



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TEMA: PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE INOCUIDAD ALIMENTARIA,
DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE ALIMENTOS &
BEBIDAS DEL MERCADO CERRADO DE SANGOLQUÍ, CANTÓN
RUMIÑAHUI, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE
MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFERTADO A LOS TURISTAS QUE
CONCURREN A ESTE ESTABLECIMIENTO PARA DEGUSTAR SU
GASTRONOMÍA.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título como tecnólogo en
Administración Turística Y Hotelera

Autora: Diana Carolina Guzmán Ortiz

Tutor: Mdo. Roberto Molina

Quito, Junio 2016



ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 16 de mayo del 2016

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) GUZMAN ORTIZ DIANA CAROLINA, de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigación fue: "PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE INOCUIDAD ALIMENTARIA, DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE ALIMENTOS & BEBIDAS DEL MERCADO CERRADO DE SANGOLQUÍ, CANTÓN RUMIÑAHUI, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO A LOS TURISTAS QUE CONCURREN A ESTE ESTABLECIMIENTO.", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.


Lcdo. Roberto Molina
Tutor del Proyecto


Ing. Patricia Acuña
Lector del Proyecto


Ing. Frikzia Mendoza.
Director de Escuela


PABLO MONTÚFAR
Econ. Pablo Montúfar
Coordinador de Proyecto

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Diana Carolina Guzmán Ortiz

CC 172315101-3

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Diana Carolina Guzmán Ortiz alumna de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

Diana Carolina Guzmán Ortiz

CC 172315101-3

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **Diana Carolina Guzmán Ortiz**.

Por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se lo denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se le denominará el “CESIONARIO”, Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA, que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración Turística Hotelera, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado “**PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE INOCUIDAD ALIMENTARIA, DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE ALIMENTOS & BEBIDAS DEL MERCADO CERRADO DE SANGOLQUÍ, CANTÓN RUMIÑAHUI, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE**

MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFERTADO A LOS TURISTAS QUE CONCURREN A ESTE ESTABLECIMIENTO PARA DEGUSTAR SU GASTRONOMÍA.”, el cual incluye el diseño de un plan de capacitación sobre inocuidad alimentaria, al igual que un manual de buenas prácticas alimenticias, que fortalecerá las actividades de turismo gastronómico en la zona, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.) El Cesionario podrá explotar el plan de capacitación , por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar, prohibir, entre otros: a) La reproducción del manual por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del manual; c) la distribución pública de ejemplares o copias) e) La protección y registro en el IEPI del manual, a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del Plan de Marketing; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El Cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización, que es el objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTÍA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que derivan al mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia deriva de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un mediador del centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a la dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del centro de Arbitraje y Mediación de la cámara de Comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción

ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito, f) El idioma de arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, en caso de haberla, seguirá los mismo procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 24 días del mes de noviembre del dos mil quince.

f) _____

C.C. No. 1723151013

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO

AGRADECIMIENTO

En primer lugar deseo agradecerle a Dios, que ha sido la guía en mi camino me ha dado la fortaleza para luchar. A mis padres Moisés y María del Carmen por su constante sacrificio al permitirme estudiar, alcanzar esta importante meta, por ser incondicionales, sus importantes lecciones, paciencia, pero sobre todo por el infinito amor que me han brindado. A mi pequeña Carolina por ser mi motivación diaria, el motor de mi vida. A mis hermanos y amigos.

Al Mdo. Roberto Molina por su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas, ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de este proyecto, sino también en mi formación como investigador. Y finalmente al Instituto Tecnológico “Cordillera” por abrirme las puertas del éxito, y cada una de las lecciones valiosas aprendidas en el transcurso de estos tres años.

DEDICATORIA

A mis Padres por liberarme de los miedos.

A Carolina por enseñarme que la fortaleza quedaba grabada en mí desde el
momento en que nació.

A mi segunda madre Ximena por su infinito amor.

A mi esposo José Luis por su apoyo incondicional.

RESUMEN EJECUTIVO

La ciudad de Sangolquí posee un potencial turístico de proporciones impresionantes, su diversidad de costumbres y tradiciones hacen de ella una parada obligatoria para el turista que pase por su territorio, la gastronomía puede centrarse como el punto más fuerte junto con otras maravillas naturales que posee.

El escenario innato donde la magia ocurre es el mercado cerrado “El Turismo” de la ciudad de Sangolquí, la combinación de olores y sabores, el matiz de los colores, las extravagantes combinaciones y la frescura de sus productos, saltan a la vista del espectador. ¿Pero el mercado es el lugar más adecuado para comer? Mucha gente tiene la idea que el mercado es un sitio insalubre.

Esto es lo que se pretende cambiar, modificar la idea que se tiene sobre este tipo de establecimiento, para ello debemos dar a conocer que la verdadera identidad gastronómica de un pueblo nace en estos sitios, los agachaditos comúnmente llamados son la más pura muestra de la gastronomía autóctona de una localidad, su cultura, su identidad, su folklore, se encuentra grabada en cada representación gastronómica.

A la par el reto principal es elevar los estándares de calidad a través de las capacitaciones, educar al manipulador de alimentos, garantizar la seguridad del turista. Colocar al Turismo Gastronómico de la ciudad de Sangolquí como uno de los pilares más fuertes en la economía de los Sangolquileños.

ABSTRACT

Sangolqui city has a tourism potential of impressive proportions, due to the diversity of customs and traditions, which make it a must stop place for tourists who pass through its territory. Sangolqui's gastronomy is one of the strongest points along with other natural wonders it holds. The innate stage of the Sangolqui's market is where the magic of tourism happens. The combination of odors and flavors, the hue of colors, extravagant combinations and the freshness of its products are the first impression to the viewers. But, is the market the right place to eat? Many people have the idea that the market is an unhealthy place. It is what we propose to change. To modify the idea we have about this type of establishments, so we can make known that the true gastronomic identity of people come from these sites, commonly called "agachaditos", which are the purest sample of the local cuisine of any town; its culture, its identity, its folklore, is engraved on every dining representation. One of the main challenges is to raise the quality standards through training, educating food handlers to ensure the safety of tourists and place the gastronomic tourism of Sangolquí city as one of the strongest pillars in the economy of the people of Sangolqui.

INTRODUCCIÓN

El bienestar del turista es una importante obligación que se tiene que cumplir como prestador de servicios turísticos. Mayor atención se debe poner en el tema de seguridad alimentaria. Es bastante preocupante la tasa de enfermedades intestinales que presentan los turistas por el consumo de alimentos manipulados de manera inadecuada. Esta realidad debe modificarse no solo por cumplir con estándares de calidad sino para ofertar un servicio de excelencia, elevar los ingresos económicos de la ciudad y establecer una cultura tanto en buenas prácticas gastronómicas como la mentalidad del comensal; convencerlo de que la degustación de alimentos & bebidas en estos establecimientos son seguros y saludables. Al desarrollar el Plan de capacitación se involucrará directamente en ampliar los conocimientos de los prestadores de servicios del mercado en materia de higiene, correcta presentación del manipulador y muchos otros temas que alberga la inocuidad alimentaria. Se indicará los procedimientos adecuados durante el procesamiento del alimento. Finalmente se aplicará en el área de alimentos & bebidas transformados del mercado “El Turismo ”, y se fusionará el potencial gastronómico del lugar con un servicio seguro, confiable y de calidad.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE APROBACIÓN.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
CESIÓN DE DERECHOS	iii
CONTRATO DE CESIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA.....	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	1
1.00 Antecedentes	1
1.01 Contexto	4
1.02 Justificación	8
1.03 Definición del Problema Central (Matriz T)	9
1.03.01 Problema Central.....	9
1.03.02 Matriz de Fuerzas T	9
CAPÍTULO II.....	12
2.00 Análisis de Involucrados.....	12
2.01 Mapeo de Involucrados	12
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados	13
CAPÍTULO III.....	17
3.00 Problemas y Objetivos	17
3.01 Árbol de Problemas	17
3.02 Árbol de Objetivos	18
CAPÍTULO IV	19
4.00 Análisis de Alternativas	19
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas	19
4.02 Matriz de Análisis de Impactos de Objetivos	22
4.03 Diagrama de Estrategias	23
4.04 Matriz de Marco Lógico	24
CAPÍTULO V.....	26

5.00 Propuesta	26
5.01 Antecedentes de la Herramienta o Metodología.....	26
5.01.01 Análisis FODA.....	38
5.01.02 Instrumentos de la Investigación.....	41
5.01.03 Investigación de Mercado	43
5.01.04 Población y Muestra.....	43
5.01.05 Análisis de la Información	45
5.02 Descripción de la Herramienta o Metodología	59
5.02.01 Capacitación.....	59
5.02.02 Manual	63
5.02.03 Señalética	65
5.02.04 Video.....	66
5.02.05 Banners Publicitarios	66
5.03 Formulación del Proceso de Aplicación	67
5.03.01 Misión	67
5.03.02 Visión.....	67
5.03.03 Eslogan.....	67
5.03.04 Estrategias	68
CAPÍTULO VI	100
6.00 Aspectos Administrativos	100
6.01 Recursos	100
6.01.01 Recursos Materiales	100
6.01.02 Recursos Tecnológicos	101
6.01.03 Recursos Humanos.....	102
6.02 Presupuesto.....	103
6.02.01 Presupuesto de Formulación	103
6.02.02 Presupuesto de Aplicación	105
6.02 Cronograma de Actividades.....	106
CAPÍTULO VII	107
7.00 Conclusiones y Recomendaciones.....	107
7.01 Conclusiones	107
7.02 Recomendaciones	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Escalas.....	9
Tabla N° 2. Análisis de Fuerzas T.....	10
Tabla N° 3. Análisis de Involucrados	13
Tabla N° 4. Matriz de Análisis de Involucrados.....	14
Tabla N° 5. Categorías	19
Tabla N° 6. Matriz de Análisis de Alternativas	20
Tabla N° 7. Matriz de Análisis de Impactos de Objetivos	22
Tabla N° 8. Matriz de Marco Lógico	24
Tabla N° 9. Análisis FODA.....	38
Tabla N° 10. Género	45
Tabla N° 11. Edad	46
Tabla N° 12. Sector de Residencia	47
Tabla N° 13. Pregunta Uno.....	49
Tabla N° 14. Pregunta Dos	50
Tabla N° 15. Pregunta Tres	51
Tabla N° 16. Pregunta Cuatro	52
Tabla N° 17. Pregunta Cinco.....	53
Tabla N° 18. Pregunta Seis	54
Tabla N° 19. Pregunta Siete.....	55
Tabla N° 20. Pregunta Ocho.....	56
Tabla N° 21. Pregunta Nueve	57
Tabla N° 22. Pregunta Diez	58
Tabla N° 23. Recursos Materiales.....	100
Tabla N° 24. Recursos Tecnológicos	101
Tabla N° 25. Recursos Humanos	102
Tabla N° 26. Presupuesto de Elaboración.....	103
Tabla N° 27. Presupuesto de Aplicación	104
Tabla N° 28. Cronograma de Actividades.....	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Mapeo de Involucrados.....	12
Figura N° 2. Árbol de Problemas.....	17
Figura N° 3. Árbol de Objetivos.....	18
Figura N° 4. Diagrama de Estrategias.....	23
Figura N° 5. Población de Rumiñahui.....	43
Figura N° 6. Género	45
Figura N° 7. Edad.....	46
Figura N° 8. Sector de Residencia.....	47
Figura N° 9. Pregunta Uno	49
Figura N° 10. Pregunta Dos.....	50
Figura N° 11. Pregunta Tres	51
Figura N° 12. Pregunta Cuatro	52
Figura N° 13. Pregunta Cinco	53
Figura N° 14. Pregunta Seis	54
Figura N° 15. Pregunta Siete	55
Figura N° 16. Pregunta Ocho	56
Figura N° 17. Pregunta Nueve	57
Figura N° 18 Pregunta Diez.....	58
Figura N° 19 Caratula Capacitación	68
Figura N° 20 Definiciones	68
Figura N° 21 Características de los Alimentos	69
Figura N° 22 Técnicas de la Inocuidad.....	69
Figura N° 23 Claves de Inocuidad	69
Figura N° 24 Alimento y Alimento Procesado.....	70
Figura N° 25 Recepción de Materia Prima 1	70
Figura N° 26 Recepción de Materia Prima 2	71
Figura N° 27 Recepción de Materia Prima 3	71
Figura N° 28 Temperatura de Recepción de Alimentos	72
Figura N° 29 Manipulación de Alimentos	72
Figura N° 30 Manipulador de Alimentos	73

Figura N° 31 Experimento “Lo invisible a los ojos”	73
Figura N° 32 ETA’S	74
Figura N° 33 ETA’S y Agentes Productores	74
Figura N° 34 Contaminación y Fuentes	75
Figura N° 35 Preparación de Alimentos	75
Figura N° 36 Manejo de Frutas y Hortalizas	76
Figura N° 37 Cocción	76
Figura N° 38 Descongelación	77
Figura N° 39 Métodos Seguros para Descongelar	77
Figura N° 40 Temperaturas de Cocción	78
Figura N° 41 Alergias a los Alimentos	78
Figura N° 42 Síntomas	79
Figura N° 43 Higiene del Personal	79
Figura N° 44 Vestimenta Adecuada	80
Figura N° 45 Lavado de Manos	80
Figura N° 46 Condiciones a Cumplir	81
Figura N° 47 Hábitos Deseables	81
Figura N° 48 Hábitos Indeseables	82
Figura N° 49 Mantenimiento de Instalaciones y Equipos	82
Figura N° 50 Limpieza y Desinfección	83
Figura N° 51 Control de Plagas	83
Figura N° 52 Lineamientos Generales Control de Plagas	84
Figura N° 53 Utilización de Plaguicidas	84
Figura N° 54 Riesgos de Plaguicidas	85
Figura N° 55 Agua Segura	85
Figura N° 56 Concentraciones de Cloro	86
Figura N° 57 Área de Lavado	86
Figura N° 58 Condiciones del Área de Bodega	87
Figura N° 59 Condiciones del Área de Almacenamiento	87
Figura N° 60 Tipos de Almacenamiento	88
Figura N° 61 Sistema PEPS	88
Figura N° 62 Condiciones de Almacenamiento	89

