

Índice General

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS 1

1.1 INTRODUCCIÓN 1

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 2

 1.2.1 Reseña Histórica 4

 1.2.2 Aspectos generales de la empresa 5

1.3 JUSTIFICACIÓN..... 6

 1.3.1 Justificación Técnica 6

 1.3.2 Justificación Económica 6

 1.3.3 Justificación Social 7

1.4 OBJETIVOS 7

 1.4.1 Objetivo General 7

 1.4.2 Objetivos Específicos 7

1.5 ALCANCE..... 8

 1.5.1 Alcance Geográfico 8

 1.5.2 Alcance Temporal 8

 1.5.3 Alcance Temático 8

1.6 METODOLOGÍA 8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 10

2.1 INTRODUCCIÓN 10

2.2 Organización Mundial de la Salud (OMS) datos y cifras:..... 11

2.3 Principales conceptos de la inocuidad de los alimentos. 13

 2.3.1 Instalación 13

 2.3.2 Alimentos 13

 2.3.3 Inocuidad de los alimentos 13

 2.3.4 Contaminante 13

 2.3.5 Peligro contaminantes 13

 2.3.6 Contaminación 14

 2.3.7 Contaminación cruzada 14

 2.3.8 Riesgo 14

2.3.9 Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs)	14
2.3.10 Limpieza.....	16
2.3.11 Desinfección.....	16
2.3.12 Higiene de los alimentos	16
2.3.13 Manipulador de alimentos.....	16
2.3.14 Microorganismos	17
2.4 Reglamentos nacionales referentes a la inocuidad de los alimentos.	17
2.5 El Codex Alimentarius	18
2.5.1 El Codex, un punto de referencia de uso internacional.....	19
2.5.2 Normas del Codex (Generales o específicas para un producto)	19
2.5.3 El código internacional de prácticas recomendado – principios generales de higiene de los alimentos	19
2.6 Buenas Prácticas de Manufactura	21
2.6.1 Los diez aspectos de las buenas prácticas de manufactura.	21
2.7 Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización.....	25
2.8 Agua potable requisitos – Norma Boliviana NB-512:2016	27
2.9 Escala de Lickert y Código de Colores	28
CAPÍTULO III: CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	30
3.1 INTRODUCCIÓN	30
3.1.1 Sucursales Franquiciadas	30
3.2 ASPECTOS PRODUCTIVOS.....	31
3.2.1 Productos.....	31
3.2.2 Almacenes.....	31
3.2.3 Sucursales.....	35
3.2.4 Maquinaria y equipos.....	35
3.2.5 Comportamiento de ventas.....	36
CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO DE BPM Y POES	38
4.1 INTRODUCCIÓN	38
4.2 METODOLOGÍA.....	38
4.3 DIAGNÓSTICO DE LAS BPM	39

4.3.1 Infraestructura	40
4.3.2 Materias Primas e Insumos	48
4.3.3 Procesos	51
4.3.4 Equipo y Utensilios	53
4.3.5 Personal	55
4.3.6 Producto Terminado	59
4.3.7 Servicios	60
4.3.8 Manejo de desechos	61
4.3.9 Control de plagas	61
4.3.10 Transporte	62
4.5 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN.....	63
4.6 CONCLUSIÓN GENERAL DEL DIAGNÓSTICO	65
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE BPM Y POES.....	68
5.1 INTRODUCCIÓN	68
5.2 DISEÑO DE LAS INSTALACIONES.....	69
5.2.1 Espacio de trabajo	69
5.2.2 Área de manipulación de los alimentos	71
5.2.3 Instalaciones para la higiene y aseo personal.....	74
5.2.4 Iluminación y ventilación	77
5.2.5 Mantenimiento.....	78
5.3 ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE.....	80
5.4 EQUIPOS Y UTENSILIOS.....	81
5.5 HIGIENE DEL PERSONAL.....	82
5.5.1 Capacitación de higiene	82
5.5.2 Estado de Salud.....	83
a) Enfermedades transmisibles y lesiones	84
5.5.3 Limpieza del Personal	84
a) Indumentaria	84
b) Hábitos del personal	85
5.6 GESTIÓN DE COMPRAS	86

a) Requisitos para el material entrante (materias primas e insumos)	87
b) Evaluación del proveedor	87
c) Almacenamiento	88
d) Transporte	89
5.7 MANIPULACIÓN DE RESIDUOS.....	90
5.8 CONTROL DE PLAGAS	93
5.10 Procedimiento de Retiro de Productos Terminados.....	93
5.11 Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización.....	94
5.11.1 Productos de limpieza y desinfección	98
5.13 RESUMEN DE LA PROPUESTA	100
5.14 CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA	103
CAPÍTULO VI: INVERSIONES Y COSTOS OPERATIVOS.....	105
6.1 INTRODUCCIÓN	105
6.2 INVERSIÓN FIJA.....	105
6.2.1 Obras Civiles.....	105
6.2.2 Equipos.....	106
6.2.3 Muebles y Enseres	107
6.2.4 Imprevistos.....	107
6.2.5 Resumen de Inversión fija.....	107
6.3 INVERSIÓN DIFERIDA.....	108
6.3.1 Material de Capacitación	108
6.3.2 Capacitación al personal	108
6.3.3 Resumen de la Inversión diferida.....	109
6.4 INVERSIÓN TOTAL.....	110
6.5 COSTOS OPERATIVOS.....	110
6.5.1 Mantenimiento de infraestructura	110
6.5.2 Material de Limpieza y Desinfección	111
6.5.3 Capacitación para el personal	111
6.5.4 Indumentaria del personal.....	112
6.5.5 Control de Plagas	112
6.5.6 Resumen de los costos operativos anuales.....	113
6.7 CONCLUSIONES DE INVERSIONES Y COSTOS OPERATIVOS.....	113

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	118
ANEXO 1: Quejas en Redes sociales con respecto a las sucursales.....	119
ANEXO 2: Lista de Productos Ofertados en Cisa Ltda.....	120
ANEXO 3: Lista de Chequeo (BPM's)	123
ANEXO 4: Cálculos de las luminarias.....	126
ANEXO 5: Planilla de control de mantenimiento preventivo	127
ANEXO 6: Planilla de control de temperatura.....	128
ANEXO 7: Programa de capacitación	129
ANEXO 8: Planilla de reporte de accidentes	130
ANEXO 9: Planilla de control para la recepción de materias primas e insumos... 	131
ANEXO 10: Etiquetas de identificación de lotes materias primas e insumos.....	132
ANEXO 11: Plan de control de plagas en el establecimiento	133
ANEXO 12: Formulario de baja de Productos.....	134
ANEXO 13: Proformas y Cotizaciones.....	135