE EL PRODUCTO.			
NO DEBEN TOSER SOBRE EL PRODUCTO			
Elaboró Gerente de Calidad	Aprobó Supervisor de Área		

Anexo 5

REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA LEGISLACIÓN SANITARIA NOM-120-SSA1-1994			
PROCESO BPHS Pagina 3/3	HOJUELAS DE PLATANO		
	CUMPLE		OBSERV
	SI	NO	
• NO DEBEN TRABAJAR CON HERIDAS EXPUESTAS			
• NO DEBEN TRABAJAR EN EL AREA CON ALGUNA ENFERMEDAD CONTAGIOSA			
• NO DEBEN TRABAJAR EN EL AREA CON CORTADAS CUBIERTAS INAPROPIADAMENTE			
• NO DEBEN TRABAJAR EN EL AREA CON INFECCIÓN GASTROINTESTINAL			
• SE DEBE AISLAR AL PERSONAL CON ENFERMEDADES CONTAGIOSAS Y CORTADAS MAL PROTEGIDAS; Y SE ENVIAN A EFECTUAR OTRA ACTIVIDAD			
• NO SE DEBE PERMITIR TRABAJAR EN EL AREA A PERSONAS QUE SE SEPA O SE SOSPECHE QUE PADECEN ALGUNA ENFERMEDAD QUE PUEDA CONTAMINAR EL PRODUCTO			
• DEBE EXISTIR BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS			
• LOS VISITANTES DEBEN CUMPLIR ESTOS REQUISITOS			
• DEBEN PRESENTAR EXAMEN MEDICO PERIÓDICO			
• SE DEBE EXIGIR CERTIFICADO MEDICO AL PERSONAL ANTES DE ASIGNARLE LA ACTIVIDAD			
• DEBE ESTAR CONTROLADO EL TRAFICO DE PERSONAL EN EL ÁREA			
• DEBEN EXISTIR CARTELES INFORMATIVOS PARA			

Anexo 6

Entrevista

Gerente o encargado

Supervisor

Jefe de meseros

Bar tender (encargado)

1. ¿Mantiene usted algún programa de capacitaciones de BPM con sus empleados? Si o no ¿Por qué?
2. ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría o cree necesario brindar a sus empleados?
3. ¿Tiene un plan de limpieza?
4. ¿En el restaurante cuenta con equipos encargados de hacer cumplir con las BPM? Si o no
5. ¿Cuáles son algunas de las exigencias de BPM para sus empleados?

Encuesta a empleados

1. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre las BPM en el último año en el restaurante en el restaurante? Si o no ¿Cuáles?
2. ¿Cree usted que es necesario que les brinden capacitaciones?
3. ¿Le gustaría recibir alguna capacitación?
4. ¿Dentro del restaurante hay equipos establecidos para hacer cumplir con las BPM? Si o no
5. ¿Qué BPM le exigen sus jefes?