Figura N° 63 Tiempos Seguros.....	89
Figura N° 64 Diseño del Manual.....	90
Figura N° 65 Portada y Contraportada del Manual.....	90
Figura N° 66 Presentación y Tabla de Contenido	91
Figura N° 67 Introducción y Misión / Visión	91
Figura N° 68 Inocuidad Alimentaria e Importancia.....	92
Figura N° 69 Técnicas de: Manipulación, Higiene, Almacenamiento	92
Figura N° 70 ¿Qué es el Alimento? y Clasificación.....	93
Figura N° 71 Contaminación de Alimentos: Tipos y Formas	93
Figura N° 72 Formas de Contaminación.....	94
Figura N° 73 Lavado Correcto de Manos	94
Figura N° 74 Apariencia del Manipulador	95
Figura N° 75 Tabla de Cocciones y Temperaturas	95
Figura N° 76 Temperatura de Riesgo y ETA'S.....	96
Figura N° 77 ETA'S y Agua Segura	96
Figura N° 78 Concentraciones de Cloro y Glosario	97
Figura N° 79 Glosario	97
Figura N° 80 Glosario y Referencias Bibliográficas.....	98
Figura N° 81 Edición del Video en Wondershare & Virtual DubMod	98
Figura N° 82 Diseño de Banners Publicitarios	99
Figura N° 83 Diseño de Señalética	99

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Carta de Auspicio Dirección de Turismo.....	112
Anexo N° 2. Autorización Dirección de Producción y Salud.....	113
Anexo N° 3. Mapa Interno Mercado “El Turismo”	114
Anexo N° 4. Descripción Individual Matriz Análisis de Involucrados.....	115
Anexo N° 5. Descripción Individual Árbol de Problemas	122
Anexo N° 6. Ubicación del Mercado “El Turismo”	124
Anexo N° 7. Encuesta	125
Anexo N° 8. Centro Cultural Villa Carmen.....	126

Anexo N° 9. Experimento “Lo invisibles a los ojos”	127
Anexo N° 10. Evaluación: Tiempos de Almacenamiento.....	128
Anexo N° 11. Modelo Hoja de Registro Asistencia Capacitaciones.....	129
Anexo N° 12. Kit del Manipulador	130
Anexo N° 13. Modelo del Certificado	131
Anexo N° 14. Manual Inocuidad Alimentaria	131
Anexo N° 15. Señalética	132
Anexo N° 15. 01. Señalética Prohibiciones	132
Anexo N° 15. 02. Señalética Obligaciones	132
Anexo N° 16. Portada y Contraportada del Video	133
Anexo N° 17. Banners Publicitarios.....	133
Anexo N° 17. 01. Banner Modelo Uno	133
Anexo N° 17. 02. Banner Modelo Dos.....	134
Anexo N° 18. Proforma Gastos de Empastado y Borradores.....	134
Anexo N° 19. Factura Gastos Modelos de Señalética y Banners	135
Anexo N° 20. Factura Elaboración de Manuales.....	136
Anexo N° 21. Factura Reproducción de la Encuesta	136
Anexo N° 22. Factura Vestimenta del Manipulador y Kit del Manipulador.....	137
Anexo N° 23. Proformas	138
Anexo N° 23. 01. Proforma Manuales	138
Anexo N° 23. 02. Proforma Banners y Señalética	138
Anexo N° 23. 03. Proforma Kits del Manipulador	139
Anexo N° 24. Instalaciones del Mercado “El Turismo”	140
Anexo N° 25. Vestimenta del Manipulador	141

CAPÍTULO I

1.00 Antecedentes

“Plan de capacitación sobre inocuidad alimentaria, dirigido al personal que labora en el área de alimentos & bebidas del mercado cerrado de Sangolquí, cantón Rumiñahui, provincia de Pichincha; con la finalidad de mejorar la calidad del servicio ofertado a los turistas que concurren a este establecimiento”.

Tema: Capacitación para capacitadores

Autor: Ortega Cabezas, Guillermo

Institución: Universidad Central del Ecuador

Año: 2012

Conclusión: El presente libro contribuirá en la realización de este proyecto, dotándome de conocimientos en la realización de una capacitación, así como informándome sobre los pasos y procedimientos que se deben seguir para brindar una capacitación concreta, precisa y clara.

Tema: Ecuador provincias y capitales.

Autor: Rivera Villavicencio, Oswaldo

Institución: Biblioteca “Pablo Palacio”

Año: 1995

Conclusión: Este libro participara de forma amplia en la recopilación de los datos geográficos tanto de la provincia, cantón y la ciudad en la cual se desarrollara la investigación para la posterior realización del proyecto.

Tema: Seguridad alimentaria en el Ecuador desde un enfoque de acceso a alimentos.

Autor: Calero León, Carla

Institución: Universidad central del Ecuador

Año: 2011

Conclusión: La presente obra será de gran ayuda en la investigación de datos sobre inocuidad y seguridad alimentaria en un ámbito más extenso, es decir a nivel de nuestro país, proporcionándonos información clara sobre la aplicación de esta característica en la calidad de los alimentos ofertados a nivel nacional.

Tema: Manejo Higiénico de Víveres. Manual para supervisores de restaurantes, hoteles, instituciones y comedores industriales. Versión español

Autor: Sangines Franchini, María

Institución: Biblioteca “Pablo Palacio”

Año: 1995

Conclusión: Este texto servirá como guía en la investigación sobre normativas, términos, definiciones, gestión de la inocuidad alimentaria, planificación y realización de productos inocuos. Ampliará radicalmente los conocimientos adquiridos en la asignatura de tecnología de alimentos cursada en el tercer nivel de la carrera en materia de manejo correcto de los alimentos. Llevando nuestro nivel de conocimiento a la dominación total del tema a desarrollar en el presente proyecto.

Tema: Manipulación de Alimentos en el sector hortofrutícola, hortalizas, verduras, hongos, frutas, cereales, leguminosas, tubérculos y frutos secos.

Autor: Ceballos Atienza, Rafael

Institución: Universidad de las Américas

Año: 2009

Conclusión: Este ejemplar nos brindara una reseña en cuanto a manipulador de alimentos, peligros alimentarios, higiene personal, salud del manipulador, entre otros temas de vital importancia en la realización de una capacitación con el tema de Inocuidad alimentaria. También aportara con la información concisa sobre la implantación de un sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico.

Tema: La Ciencia de los Alimentos en la Práctica

Autor: Badul, Salvador

Institución: Instituto Tecnológico Superior Rumiñahui

Año: 2012

Conclusión: Para que un alimento cumpla con la característica de inocuidad refiriéndose a la calidad del mismo debe comprenderse adecuadamente no solo la manipulación higiénica sino la correcta preparación del mismo, la gastronomía es una ciencia y para poder posicionar al turismo gastronómico como uno de los principales ingresos económicos de la localidad, se debe ofertar una gastronomía de excelencia, es la ayuda que nos brinda este texto, el estudio de normas y procedimientos aplicados en la preparación de un alimento.

1.01 Contexto

El Ecuador tiene una posición privilegiada para desarrollar turismo sostenible gracias a su megadiversidad. Esta megadiversidad se expresa en la variedad de atractivos culturales, naturales y por su gastronomía. Una ventaja comparativa del Ecuador frente a otros países es que esta megadiversidad se encuentra en una zona geográfica relativamente pequeña. Ecuador ofrece algo que muy pocos países tienen, su diversidad cultural, su variedad de lenguas y la hospitalidad de su gente. Esto es lo que le permite al Ecuador embarcarse en la búsqueda del turismo sostenible, ya que esta diversidad permite al país proporcionar una oferta diversificada que atrae al turista porque le permite vivir una experiencia diferente, es decir ser parte de un turismo vivencial. (Mintur, 2007).

El Ecuador está dividido en 24 provincias, cada provincia se caracteriza por una variedad de platos y bebidas. Realidad que posiciona al Ecuador como un potencial destino culinario, capaz de ofrecer una variedad de experiencias alrededor de su comida tradicional. A través de una muestra culinaria se puede comprender la naturaleza de un pueblo. De esta manera se consolida la promoción de un turismo transformador y significativo, un turismo consciente. (Mintur, 2012).

Tanto potencial, para desarrollar el turismo gastronómico solo tiene un pequeño impedimento, se lo desarrolla de manera negligente en los centros de abastos del país es decir en los mercados, se pretende cambiar esta realidad por medio del plan de capacitación.

El diccionario de la lengua española define a la capacitación como la “acción y efecto de capacitar”; y capacitar a su vez significa “hacer a alguien apto, habilitarlo para algo. ”. De esto se puede deducir que el concepto generalmente aplicado a capacitación es: entregar conocimientos, enseñar o perfeccionar habilidades y mejorar comportamientos que le permitan a un individuo realizar eficientemente su trabajo. (Ortega, 2012, p. 37)

Ortega (2012) manifiesta: “No cabe la menor duda: la capacitación es la más importante y poderosa herramienta de crecimiento y desarrollo personal y grupal. En el campo social lo practican consciente o inconscientemente; ella está presente en el medio, en el entorno en todo el tiempo y lugar ” (p. 38).

La inocuidad es una de las características que debe poseer un alimento para ser apto para el consumo humano, pero una definición más concreta sería:

“La inocuidad de los alimentos engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad posible de los alimentos. Las políticas y actividades que persiguen dicho fin deberán de abarcar toda la cadena alimenticia, desde la producción al consumo” OMS (2000). Inocuidad de los alimentos.

En medio de las montañas, a unos pocos kilómetros, al sur del paralelo 0⁰ al sur de la línea equinoccial, referente de marcación geográfica que da el nombre al país: exactamente a 25 km al sur del Ecuador latitudinal, nos encontramos en el cantón Rumiñahui; un territorio que abarca 134 km², se extiende sobre un valle fértil al extremo sur de la hoya de Guayllabamba, en la provincia de Pichincha. “El valle de Los Chillos es amplia, veraz y privilegiada hondonada al oriente de Quito, del que le separan las lomas de Puengasí ”, sostiene el

recientemente desaparecido historiador y cronista Jorge Salvador Lara en su “Historia de Quito, Luz de América”. En efecto lo que nos narra Salvador Lara, es la extensa loma de Puengasí que se extiende desde Uyumbicho, al sur hasta Guápulo, al Norte, la que separa al valle de Los Chillos de la terraza de Turubamba- Chillogallo que ocupa el extremo de ese largo antepecho macizo montañoso del volcán Pichincha, sobre el cual se asienta la ciudad capital. (Salvador Lara, 1926, p. 44)

Sangolquí es una ciudad perteneciente al cantón Rumiñahui, ubicado al sureste de la provincia de pichincha a solo 20 minutos de Quito. La ciudad posee un clima templado, lo que la hace muy favorable para la agricultura. Su pueblo alegre y festivo, y su rica gastronomía, hacen de este hermoso lugar el preferido de muchos turistas. (Gallardo, 2011).

Carrión, Crespo, Grijalva, Barrera, Crespo, Ortiz (2012) sostienen que:

“Sangolquí se distingue por la preparación del puerco hornado y por el renombrado maíz de chillo. Este maíz es uno de los ejes de su historia, con decir que ya tenía fama en el tiempo de los incas” (p. 84).

La tradición culinaria se ha mantenido desde aquel entonces, con la relatividad resultante del devenir humano y su constante simbolización cultural. Las técnicas han variado un poco pero la esencia de nuestro pasado se mantiene, los ingredientes tienen otros colores y texturas, en Sangolquí y su valle, todavía se asan tortillas de maíz en tiestos de arcilla; tamales y humitas se envuelven con hojas de achira y chalas de maíz. La chuchuca es la misma de siempre y el puerco hornado se hace en horno de leña. (Carrión Et. Al, 2012).

Cando menciona (2015): El Mercado “El Turismo” cubre gran parte de las necesidades de abastecimiento de alimentos de la Parroquia de Sangolquí, se encuentra ubicado entre las calles José Joaquín de Olmedo, Venezuela, Pichincha y Colombia con entrada principal en la calle Venezuela”. (p.14)

Los productos internos de comercialización son principalmente, carnes de res, chanco, pollo, borrego, pescados, mariscos, pero principalmente sobresalen alimentos preparados ubicados en el patio de comidas, además venta de frutas, verduras y flores. El mercado turismo cuenta con un área de implantación de 4172,74 m², está construido por hormigón el mismo que consta de la mezcla de cemento Portland, agua y agregados pétreos (áridos) en proporciones adecuadas. 312 puestos son parte de este lugar y cada uno de ellos cuenta con todos los servicios básicos. Aproximadamente 93 se encuentran desocupados de acuerdo a lo establecido en el último Censo Interno realizado por la Administración del Mercado en el año 2013. Dentro del mercado existen cuatro áreas gastronómicas, existen 22 puestos de preparación de comidas, cada uno de ellos posee un cilindro de gas, y no tienen trampas de grasa, los residuos que se generan son depositados en los recipientes de los desechos comunes, que luego son llevados por Empresa de manejo de desechos sólidos de Rumiñahui. El Mercado funciona de lunes a domingo, siendo los días de feria los jueves, sábados y domingos, el horario de atención es de 6h00 a 18h00. Actualmente los dueños de los puestos manejan uniformes y gorras como medios de protección (Cando, 2015) **Ver Anexo 3.**

1.02 Justificación

El Turismo Gastronómico actualmente es uno de los ingresos económicos de mayor envergadura, muchos lugares poseen un potencial turístico innato pero no lo desarrollan de forma adecuada. En Ecuador se han registrado 28 brotes de ETA's 1859 enfermos y 12 fallecidos entre 1997 al 2002 (Rivero y Baquero, 2004). Este tipo de enfermedades afectan directamente al turismo. El mercado "El Turismo" alberga preparaciones típicas exquisitas, pero se ha detectado que el servicio ofertado en cuanto a Inocuidad Alimentaria es bastante deficiente. Los turistas e incluso los organismos reguladores y sus normativas ahora son mucho más exigentes en cuanto a la prestación de servicios y seguridad alimentaria; así como esto ha ido evolucionando, también se va perdiendo preparaciones con orígenes milenarios que deberían ser preservadas. La verdadera identidad gastronómica de un pueblo nace en los mercados, los agachaditos comúnmente llamados son la más pura muestra de la gastronomía autóctona de un sitio, allí radica la importancia de mantener las huecas presentes en los mercados. Lastimosamente el visitante tiene la idea de que el mercado es un lugar insalubre, donde comer un alimento correctamente manipulado es imposible de encontrar. Esto motiva a la realización de esta investigación y a la estructuración de un Plan de Capacitación sobre Inocuidad Alimentaria, revolucionar el manejo de los alimentos dentro de las instalaciones de alimentos & bebidas transformados, ofertar un servicio tangible de calidad, asegurando la salud y seguridad del comensal, modificar la mala fama que le dan a este tipo de establecimientos y lograr posicionar al Mercado "El Turismo" de la ciudad de Sangolquí como uno de los mejores y más aptos lugares para el consumo de la gastronomía típica de la ciudad y el cantón.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

1.03.01 Problema central: Se refiere a una situación que denota inconveniencia, insatisfacción o que es un hecho negativo. Se puede caracterizar como una necesidad insatisfecha o un servicio utilizado de forma incorrecta. En el contexto de los proyectos sociales, los problemas se refieren, por lo general, a factores que impiden el aprovechamiento de las oportunidades de mercado. En cualquier caso, es necesario tener en cuenta que el problema identificado debe ser lo suficientemente específico para ser abordado mediante un proyecto. (Cempro, 2011)

1.03.02 Matriz de fuerzas T: El Análisis del campo de fuerzas es una técnica para diagnosticar situaciones, proporciona un marco para observar las fuerzas que afectan a una situación problemática. Las fuerzas impulsoras y las fuerzas represoras. Las fuerzas impulsoras o positivas son las que traen cambios a la situación actual y las fuerzas represoras o negativas la empeoran. (Kurt, 1951)

Tabla N° 1
Escalas

1	Bajo
2	Medio Bajo
3	Medio
4	Medio Alto
5	Alto

Elaborado por: Guzmán Diana

Análisis: La tabla nos muestra los valores que se utilizarán durante la evaluación de intensidad y potencial de cambio en la tabla Análisis de fuerzas T.

Tabla N°2

Análisis de fuerzas T

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Malas prácticas de inocuidad alimentaria brindando deficiente servicio	Escaso conocimiento sobre inocuidad alimentaria por parte del personal que labora en el área de alimentos & bebidas del mercado cerrado "El Turismo"				Mejora continua en el servicio prestado y aplicación de matrices de buenas prácticas de manipulación
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Capacitación sobre inocuidad alimentaria detallada y especializada al personal.	5	5	5	5	Deficiencias en la capacitación brindada al personal.
Elaboración de manuales con información precisa y específica.	4	4	4	3	Presencia de información muy extensa y de dificultoso entendimiento en los manuales
Apoyo y auspicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Rumiñahui	5	5	5	5	Poco apoyo por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Rumiñahui
Alto interés por parte del personal en aprender, teniendo la firme decisión de colocar a su establecimiento o como pionero del turismo gastronómico.	4	5	4	5	Mínimo interés por parte del personal en aprender, dejando a un lado la decisión de colocar a su establecimiento o como pionero del turismo gastronómico.
Participación del personal en talleres prácticos en el área de alimentos & bebidas	5	5	4	5	Indisposición del personal en los talleres prácticos en el área de alimentos & bebidas

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: En la matriz anterior podemos apreciar las fuerzas impulsadoras que le brindaran una solución efectiva a nuestro problema central y también las fuerzas bloqueadoras que por el contrario son situaciones que empeorarían el problema, siendo estas evaluadas en intensidad y potencial de cambio. En el centro del análisis situamos: escaso conocimiento sobre inocuidad alimentaria por parte del personal que labora en el área de alimentos & bebidas del mercado cerrado en la ciudad de Sangolquí, este vendría a ser nuestro problema central, de esto parte una situación empeorada que es la situación en la que ya se encontraba el mercado “El Turismo” siendo esta malas prácticas de inocuidad alimentaria brindando un deficiente servicio al turista, con la realización del plan se busca eliminar esta situación buscando ubicar una situación mejorada, que sería mejora continua en el servicio prestado y aplicación de matrices de buenas prácticas de manipulación. Entre las fuerzas impulsadoras mencionamos apoyo y auspicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de Rumiñahui y capacitación sobre inocuidad alimentaria detallada y especializada dirigida al personal del área gastronómica, contando con un potencial de cambio de cinco tomando en cuenta la numeración presente en la Tabla N°1 “Escalas”, se puede decir que son las fuerzas con mayor influencia positiva que nos proporcionarían la herramienta más eficaz para dar solución al problema central. Finalmente entre las fuerzas bloqueadoras que cuentan con un alto potencial de cambio e intensidad de 5 respectivamente mencionamos mínimo interés por parte del personal de aprender y que se detecte la presencia de deficiencias en la capacitación brindada al personal. Concluyendo así que se debe aprovechar el potencial de las fuerzas impulsadoras y asegurarnos de repeler a las fuerzas bloqueadoras.

CAPÍTULO II

2.00 Análisis de involucrados

2.01 Mapeo de involucrados

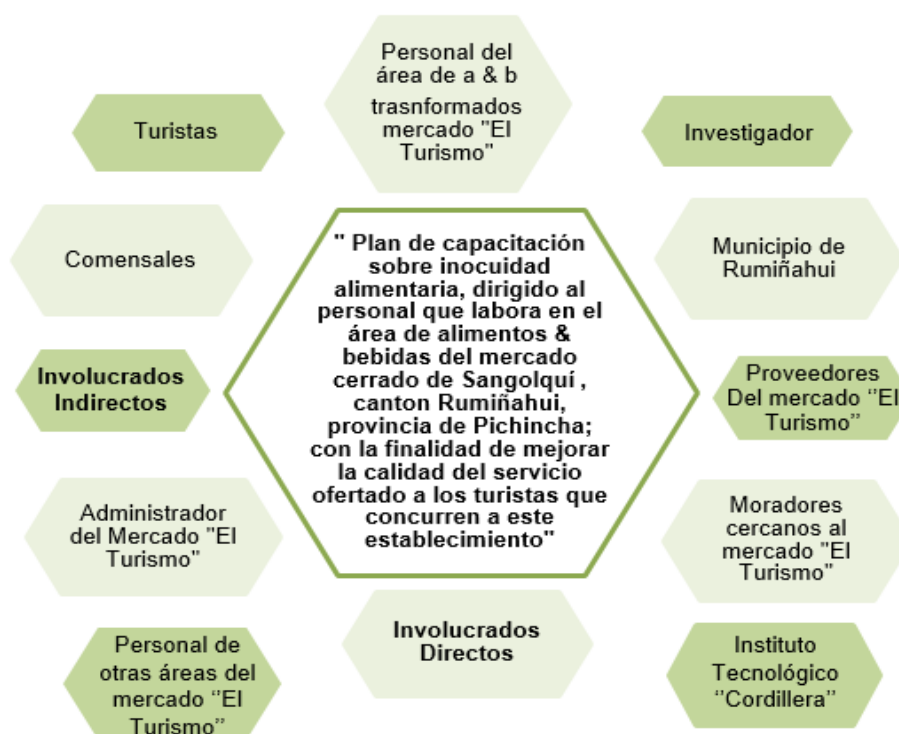


Figura N°1

Mapeo de involucrados

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Esta figura nos muestra a la persona o las personas que se involucran en la realización de este plan sean de manera directa, como de manera indirecta. Los involucrados directos están situados en los recuadros de color verde claro y los involucrados indirectos están situados en los recuadros verde oscuro. Una vez identificados se busca responder a cada una de las necesidades que tienen los involucrados frente al problema central.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla N°3

Análisis de Involucrados

Beneficiarios	D	I	%
Personal del área de a & b.	X		32%
Investigador		X	10%
Municipio	X		4%
Proveedores		X	6%
Moradores de Sangolquí	X		12%
ITSCO		X	2%
Personal de otras áreas		X	4%
Comensales	X		8%
Administrador del mercado Turismo	X		6%
Turistas		X	16%
		Total	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Se describe en la tabla anterior en que categoría se encuentran cada uno de los beneficiarios por área de trabajo en el mercado.

Una vez identificado si es beneficiario directo o beneficiario indirecto se ha segmentado en porcentajes el beneficio que recibirá cada uno llegando a sumar el 100% del beneficio adquirido con la realización de este plan. En síntesis situamos al personal de a & b transformados, a los moradores y al turista como los beneficiarios con mayor porcentaje en cuanto al patrocinio que recibirán en la culminación de este proyecto.

Tabla N° 4
Matriz de Análisis de Involucrados

Actores involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Personal del área de a & b	Brindar un servicio de calidad	Tiempo limitado para recibir la capacitación	Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo. CD 390	Acceder a la capacitación siendo esta gratuita	Cultura de mal manejo de alimentos llevada por años difícil de corregir
Municipio	Disminuir paulatinamente el manejo inadecuado de los alimentos	Manejo inapropiado de los desechos producidos por el mercado	Normativa interna salud y seguridad en el trabajo	Crear cultura y conciencia en el personal del área de a & b	Aumento de animales callejeros en los alrededores
Moradores de Sangolquí	Contar con una oferta turística gastronómica de alta calidad	Malestar por la presencia de roedores en las afueras del mercado	Atractivos culturales presentes en el mercado	Mejora en la economía del sector	Ingreso no solo de turistas sino también de delincuentes en la ciudad
Comensales	Acceder a alimentos inocuos	Incapacidad de detectar alimentos en mal estado	Ley orgánica de defensa al consumidor R.O.S 116	Alimentos con un alto nivel de inocuidad	Hábitos alimenticios inadecuados
Investigador	Resolverlo eficazmente	Tiempo reducido para la realización del proyecto	Reglamento interno del ITSCO	Culminarlo con éxito	Recursos económicos limitados
Administrador del Mercado Turismo	Aumento del beneficio económico	Poco interés en capacitar al personal	Reglamento interno del mercado	La capacitación debe llevarse a cabo sin alterar el horario de atención	Mayor atención en obtener un beneficio económico a brindar un buen servicio
Proveedores	Preferencia por sus productos inocuos	Disminución de la demanda	Diversidad de productos cultivados en el sector. Iso 9001	Aumento en la cantidad de productos solicitados por el mercado	Entrega de productos afectados con insecticidas

ITSCO	Dar a conocer la calidad de su oferta académica por medio del proyecto efectuado	El investigador que realiza el proyecto no reúne todos los requisitos para la defensa	Asignatura Tecnología de alimentos. Reglamento interno	Difundir el alto nivel académico de los tecnólogos graduados en ItSCO	Investigador no se presenta a las tutorías correspondientes
Personal de otras áreas	Maximizar la venta de sus productos gracias al aumento de visitantes	Contribuyen en la acumulación de basura en el mercado	Flores, cárnicos, productos agrícolas, productos medicinales.	Ingreso de turistas a consumir no solo la gastronomía sino también productos ofertados en sus áreas	Clasificación inadecuada de desechos en los contenedores
Turistas	Eliminación de factores contaminantes en el área de a & b cocidos	Adquisición de enfer medades del aparato digestivo	Autoridades competentes	Degustar la gastronomía del sector gozando de seguridad alimentaria	Creencia que el mercado es un lugar inapropiado para comer.

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La matriz nos muestra a cada uno de los participantes que intervienen tanto de manera directa como indirecta, todos deben obtener un beneficio con la realización del proyecto, se pueden apreciar también los problemas percibidos y los potenciales conflictos, ventajosamente para solucionar esto también contamos con los recursos, mandatos y capacidades que nos ayudaran a disolver los problemas y los conflictos, es importante tomar en cuenta los intereses que poseen cada uno de los involucrados en el plan, para poder así satisfacer cada uno de ellos, a su vez también los intereses que tienen en el problema central deben ser minuciosamente estudiados, si logramos dar un solución efectiva a cada uno de los problemas y conflictos podremos desarrollar el proyecto de manera eficaz, otorgando así a la ciudad de Sangolquí un alto posicionamiento en el turismo gastronómico.

Vale la pena destacar que el personal del área de alimentos & bebidas transformados tienen como interés en el problema principal erradicar sus deficiencias en cuanto a inocuidad alimentaria se trata, pudiendo así lograr brindar un servicio de calidad a los turistas, en cuanto al interés que tienen sobre el proyecto es el poder acceder a la capacitación de manera gratuita, desafortunadamente uno de los problemas que se ha percibido es el tiempo limitado con el que cuentan estas personas para acudir a una capacitación ya que el horario de atención del mercado “El Turismo” abarca desde las 6:00 am hasta las 18:00 pm y el horario asignado para el abastecimiento y despacho de vegetales, carnes, tubérculos entre otros, necesarios para la elaboración de los alimentos transformados es entre 4:00 am hasta las 6:00 am. Determinando así que el tiempo no es un factor a nuestro favor. Esta situación está ligada directamente al interés que tiene el administrador del mercado sobre el proyecto y es que las capacitaciones brindadas a su personal no alternen el horario de atención que presta el establecimiento en los patios de comida a los usuarios.

Por otro lado los moradores y el Municipio de Rumiñahui poseen intereses ligados entre si el Gobierno Autónomo Descentralizado tiene como interés en el problema disminuir paulatinamente el manejo inadecuado de los alimentos transformados, una vez logrado esto a la par se contara con una oferta turística gastronómica sobresaliente que es el principal interés de los moradores. Entre los recursos, mandatos y capacidades con predominante impacto en el proyecto son CD390 que es el Reglamento del seguro general de riesgos de trabajo, ya que una incorrecta manipulación no solo puede afectar al comensal sino también a ellos pues los alimentos crudos que despachan los proveedores pueden también estar contaminados. **Ver Anexo 4.**

CAPÍTULO III

3.00 Problemas y Objetivos

3.01 Árbol de Problemas

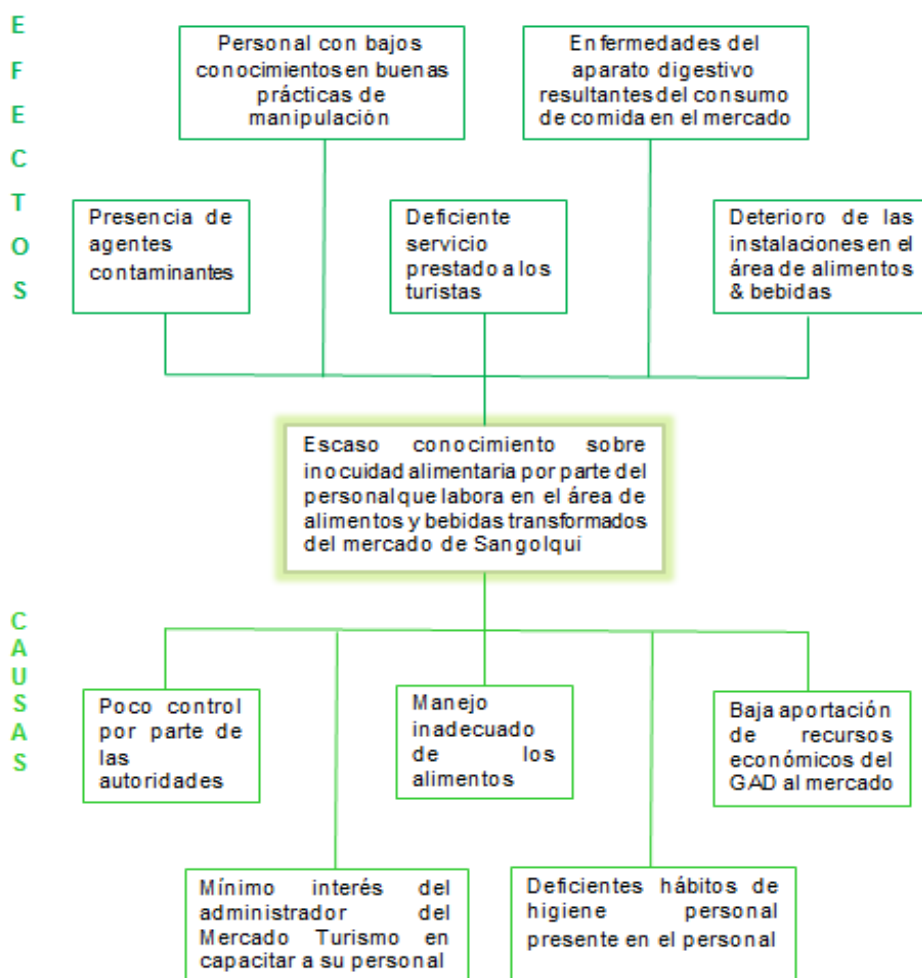


Figura N° 2

Árbol de Problemas

Elaborado por: Guzmán Diana

Análisis: En el Árbol de problemas se ha ubicado en el centro nuestro problema central a este se le atribuido las causas que lo han ocasionado apreciamos cinco causas principales cada una de ellas desencadena un efecto es decir las situaciones que han contribuido para empeorar el problema central. **Ver Anexo 5.**

3.03 Árbol de Objetivos

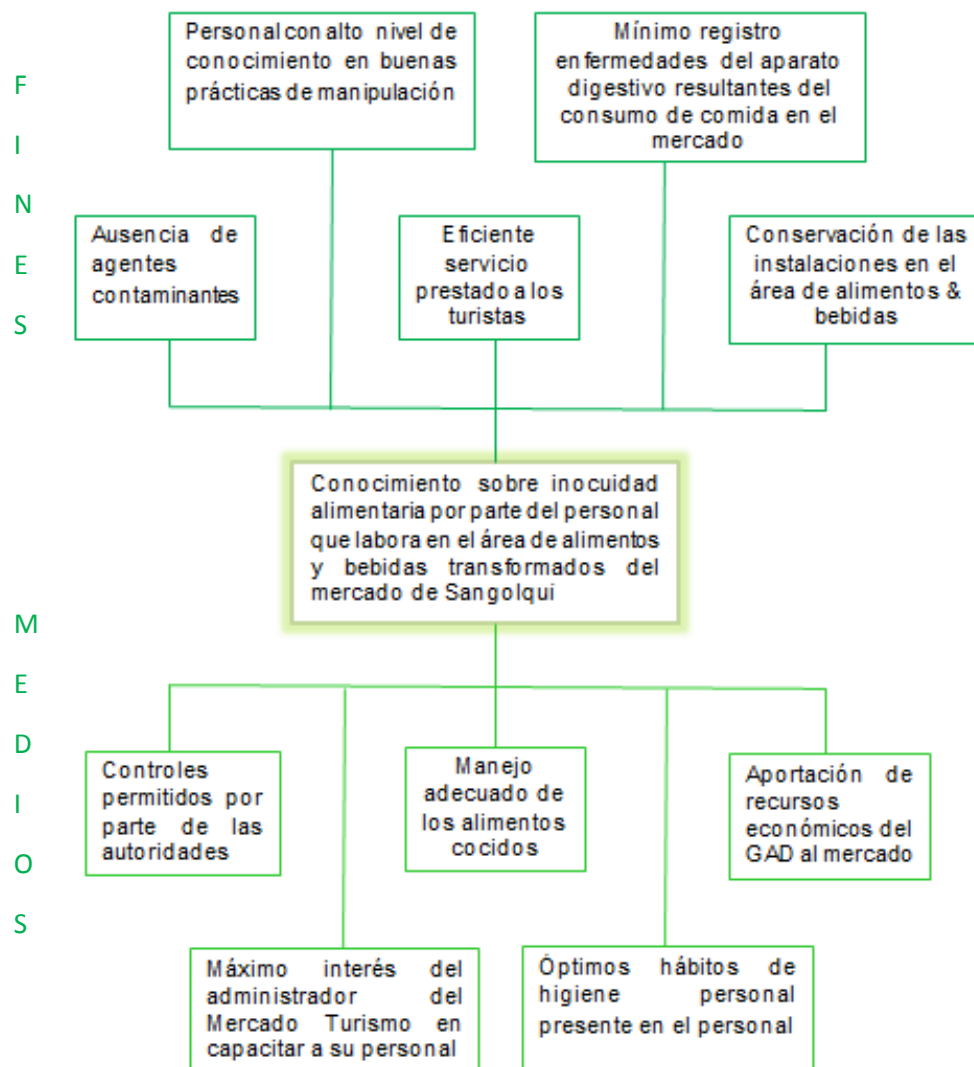


Figura N° 3

Árbol de Objetivos

Elaborado por: Guzmán Diana

Análisis: En el Árbol de objetivos se ha ubicado en el centro el Objetivo Principal en la parte baja del árbol se observa la presencia de los medios el cumplimiento de cada uno de ellos garantizara un efecto positivo, es decir se observa la situación problemática presentada en la figura anterior transformada de manera beneficiosa.

CAPÍTULO IV

4.00 Análisis de Alternativas

Para que la realización de un proyecto se haga efectiva se deben analizar todos sus componentes, es muy importante determinar si la realización del plan es viable, a continuación analizaremos la factibilidad que tendrán las actividades de nuestro plan en diferentes ámbitos como social u económico entre otros, el impacto que ocasiona la relevancia con la que cuenta y la sostenibilidad determinada en tiempo y espacio.

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Tabla N°5
Categorías

1 - 5 Baja
6 - 11 Media Baja
12 - 17 Media Alta
18 - ? Alta

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La tabla N°5 “categorías” conjuntamente con la tabla N°1 “escalas” la cual podemos apreciar en el Capítulo I título 1.03 Definición del problema central nos servirá para la elaboración de la siguiente tabla “matriz de análisis de alternativas”.

Tabla N°6

Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Controles permitidos por las autoridades logrando así ausencia de agentes contaminantes	4	3	2	4	2	15	Media Alta
Máximo interés por parte del administrador en capacitar a su personal logrando que este posea un alto conocimiento en buenas prácticas de manipulación	4	1	2	3	3	13	Media Alta
Manejo adecuado de los alimentos cocidos brindando un eficiente servicio a los turistas	5	2	4	4	2	17	Media Alta
Óptimos hábitos de higiene personal logrando un mínimo registro de enfermedades del aparato digestivo resultantes del consumo de comida en el mercado	4	1	3	4	1	13	Media Alta
Aportación de recursos económicos del GAD al mercado conservando el área de alimentos & bebidas	3	1	4	3	4	15	Media Alta
Total	20	8	15	18	12	73	Media Alta

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Esta matriz nos indica todos los objetivos transformados en actividades a realizarse, utilizando la tabla N°1 “Escalas” apreciada en el capítulo I.

Se ha otorgado un nivel de impacto en diferentes aspectos, es importante mencionar que el objetivo manejo adecuado de los alimentos transformados es el que mayor escala de impacto obtiene, sumando estas cantidades obtenemos la categoría estas se las aprecia en la tabla N° 5 “Categorías”, en su totalidad todas las actividades suman 73 por esta razón se ha determinado que se encuentra en la categoría media alta lo que nos indica que el plan en elaboración es viable y aplicable.

Para comprender de mejor manera porque se alcanzó la categoría Media Alta debemos entender el motivo por el cual se atribuye esa numeración a cada una de las actividades.

Los controles permitidos causan un impacto sobre el propósito medio alto al igual que en la factibilidad social ya que al conseguir la ausencia de agentes contaminantes no solo contribuye eficazmente a la solución del problema sino que socialmente garantizará la seguridad del comensal y se evidenciara una mejora en la calidad de vida refiriéndonos claro al derechos de una alimentación sana y segura, a su vez esto nos garantiza un mínimo registro de enfermedades en el aparato digestivo. Además de esto podemos mencionar el manejo adecuado de los alimentos transformados que cuenta con una categoría Alta pues su impacto sobre el propósito contribuye inmensamente a brindar un eficiente servicio a los turistas. Finalmente las dos últimas actividades comparten su categoría Media Alta estas dos actividades están ligadas a los referente a hábitos de higiene, la limpieza y mantenimiento en el área de preparación de los alimentos teniendo un elevado impacto social por motivos ya mencionados en la actividad de controles permitidos.

4.02 Matriz de análisis de impactos de objetivos

Tabla N° 7

Matriz de análisis de impactos de objetivos

O B J E T I V O S	Factibilidad de lograrse	Impacto en el género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
	<u>Alta</u> - Media- Baja	Alta - <u>Media</u> - Baja	Alta - <u>Media</u> - Baja	<u>Alta</u> - Media- Baja	<u>Alta</u> - Media- Baja	
	(<u>4</u> - 2 - 1)	(4 - <u>2</u> - 1)	(4 - <u>2</u> - 1)	(<u>4</u> - 2 - 1)	(<u>4</u> - 2 - 1)	
O B J E T I V O S	El beneficio será mucho mayor que el costo	El impacto será a todos los géneros incrementando ingresos a la población Incrementa el nivel de sociocultural Mejora en la salud y nutrición de todos los géneros	Contribuye a la conservación del medio laboral por medio del uso de contenedores adecuados en cada puesto de comida	Responde a las expectativas de los beneficiarios.	Fortalece a la organización local. Evidencia una mejora continua en los procesos de manipulación Incentiva la participación de la población Eleva la concurrencia de turistas	22 - 32 Baja
	Posee factibilidad social contribuyendo al desarrollo de la comunidad.		Proporciona una conciencia ambiental disminuyendo la acumulación de basura en los alrededores del mercado	Beneficia a los grupos de mayor vulnerabilidad en el sector.		33 - 44 Media Baja
	Se cuenta con financiamiento		El control de plagas se realizará de manera adecuada aplicando técnicas aprendidas en la capacitación	Posicionará al establecimiento de manera alta en el mercado turístico gastronómico.		45 - 66 Media Alta
	Posee factibilidad técnica poniendo en marcha una mejora continua			Se garantizará la inocuidad en las instalaciones manteniendo un estricto control en las medidas de limpieza.		67 - 88 Alta
				Realce de las muestras gastronómicas autóctonas del sector.		
Total	16	6	6	16	16	60

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La matriz expuesta nos permite detallar el impacto que tendrá en cada uno de los campos expuestos en la parte superior colocando acciones y actividades que representan a cada uno de nuestros objetivos, posicionando a tres de los cinco campos en un impacto alto. La suma de todos nos da como resultado 60 y mediante la categoría situada en la columna total señala que se encuentra en media alta haciéndonos saber que tiene un alto potencial de impacto o cambio en el medio la realización del plan.

4.03 Diagrama de Estrategias

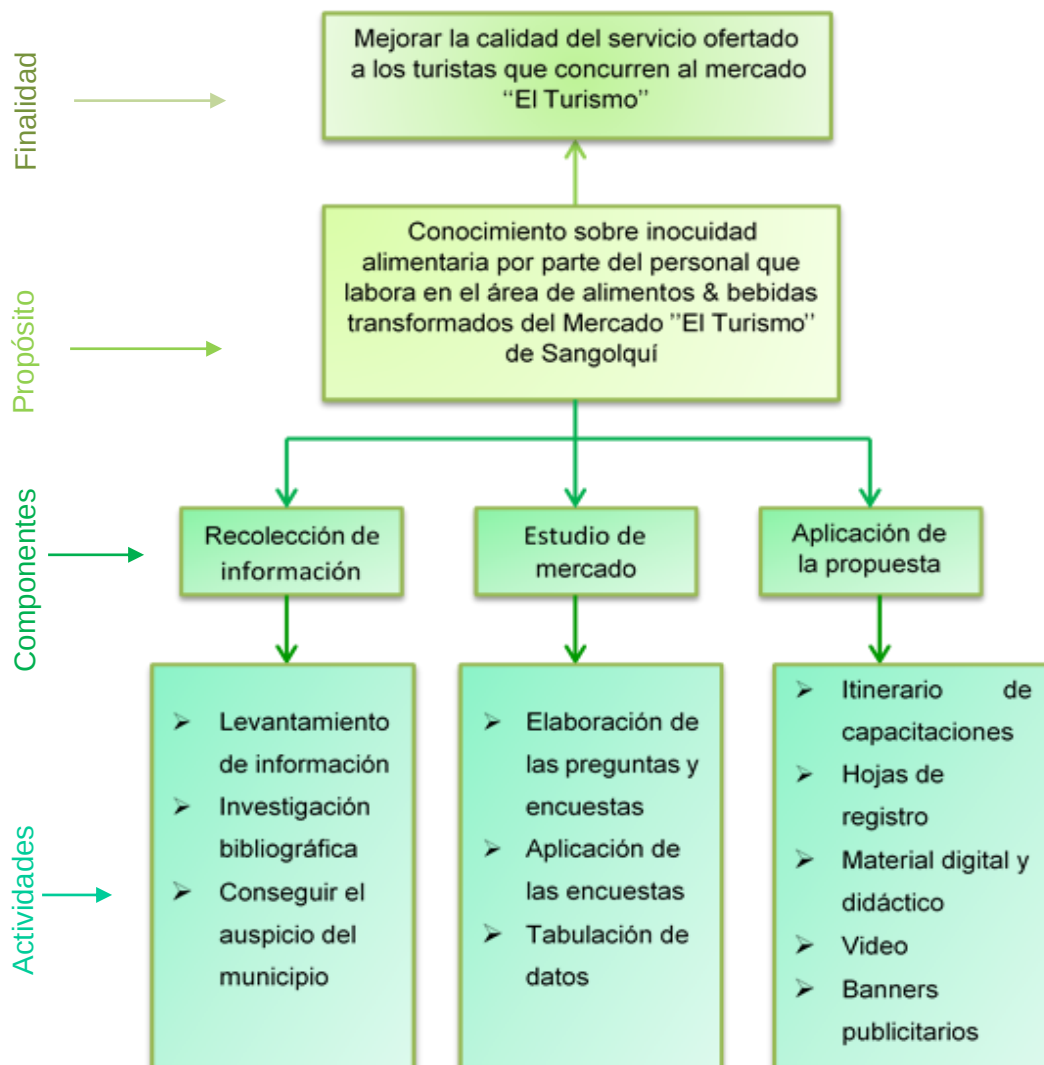


Figura N° 4

Diagrama de estrategias

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Colocamos en la cumbre del gráfico la finalidad del plan, luego el propósito y finalmente los componentes, bajo cada uno de los componentes planteados sintetizamos las actividades a cumplirse durante el desarrollo del plan para que este se realice con éxito.

4.04 Matriz de Marco Lógico

Tabla N° 8

Matriz de marco lógico

	Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Finalidad	Mejorar la calidad del servicio ofertado a los turistas que concurren al mercado "El Turismo"	Posterior a la capacitación en entrevistas realizadas la opinión de la gente demuestra satisfacción en los primeros cambios adoptados por el personal	Entrevistas	El nivel de satisfacción de los turistas que han consumido la gastronomía local va mejorando paulatinamente
Propósito	Conocimiento sobre inocuidad alimentaria por parte del personal que labora en el área de alimentos & bebidas transformados del mercado de Sangolquí	El 95% del personal que labora en el área de alimentos & bebidas transformados acuden a las capacitaciones	Certificados de capacitación Hojas de registro de capacitación	Las buenas prácticas de manipulación durante la transformación de los alimentos se va evidenciando mediante controles
Componentes	Recolección de información Estudio de mercado Aplicación de la propuesta	El desarrollo del Plan ha finalizado en el mes de Abril	Diapositivas presentadas en la capacitación	Se cuenta con información verificable, documentos y otras herramientas para la aplicación de las capacitaciones
Actividades	Levantamiento de información Investigación bibliográfica Auspicio del municipio de Rumiñahui Elaboración de las preguntas y encuestas Aplicación de las encuestas Tabulación de datos Itinerario de capacitaciones Hojas de registro Material digital y didáctico Video Banners publicitarios	Durante el desarrollo del Plan de capacitación sobre Inocuidad Alimentaria se ha invertido un total de \$331.08 dólares	Facturas, recibos, proformas, material impreso, material digital, investigación escrita	Se ha logrado costear todos los gastos referentes al desarrollo del Plan de Capacitación sobre Inocuidad Alimentaria

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La matriz visualizada con anterioridad permite examinar todas las etapas que transcurrirán durante la elaboración del Plan de capacitación. También nos muestra la situación posterior a la realización del mismo.

La tabla presenta del lado izquierdo los objetivos de arriba hacia abajo entre ellos se encuentran la finalidad, el propósito, los componentes y las actividades. Cada uno de estos posee un indicador sea este en cantidad de tiempo porcentaje o en una cantidad económica / monetaria, en este aspecto es de vital importancia llevar una contabilidad o un presupuesto, esto nos permitirá llevar los valores reales del costo o inversión que se realizó.

En la tercera columna se aprecia los medios de verificación, estos son expresados en documentos impresos o mediante herramientas digitales como por ejemplo videos o audios. Los medios de verificación garantizan el cumplimiento de cada objetivo es decir el respaldo que se puede proporcionar.

Finalmente la columna de supuestos en la que hemos proporciona hipótesis con carácter positivo. Ya incluida toda la información se puede evaluar en que parte del proceso nos encontramos, el tiempo que nos tomara alcanzar todos los objetivos mantener un riguroso control, pudiendo así administrar tiempo y presupuesto, cubriendo cada una de las etapas pendientes, dejando a un lado las ya realizadas

CAPÍTULO V

5.00 Propuesta

5.01 Antecedentes de la herramienta o metodología que propone como solución

Plan. “Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. ” (Definición. De, 2008, párrafo 2)

Capacitación. “El diccionario de la lengua española define capacitación como la “acción y efecto de capacitar”; y capacitar a su vez significa hacer a alguien apto, habilitarlo para algo. ”. (Ortega, 2012, p. 37)

De lo descrito anteriormente se puede deducir que el concepto generalmente aplicado a capacitación, que más se adecua es: entregar conocimientos, enseñar o perfeccionar habilidades y mejorar comportamientos que le permitan a un individuo realizar eficientemente su trabajo. (Ortega, 2012)

Metodologías de capacitación. Tradicionalmente el método utilizado para capacitar ha sido el presencial teórico práctico, es decir se reúne en un aula o cualquier espacio físico adecuado, al grupo de capacitados, quienes reciben exposición de un instructor o la demostración práctica de alguna actividad. Los participantes asimilan la información y supuestamente están listos para multiplicarla. (Ortega, 2012)

Auto – capacitación. Esta metodología es utilizada por personas que no cuentan con posibilidades de acceder a procesos sistematizados con mayor impacto y por ende de gran costo. Esta metodología se apoya en videos, textos, folletos, revistas o cualquier medio informativo el cual puede ser impreso o

digital. Estos medios son de fácil acceso y utilización. No garantiza el aprendizaje que se espera ya que depende directamente de la atención y empeño que demuestre la persona. Adquiere también el nombre de auto – didacta. (Ortega, 2012)

Presencial. Se trata sobre la asistencia de personas interesadas a un aula específica para recibir conocimientos, permite una relación directa entre el capacitador y el capacitado, es el método más eficaz ya que después de haber recibido la información se presenta una atención oportuna a preguntas y dudas, una vez despejada se puede decir que se ha reforzado el proceso. Es de inmediata verificación y evaluación. (Ortega, 2012)

Semi – presencial. “Asistencia a tiempo parcial del capacitado al aula de clase. La mayor carga de la capacitación se realiza fuera del aula y recae en la responsabilidad propia del interesado, tiene la ventaja de la elasticidad de horarios” (Ortega, 2012, p. 46)

A distancia. “Se basa en la relación que se establece entre el instructor y el participante mediante la utilización de medios escritos y audio visuales, una vez concluido el proceso los dos últimos pasos son presenciales” (Ortega, 2012, p. 46)

Capacitador. Persona que investiga, estudia y diagnostica las necesidades de capacitación o aprendizaje de conocimientos que una persona requiere para emprender una actividad o mejorar su desempeño en ella, programa los cursos a los que debe acudir el capacitado este curso o cursos deberán cubrir temas recomendados y estos mediante la colaboración de

profesionales que en calidad de instructores impartirán los conocimientos impuestos previamente. (Ortega, 2012)

Tipos de capacitación. Se identifican dos tipos de capacitación

Informal. Es el resultado de la intuición personal del capacitador basado en experiencias anteriores. Orientándose al campo institucional, las capacitaciones obedecen, mayoritariamente, a las consultas que se efectúan a jefes o administradores, ellos determinan los aspectos que se consideran necesarios se informe a los capacitados. (Ortega, 2012)

Ortega (2012) manifiesta que, “Desde el punto de vista de su aplicación las capacitación informal tiene tres tipos de manifestaciones: eventual, ofertada y programada”. (p. 60)

Capacitación eventual. “Como si nombre lo indica, ocurre indistintamente en el tiempo, sin obedecer a un proceso ni programa previamente establecido”. (Ortega, 2012, p. 49)

Capacitación ofertada. “La capacitación ofertada basa su propuesta en cursos con temas y contenidos estándar dentro de una misma especialidad” (Ortega, 2012, p. 64)

Capacitación programada. Es una variedad de que posee mejor enfoque que la capacitación ofertada, organizada por instituciones conocedoras y con experiencia, normalmente se ejecutan en áreas con mayor demanda laboral. Este tipo de capacitación los interesados acudirán al espacio físico donde se brindara la información, rendirán evaluaciones posteriores y recibirán un reconocimiento legal que les acredite como capacitados. (Ortega, 2012)

Técnica. “Proceso que obedece al cumplimiento de un minucioso sistema que nace en la investigación de necesidades reales y concluye en la excelencia”. (Ortega, 2012, p. 49)

ARCSA: “Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria se consolida como una institución de regulación, control y vigilancia sanitaria reconocida nacional e internacionalmente por la confianza generada en la población por su transparencia, ética, capacidad técnica y servicios eficientes ”. (ARCSA, 2016)

Inocuidad. “Condición de un alimento que no hace daño a la salud del consumidor cuando es ingerido de acuerdo a las instrucciones del fabricante” (Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados, 2002, p. 4)

Inocuidad Alimentaria. Presentación de alimentos seguros para el consumidor. Presenta tres técnicas, manipulación, higiene y almacenamiento.

Buenas prácticas de manipulación: Es un conjunto de normas y procedimientos a seguir en la preparación o procesamiento de los alimentos para lograr que los productos sean acorde a ciertos estándares de calidad. (Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados, 2002)

Alimento procesado: Se entiende como alimento procesado a toda materia alimenticia natural o sintética que para el consumo humano la cual ha sido sometida a operaciones tecnológicas necesarias para su transformación. (ARCSA, 2015)

Alimento potencialmente peligroso: Franchini (1995) define “Son alimentos que pueden causar un crecimiento rápido y continuo de microorganismos infecciosos o productores de toxinas”. (p.63)

Manipulador de Alimentos: Es la persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos. (Franchini, 1995)

Manipulación de alimentos: “Todas las operaciones de cultivo, recolección, selección, elaboración, envasado, almacenamiento, distribución, comercialización y consumo de alimentos”. (ARCSA, 1998, p.2)

ETA’S: La enfermedades transmitidas por alimentos o enfermedades por manipuladores negligentes con enfermedades causadas por la ingestión de alimentos contaminados con microorganismos, parásitos y toxinas. (ARCSA, 2015)

Virus: Renato Dulbecco (1975) definió a un virus como “Puede ser considerado como un bloque de material genético (ya sea ADN o ARN) capaz de replicarse en forma autónoma, y que está rodeado por una cubierta de proteína y en ocasiones también por una envoltura membranosa que lo protege del medio y sirve como vehículo para la transmisión del virus de una célula a otra”.

Bacterias: “Seres unicelulares sin clorofila que necesitan materia orgánica para constituirse”. (Océano, 1994, p. 1350)

Parásitos: “Organismo que vive en o a expensas de otro”

Infección causada por alimentos: “Enfermedad causada por organismos que invaden el cuerpo a través de los alimentos y se reproducen rápidamente”. (Franchini, 1995, p. 223)

Intoxicación causada por alimentos: “Enfermedad causada por las toxinas (veneno) que algunas bacterias liberan en los alimentos o por productos químicos venenosos”. (Franchini, 1995, p. 224)

Staphylococcus aureus: “Bacteria comúnmente presente en la nariz y garganta e infecciones de la piel, libera toxinas sumamente resistentes al calor” (Franchini, 1995, p. 48)

Clostridium perfringens: “Bacteria formadora de esporas presente en tierra, polvo y tracto intestinal de animales”. (Franchini, 1995, p. 48)

Salmonella: “Bacteria presente en el intestino humano y en el de otros animales”. (Franchini, 1995, p. 48)

Shigella sonnei: “Bacteria presente en las heces del ser humano infectado transmitido de persona a persona y mediante agua u alimentos contaminados”. (Franchini, 1995, p. 48)

Clostridium botulinum: “Bacteria que crece en la ausencia del aire formando esporas altamente resistentes al calor. Las toxinas son mortales pero vulnerables a las altas temperaturas. Se encuentra en el agua y los intestinos de los animales”. (Franchini, 1995, p. 50)

Streptococcus faecalis: “Bacteria presente en el suelo y el estiércol, transmitida por la carne de animal y manipuladores contaminados”. (Franchini, 1995, p. 50)

Streptococcus piogenes: “Bacteria que se transmite principalmente a través del aire desde la nariz y garganta de humanos infectados”. (Franchini, 1995, p. 50)

Virus A Hepatitis: “Se origina en las heces, orina y sangre de humanos infectados, transmitida principalmente de humano a humano pero también por agua contaminada”. (Franchini, 1995, p. 50)

Trichinella spiralis: “Gusano redondo que invade el intestino y posteriormente anida en el tejido muscular. Transmitido por carne de cerdo infectada, ratas y algunos animales salvajes”. (Franchini, 1995, p. 50)

Envenenamiento químico: Enfermedades transmitidas por alimentos contaminados con sustancias químicas tóxicas. (Franchini, 1995)

Infección estafilocócica: “Infección ocasionada por la bacteria *Staphylococcus aureus* sus principales síntomas son fiebre, vómito calambres, comienza de 3 – 8 horas posterior al consumo del alimento contaminado tiene una duración de 1 a 2 días”. (Franchini, 1995, p.48)

Envenenamiento *Perfringens*: “Enfermedad causada por consumir carne contaminada con *Clostridium perfringens*, produciendo náuseas, diarrea, inflamación aguda del estómago y los intestinos, da inicio de 8 – 20 posterior al consumo del alimento, tiene una duración de hasta 24h”. (Franchini, 1995, p.48)

Salmonelosis: “Infección producida por la bacteria *salmonella*, la sintomatología que presenta es dolor de cabeza, vómitos, diarrea, calambres abdominales y fiebre alta. Tiene una duración de 2 – 7 días”. (Franchini, 1995, p.48)

Disentería bacilar: “Infección ocasionada por la bacteria *Shigella sonnei*, presenta síntomas de leves a graves como: diarrea, fiebre, calambres, escalofríos y

deshidratación, posee una duración indefinida logada al tratamiento''. (Franchini, 1995, p.48)

Botulismo: ''Intoxicación que produce vómito, dolor abdominal, dolor de cabeza, visión doble, parálisis respiratoria progresiva. Alta proporción de defunciones''. (Franchini, 1995, p.50)

Infecciones estreptocócicas: ''Infecciones producidas por los Streptococcus faecalis y piogenes producen síntomas gastrointestinales, náuseas, vómitos, cólicos y diarrea, y aún más graves síntomas como fiebre, amigdalitis, dolor de cabeza y erupciones''. (Franchini, 1995, p.50)

Hepatitis infecciosa: ''Infección viral que desencadena fiebre, ictericia, náuseas, trastornos abdominales, comienza de 10 – 50 días posteriores al consumo de alimentos contaminados, posee una duración de unas cuantas semanas a varios meses''. (Franchini, 1995, p.50)

Triquinosis: ''Enfermedad parasítica que produce vómito, diarrea, fiebre, sudoración, dolor muscular, escalofríos, lesiones cutáneas, postración. Incubación de 4 – 8 días. Transmitida por el consumo de carne de cerdo infectada''. (Franchini, 1995, p.50)

Contaminación de alimentos: La contaminación de alimentos es el traspaso de microorganismos o sustancias nocivas por medio del manipulador, los utensilios, las prácticas peligrosas e inclusive por las fuentes de donde provienen los alimentos. (Franchini, 1995)

Contaminación Biológica: “Traspaso de microorganismos patógenos a los alimentos, siendo este el tipo de contaminación más grave y peligrosa” (Franchini, 1995, p.43)

Contaminación Química: “Se produce normalmente en la cadena de suministro del alimento, es la invasión de sustancias químicas a los alimentos: pesticidas, detergentes, metales venenosos, preservativos entre otros”. (Franchini, 1995, p.52)

Contaminación Física: “Invasión de elementos físicos extraños al alimento, como son uñas, cabello, artículos rotos y fragmentos metálicos provenientes del manipulador o el equipo de cocina”. (Franchini, 1995, p.53)

Técnicas de higiene: “Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo, incluida su distribución, transporte y comercialización” (Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados, 2002, p. 3)

Limpieza: “Objeto libre de suciedad visible”. (Franchini, 1995, p.113)

Higiénico: “Objeto libre de suciedad visible que no transporta microorganismos dañinos”. (Franchini, 1995, p.113)

Detergente: “Agente limpiador que elimina suciedad, sustancia química que facilita la limpieza soluble en el agua”. (Franchini, 1995, p.114)

Detergente ligeramente alcalino: “Elimina cera, grasa quemada en estufas y hornos. Utilizado en máquinas lava platos y aspersores a presión”. (Franchini, 1995, p.115)

Detergente altamente alcalino: “Limpieza general de pisos, paredes, techos, equipos y utensilios. Limpieza manual”. (Franchini, 1995, p.115)

Detergente ácido: “Elimina depósitos minerales, residuos de agua y películas dejadas por el agua”. (Franchini, 1995, p.115)

Detergente desinfectante: “Limpieza de áreas sumamente contaminadas, plataformas de cargas, basureros. Superficies que no estén en contacto con los alimentos”. (Franchini, 1995, p.115)

Desinfección: “Procedimiento químico que garantiza la reducción de contaminación bacteriana a un nivel seguro”. (Franchini, 1995, p.117)

Desinfección por calor: “Exposición de un objeto limpio a altas temperaturas durante un tiempo establecido. Puede ser con vapor o agua caliente”. (Franchini, 1995, p.117)

Desinfección química: “Exposición de un objeto limpio a sustancias químicas como cloro, yodo o amonio cuaternario”. (Franchini, 1995, p.118)

Estéril: “Ausencia de microorganismos vivos”. (Franchini, 1995, p.117)

Plaga: “Especie implicada en la transferencia de enfermedades infecciosas para el hombre y en el daño o deterioro del habitat y del bienestar urbano”. (ARCSA, 2015, p.6)

Plaguicida: “Sustancia o mezcla destinada a prevenir, destruir o controlar cualquier plaga, incluyendo vectores de enfermedades humanas”. (ARCSA, 2015, p.6)

Técnicas de almacenamiento. Mecanismos para el control de temperatura y humedad que asegura la conservación de los alimentos; incluye un plan de limpieza plan de limpieza, higiene y un adecuado control de plagas. (Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados, 2002, p. 18)

Sistema PEPS: “Primero que entre primero que sale. Sistema que evita la descomposición prematura y el vencimiento de alimentos y bebidas antes de su expendio o uso”. (Acuerdo Interministerial 0005-14, 2014, p. 5)

Personal. “Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad”. (Larousse, 2012, p. 473)

Alimentos. Sustancia cultivada o elaborada que se ingiere. Sustancia líquida o sólida apta para el consumo humano. (Larousse, 2012, p. 20)

Bebidas. “Sustancia líquida que puede ser bebida”. (Larousse, 2012, p. 69)

Mercado. “Conjunto de operaciones de compra y venta”. (Larousse, 2012, p. 405)

Mercado “El Turismo”. Estructura que cubre gran parte de las necesidades de abastecimiento de alimentos de la Parroquia de Sangolquí. El Mercado Cerrado “El Turismo” se encuentra ubicado en la Provincia de Pichincha, Cantón Rumiñahui, Parroquia Sangolquí, Barrio El Turismo, Sector Centro, entre las calles José Joaquín de Olmedo, Venezuela, Pichincha y Colombia. Cuenta con un área de 4172,74 m², en el que funcionan 312 puestos de venta. (Cando, 2015) **Ver Anexo 6.**

Ciudad de Sangolquí. Sangolquí es la capital del cantón Rumiñahui. Su gente es alegre, festiva y muy hospitalaria posee una rica gastronomía y la

fiestas del maíz son el escenario de la concurrencia de turismo y la manifestación de sus tradiciones. (Gallardo, 2011).

Cantón Rumiñahui. Sangolquí originalmente fue su nombre, mediante la Ley de División Territorial, el 31 de mayo de 1938 a Sangolquí se la eleva a la categoría de Cantón, separándola de Quito y se le cambia el nombre por el de Rumiñahui. (GADMUR, 2013)

Provincia de Pichincha. Pichincha es una provincia de mucha importancia y potencial turístico, es la sede del gobierno ecuatoriano, posee una extensión de 12.914 km². Esta provincia posee variedad de micro climas que van desde el frío paramo hasta el sub- tropical húmedo. Su capital es Quito y cuenta con ocho cantones. (Enciclopedia del estudiante, 2005)

Calidad. Kotler, Bowen & Makens (2003) manifiestan. “La sociedad americana para el control de calidad la define como totalidad de las características de un producto o servicio que tienen que ver con su capacidad de satisfacer la necesidades del cliente”. (p.9)

Servicio. Los servicios son todas aquellas actividades que buscan satisfacer las distintas necesidades que puede tener un cliente.

Turista. El turista o visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad. Netamente adquiere el nombre de turista cuando este pernocta y visitante si es excursionista o visitante del día. (MINTUR, 2007)

Gastronomía. La gastronomía se entiende como la relación del ser humano con su alimentación. (Fernández, 1988)

5.01.01 Análisis FODA

Tabla N° 9

Análisis FODA

Factor interno Factor externo	Fortalezas	Debilidades
	Apoyo del Municipio de Rumiñahui y la Dirección de turismo	El personal de alimentos & bebidas cocidos tiene limitado tiempo para recibir la capacitación
Oportunidades	Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
Participación de capacitadores de ARCSA (Agencia nacional de control sanitario) en las capacitaciones	Desarrollar el Plan de capacitación en las aulas del Centro Cultural Villa Carmen utilizando las herramientas tecnológicas y audiovisuales facilitadas por el Municipio	Dentro del Plan elaborar manuales que tendrán información, el cual despejara dudas y será una herramienta informativa de fácil acceso para el personal
Amenazas	Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
Poca afluencia del personal al salón de la ciudad para recibir la capacitación	Reformar el reglamento interno del mercado "El Turismo" haciendo constar la obligatoriedad de acudir a las capacitaciones como requisitos para renovar el contrato de arriendo del puesto.	Informar al personal de los beneficios que obtendrán al capacitarse, el reconocimiento que recibirán y la preferencia del turista por consumir su gastronomía que garantiza inocuidad

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Las fortalezas son nuestra principal herramienta al momento de buscar la solución a nuestro problema trabajar a la par con las oportunidades que son las situaciones favorables en nuestro plan, también debemos analizar y reconocer las debilidades y amenazas, las debilidades por su parte son situaciones que pueden

afectar el desarrollo de nuestro plan lo ideal es poder erradicarlas y que se puedan convertir en una fortaleza. Y finalmente las amenazas que son situaciones que pueden llegar a ser un peligro en nuestro plan pues tienen una gran influencia negativa.

El presente plan tiene como fortaleza contar con el apoyo del Municipio y el auspicio de la Dirección de Turismo, este es un factor determinante ya que nos facilitaran el espacio físico donde tendrá lugar la capacitación y las herramientas tecnológicas como proyector y computadora para el desarrollo de la misma. En la parte de oportunidades podemos apreciar la participación de capacitadores representantes de ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria), ellos se encargaran de informar a los capacitados sobre buenas prácticas de manipulación que es una de las partes fundamentales en el tema de inocuidad. Entre las fortalezas y oportunidades se ha desarrollado una estrategia que potenciara su intervención en el desarrollo de la propuesta, desarrollar la capacitación en el centro cultural Villa Carmen, este sitio ubicado en el corazón de la ciudad de Sangolquí posee las dimensiones adecuadas para que todo el personal del mercado pueda recibir las capacitaciones de manera apropiada.

La debilidad que hemos identificado es el personal del área de alimentos & bebidas transformados tiene limitado tiempo para recibir la capacitación ante esto se aprecia la estrategia desarrollada entre oportunidades y debilidades esta la elaboración de manuales como parte del Plan. El manual despejara dudas y será una herramienta informativa de fácil acceso para el personal, también cumplirá la función de reforzar los conocimientos adquiridos por que ya sabemos la mente es frágil y cualquier dato que el manipulador no tenga claro podrá consultarlo allí.

La principal amenaza que hemos detectado es poca afluencia del personal al salón de la ciudad para recibir la capacitación, como se ha mencionado anteriormente el horario de trabajo que estas personas cumplen diariamente es bastante extenso y tomando en cuenta que un mercado es de los negocios con abundante afluencia de gente es muy probable que la asistencia a la capacitación sea un tema que analizaran dos veces, si no venden no obtienen ganancias. Ante esto la estrategia que se desprende entre las fortalezas y amenazas es reformar el reglamento interno del mercado “El Turismo”, estableciendo que si las personas que laboran en el puesto arrendado por el municipio no cuentan con el certificado de la capacitación no se le renovara el contrato. Otra estrategia es que al contar con capacitadores experimentados, las capacitaciones no serán de larga duración y se acomodaran al horario en el que la mayoría del personal pueda acudir. Los capacitadores de ARCSA tienen una amplia experiencia en dictar capacitaciones al personal de negocios tan extensos como lo es un mercado, ellos lograran presentar los temas de buenas prácticas de manipulación de manera rápida pero a la vez efectiva, tomando en cuenta que cada módulo de la capacitación se presentara en un tiempo de dos horas y en horarios donde la afluencia de gente sea más baja en los puestos de comida del mercado. Finalmente la estrategia que parte de las debilidades y amenazas es informar al personal de los beneficios que obtendrán al capacitarse, el reconocimiento que recibirán y la preferencia del turista por consumir su gastronomía que garantiza inocuidad. Esto se refiere que con la entrega de un certificado el comensal podrá apreciar que ese puesto de comida tiene un reconocimiento por realizar la manipulación de forma higiénica y adecuada.

5.01.02 Instrumentos de la investigación

Investigación de campo. La investigación de campo es una de las técnicas de investigación su finalidad es recolectar y registrar ordenadamente datos de un tema escogido como objeto de estudio. En este tipo de investigación se puede apreciar dos técnicas de campo importantes. La primera técnica es la observación y exploración del terreno y principalmente se detecta el contacto directo del tema investigado, la segunda técnica es la interrogación que consiste en registrar testimonios, escritos, pensamientos, etc... de personas. (Baena, 2003)

Este es uno de los principales instrumentos de investigación que se ha utilizado en la elaboración del plan ya que para obtener información sobre la situación actual del mercado “El Turismo” hemos acudido a sus instalaciones para realizar el levantamiento de información, de manera visual hemos percibido las necesidades que se presentan en este establecimiento.

Investigación bibliográfica. “Se caracteriza por utilizar en forma predominante información obtenida de libros, revistas, periódicos, y documentos escritos en general, la información se obtiene mediante lectura científica acudiendo a bibliotecas que resguardan las obras textuales”. (Colección LNS, 1988, p. 20)

La investigación bibliográfica es el punto de partida para la realización de un proceso de investigación por esta razón afirmamos que se utilizó casi en la totalidad de la investigación la información plasmada en antecedes del capítulo I y capítulo V, en la elaboración del cronograma de actividades de las capacitaciones y en la recolección de información que contendrán los manuales, esta información debe estar correctamente citada y aplicar las normas de trabajos escritos actuales. Para el

levantamiento de esta información acudimos a diferentes bibliotecas aunque también se usó libros disponibles en casa facilitados por algunos docentes.

Lectura receptiva. Esta forma parte de la investigación bibliográficas consiste en leer un libro o cualquier documento informativo aceptando todo lo que manifiesta el autor dentro del contenido sin establecer un juicio crítico a diferencia de la lectura crítica, se utiliza con frecuencia en el proceso de estudio. (Colección LNS, 1988)

Interrogación. La información que no se puede obtener mediante la observación, la investigación de campo o la investigación bibliográfica se la adquiere por medio de la interrogación, esta información se la puede obtener por medio de herramientas de interrogación como: la encuesta, entrevista, sondeo, un estudio de caso entre otras. (Baena, 2003)

Encuesta. “Cuestionario aplicado a un grupo de personas que representan un muestra del universo de la población investigada” (Baena, 2003, p.146)

Para poder conocer la factibilidad y viabilidad que tiene el plan es necesario extraer información de la población perteneciente al lugar donde se efectuara al proyecto en este caso la población del cantón Rumiñahui, este conjunto de personas nos proporcionaran la información sobre la acogida que tendrá la realización de nuestro plan, se sabrá si a las personas les interesa la aplicación de la propuesta en el sitio donde residen. También con las preguntas sociodemográficas podremos conocer la edad de las personas, el género al que pertenecen e incluso el sector específico en el que residen pudiendo así hacer una segmentación adecuada del mercado.

Ver Anexo 7.

5.01.03 Investigación de Mercado

La investigación de mercado es la recopilación, registro y análisis sistemático de datos relacionados con problemas del mercado de bienes y servicios. El objetivo primordial de la investigación de mercados es el suministrar información, no datos, al proceso de toma de decisiones, a nivel gerencial. (Escalona, 2004)

5.01.04 Población y muestra

5.01.04.01 Población. Según el censo de población aplicado en el año 2010 el cantón Rumiñahui tiene una población de 85.852 personas casi el doble de la población registrada en el censo aplicado en el año 1990.



Figura N°5

Población de Rumiñahui

Fuente: INEC

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: En la figura N° 5 podemos apreciar la población actual del cantón Rumiñahui, el cantón ha experimentado un crecimiento poblacional muy significativo igual al 30 %, apreciamos que de 65.882 habitantes en el 2001, ha pasado a 85.852, en el 2010. De estas cifras hemos segmentado la población femenina y masculina, el 58 % corresponde a mujeres y el 42 % a hombres.

5.01.04.02 Muestra. La muestra es una parte de la población.

(Autodidactica Océano, 1994). Para poder extraer la muestra de una población se debe utilizar la fórmula de población finita. Fue desarrollada por el matemático, estadista e ingeniero danés Agner Krarup Erlang, una población es finita cuando está delimitada y conocemos el número que la integran.

Fórmula:

$$N = \frac{N \cdot p \cdot q (z)^2}{N - 1 (e)^2 + p \cdot q (z)^2}$$

5.01.04.03 Aplicación de la fórmula

$$N = \frac{85.852 \cdot 0,50 \cdot 0,50 (1,95)^2}{(85.852 - 1) (0,05)^2 + 0,50 \cdot 0,50 (1,95)^2}$$

$$N = \frac{85.852 \cdot 0,25 (3,80)}{(85.851) (0,0025) + 0,25 (3,80)}$$

$$N = \frac{81613,06}{214,63 + 0,95}$$

$$N = 378,58$$

$$N = 379$$

En donde

n= tamaño de la muestra

N= población o universo

Z= nivel de confianza (95%)

p= probabilidad de éxito (50%)

q= probabilidad de fracaso (50%)

e= margen de error (5%)

Análisis: El tamaño de la muestra es de 379 es decir se debe elaborar y aplicar 379 encuestas a la población del cantón Rumiñahui.

5.01.05 Análisis de información

Género del encuestado

Tabla N°10

Género

Opciones	Datos	%
Masculino	185	48,81
Femenino	194	51,19
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana

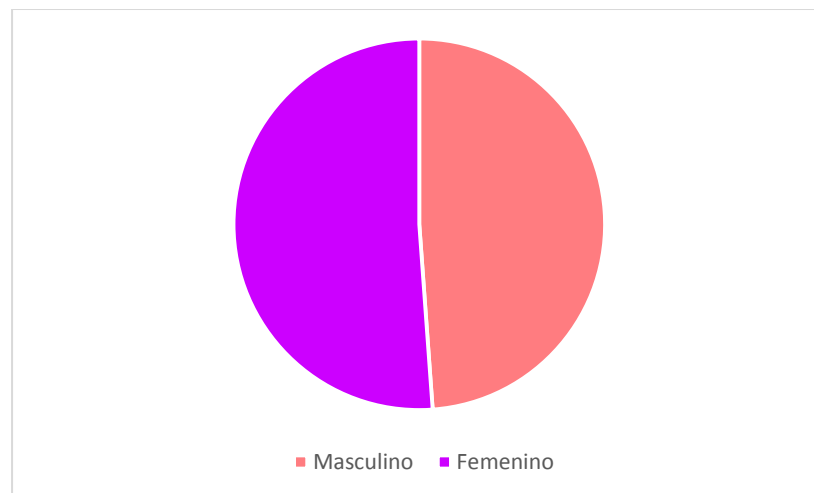


Figura N°6

Género

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La muestra tomada en cuenta fue la población del cantón Rumiñahui, el total de encuestados 379 personas. Se ha denotado que 185 pertenecían al género masculino es decir el 48,81%, por otro lado y en mayor numero 194 pertenecían al género femenino o 51,19 %.

Edad del encuestado

Tabla N°11

Edad

Opciones	Datos	%
26-30	88	23,22
31- 35	74	19,53
36- 40	84	22,16
41- 45	133	35,08
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana

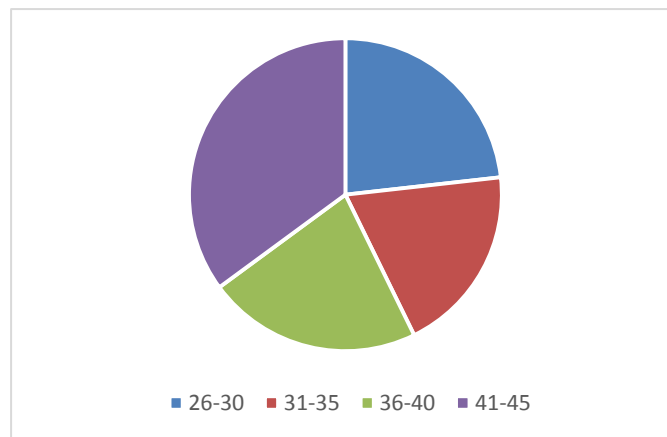


Figura N°7

Edad

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: El 23,22% se encuentran en el rango de edad (26 – 30), el 19,53% pertenecen al rango de edad (31 – 35), el 22,16% forman parte del rango (36 – 40) y en mayor porcentaje con 35,08% el rango de (41 – 45). Con esta información se puede mencionar que las personas que consumen mayormente la oferta gastronómica del mercado “El Turismo” tienen una edad que va desde 41 a 45 años, donde mantienen una buena salud y es regular el consumo de comida típica.

Sector en el que reside el encuestado

Tabla N°12

Sector de residencia

Opciones	Datos	%
Sangolquí	76	20,05
San Rafael	29	7,65
San Pedro	40	10,55
Cotogchoa	26	6,86
Rumi pamba	35	9,23
Capelo	33	8,71
El triangulo	49	12,93
Loreto	55	14,51
Otro	36	9,50
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana

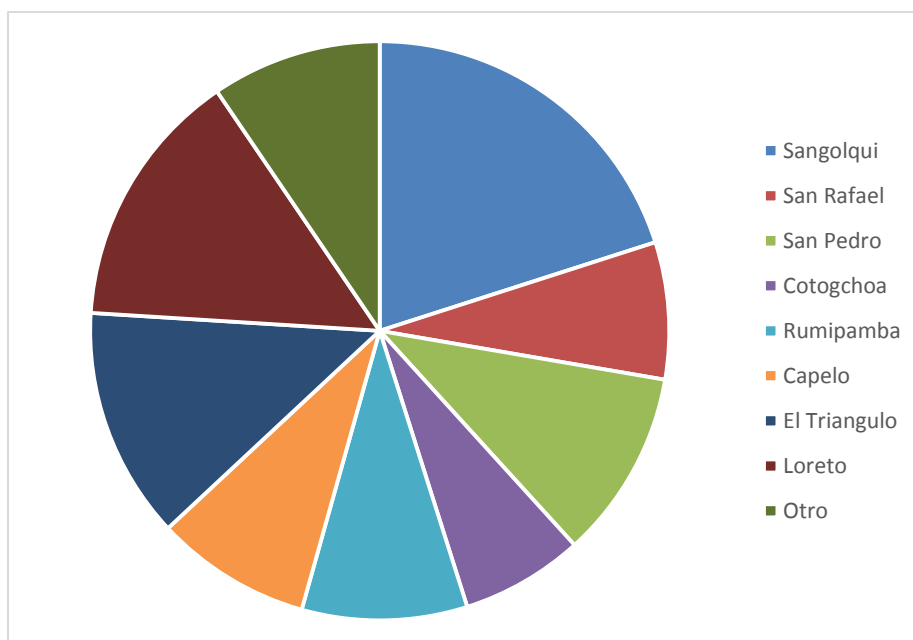


Figura N°8

Sector de residencia

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: El escenario donde tuvo lugar la aplicación de la encuesta fue los alrededores del mercado “El Turismo” y específicamente en días de feria (Jueves, Sábado y Domingo) donde la afluencia de gran cantidad de turistas es bastante notoria.

La pregunta sociodemográfica Sector en el que reside arrojó datos como el 20,05% vive en la ciudad de Sangolquí lugar donde se encuentra asentado el mercado, otros sectores con mayor número de personas residentes fueron: El Triángulo 12,93% y San Pedro de Taboada 10,55% estos sectores son los más cercanos a la ciudad de Sangolquí y otros no tan aledaños pero con menor porcentaje de residentes fueron Capelo 8,71% y San Rafael 7,65%. De las dos parroquias rurales con las que cuenta el cantón Rumiñahui un 9,23% pertenece a Rumi pamba, 14,51% residen en Loreto, y 6,68% provienen de Cotogchoa.

Finalmente el 9,50% de las personas encuestadas residen en Otro sector no especificado en la lista. Los encuestados manifestaron que viven en sectores como Fajardo, El Colibrí, Cashapamba, Selva Alegre, Chaupitena, Cuendina los cuales están localizados en los alrededores de la ciudad de Sangolquí. Algo que llamo bastante la atención es que dentro de este rango de Otro sector de residencia fue la presencia de personas residentes en el Distrito Metropolitano de Quito y Conocoto, sectores que se encuentran fuera del territorio del cantón Rumiñahui y muy aledaños a la ciudad de Sangolquí, esto nos muestra que la gastronomía y los productos agrícolas presentes en el mercado “El Turismo” son preferidos por los habitantes del cantón Quito así que recorrer una distancia con tiempos de entre 45 min a una hora para llegar a Sangolquí no es impedimento con tal de degustar la comida del mercado “El Turismo”.

1. ¿Ha consumido alguna vez la gastronomía del mercado “El Turismo” de la ciudad de Sangolquí?

Tabla N°13

Pregunta Uno

Opciones	Datos	%
SI	334	88,13
NO	45	11,87
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana

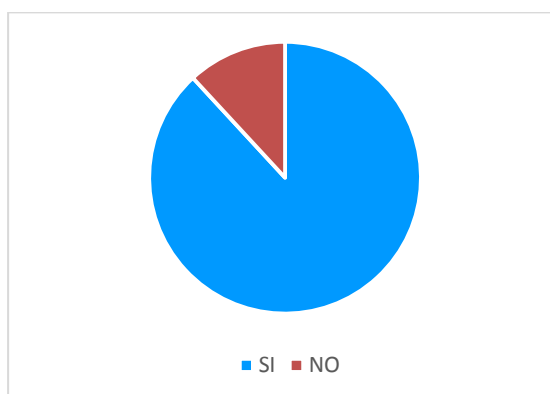


Figura N°9

Pregunta Uno

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La pregunta uno nos muestra que el 88,13% de personas han comido en el área de alimentos & bebidas del mercado “El Turismo”. Y el 11,87% manifestó que no ha comido en el mercado “El Turismo”.

2. ¿Usted considera que la comida que se sirve en un mercado es saludable?

Tabla N°14

Pregunta Dos

Opciones	Datos	%
SI	249	65,70
NO	130	34,30
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana

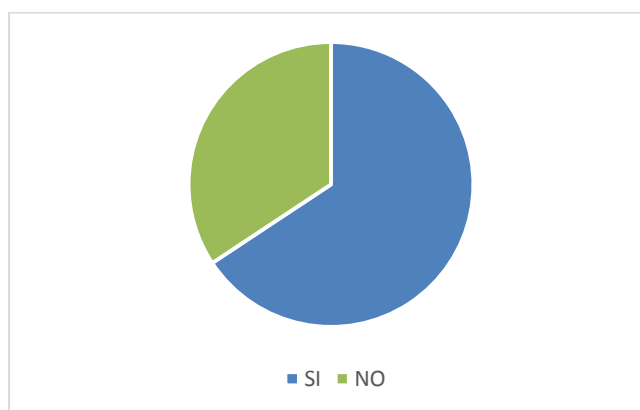


Figura N°10

Pregunta Dos

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Se resalta que el 65,70% cree que la comida que se sirve en el mercado es saludable y el 34,30% cree que no lo es, dentro de las personas que creen que no es saludable dijeron que a pesar de considerarla no saludable la consumen por antojo y otras personas mencionaron que no creen que sea saludable porque la consideran comida chatarra.

3. ¿Qué días acude usted al mercado “El Turismo” a consumir la oferta gastronómica?

Tabla N°15

Pregunta Tres

Opciones	Datos	%
Lunes – Viernes	64	16,89
Fines de semana	270	71,24
Nunca	45	11,87
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana

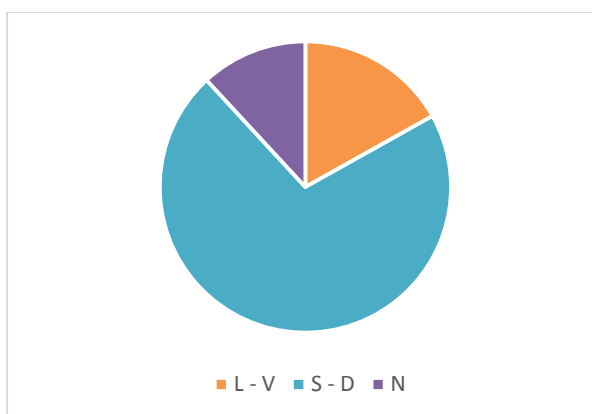


Figura N°11

Pregunta Tres

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Los días en los que los turistas acuden a degustar la gastronomía del mercado “El Turismo” mayormente son los Fines de Semana con un 71,24% seguido de los días laborables es decir de Lunes – Viernes con 16,89% y con 11,87% están los que nunca acuden, este porcentaje es directamente proporcional a las personas que respondieron que no han comido en el mercado.

4. ¿Conoce usted el término “Inocuidad Alimentaria”?

Tabla N^o16

Pregunta Cuatro

Opciones	Datos	%
SI	97	25,59
NO	282	74,41
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana

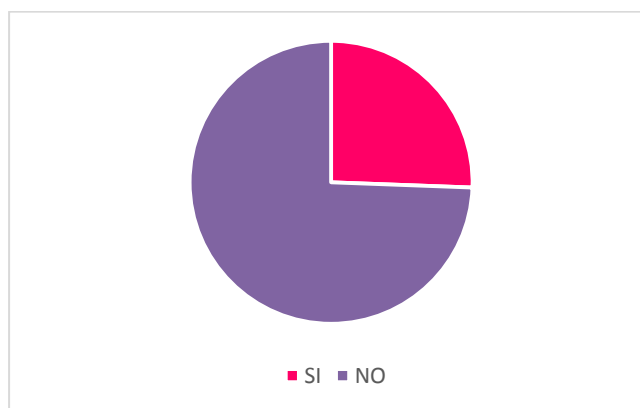


Figura N^o12

Pregunta Cuatro

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: El 25,59% de los encuestados conocen o han escuchado el término “Inocuidad Alimentaria”, y por ende comprendieron ágilmente la finalidad del Plan y el 74,41% desconocían el significado de Inocuidad Alimentaria, la población ignora la importancia de esta característica en un alimento.

5. ¿Considera que la limpieza adecuada de las instalaciones es un factor fundamental para brindar un servicio adecuado?

Tabla N°17

Pregunta Cinco

Opciones	Datos	%
SI	369	97,36
NO	10	2,64
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana

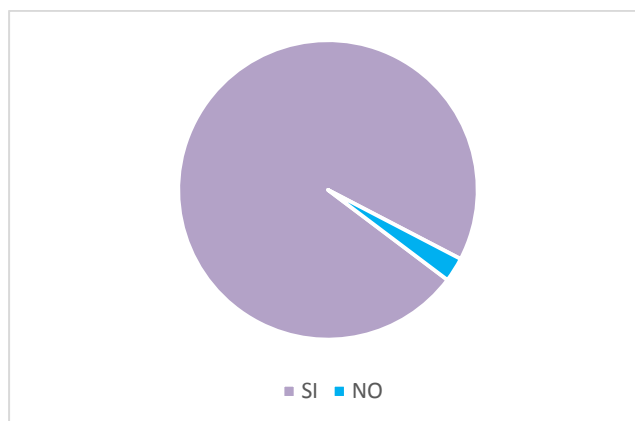


Figura N°13

Pregunta Cinco

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: El 97,36% de las personas en la encuesta respondieron que la limpieza adecuada de las instalaciones es un factor importante para brindar un buen servicio, y el 2,64% considera que la limpieza no es importante al momento de brindar un servicio adecuado.

6. ¿Le gustaría que se realice mejoras en el servicio (preparación de platos con altos estándares de calidad, buenas prácticas de manipulación de alimentos) y las instalaciones?

Tabla N°18

Pregunta Seis

Opciones	Datos	%
SI	373	98,42
NO	6	1,58
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N°14

Pregunta Seis

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La preparación de platos con altos estándares de calidad, las buenas prácticas de manipulación y la mejora de las instalaciones son cambios que les gustaría al 98,42% de los encuestado se apliquen en el mercado “El Turismo” y al 1,58% no le gustaría que se aplique cambios.

7. ¿Sabía usted que el consumo de comida manipulada incorrectamente puede acarrear enfermedades del aparato digestivo?

Tabla N°19

Pregunta Siete

Opciones	Datos	%
SI	329	86,81
NO	50	13, 19
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N°15

Pregunta Siete

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La pregunta estaba destinada en conocer si la población está consciente de lo perjudicial que es consumir comida manipulada de manera incorrecta, ventajosamente el 86,81% de los encuestados están conscientes de las consecuencias y solo un 13,19% desconocían que el consumo de comida que ha pasado por un proceso de manipulación inadecuado desencadena enfermedades en el aparato digestivo.

8. ¿Cree usted que a través de capacitaciones al personal se podrá apreciar una mejora continua en el manejo correcto de los alimentos cocidos?

Tabla N°20

Pregunta Ocho

Opciones	Datos	%
SI	330	87,07
NO	49	12,93
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N°16

Pregunta Ocho

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La pregunta da a conocer la factibilidad del Plan, el 87,07% cree que a través de las capacitaciones se podrá apreciar una mejora continua y el manejo correcto de los alimentos en el mercado “El Turismo”. Por otro lado el 12,93% no cree que una capacitación cambie la realidad actual del mercado.

9. ¿Le gustaría que en el mercado “El Turismo” se coloquen señaléticas (obligaciones, prohibiciones, etc...) que proporcionen información al visitante ?

Tabla N°21

Pregunta Nueve

Opciones	Datos	%
SI	368	97,10
NO	11	2,90
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N°17

Pregunta Nueve

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Se analiza si la implementación de señalética informativa sobre obligaciones y prohibiciones que debe cumplir el personal del área de alimentos & bebidas del mercado “El Turismo” sería del gusto de los visitantes el 97, 10% respondió de manera favorable, el otro 2,90% respondió que no le gustaría que se coloque señaléticas.

10. ¿Le agradaría que el personal que labora en el área gastronómica del mercado “El Turismo” porte un uniforme distintivo para la manipulación de alimentos cocidos?

Tabla N°22

Pregunta Diez

Opciones	Datos	%
SI	375	98,92
NO	4	1,08
EX	379	100%

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N°18

Pregunta Diez

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: El uso de uniformes distintivos en el área de alimentos & bebidas cocidos del mercado “El Turismo” fue del agrado de los encuestados en un 98,92%, solo un 1,08% respondió de forma negativa.

5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución

5.02.01 Capacitación.

Como el mismo nombre del proyecto lo indica la principal herramienta para dar disminuir el problema es la aplicación de una capacitación, esta será sobre procedimientos a seguir o la descripción de actividades que debe cumplir el personal para trabajar de manera inocua. Para esto se buscará la participación de instructores de ARCSA que son expertos en la parte de buenas prácticas de manipulación. El tema principal de la capacitación es Inocuidad Alimentaria de este tema general parten tres temas: Técnicas de Manipulación, Técnicas de Higiene y Técnicas de Almacenamiento.

El tipo de capacitación que se llevara a cabo será capacitación programada y se utilizara la metodología presencial. La capacitación en su totalidad será de 32 horas y se impartirá en un periodo de un mes.

El espacio físico que se destinara será centro cultural Villa Carmen. **Ver Anexo 8.** Que posee la capacidad adecuada para albergar al personal de los cuatro patios de comidas existentes en el mercado, a su vez se usaran las instalaciones del mercado para las actividades prácticas.

Programa de trabajo. Tomando en cuenta el tema general Inocuidad y lo subtemas que parten de este hemos segmentado la capacitación por módulos.

Sera impartida en cuatro módulos, cada uno de ellos contiene los temas adecuados para asegurar que la capacitación dote de las habilidades esenciales al personal y lograr ofertar un servicio de calidad.

Módulo Uno. Contendrá la explicación del termino Inocuidad Alimentaria, su importancia de aplicación en los negocios que se dedican al expendio de alimentos transformados. Además de esto en este módulo se partirá con Técnicas de Manipulación. BPM (Buenas Practicas de manipulación) Parte Uno. Se las dividirá en temas como:

- ¿Qué es el alimento?
- Alimentos Procesados
- Lineamientos generales para la recepción de materias primas
- Temperaturas recomendadas para recepción de alimentos
- Manipulador de alimentos
- Manipulación de alimentos
- Experimento “Lo invisible a los ojos”. **Ver Anexo 9.**

El primer módulo tendrá una duración de ocho horas distribuidos en dos horas diarias, los días lunes, martes, miércoles y viernes se exceptúa el jueves al ser día de feria. Se ha establecido el horario de 14:00 a 16:00 tiempo en el cual la afluencia de comensales es mínima.

Módulo Dos. Este módulo contendrá (BPM) Parte dos. Se las dividirá en temas como:

- ETA'S Enfermedades transmitidas por alimentos
- Contaminación de alimentos
- Tipos de contaminación
- Preparación de los Alimentos
- Cocción y tipos

- Descongelación y métodos para descongelar
- Alergias a los Alimentos
- Síntomas

El segundo módulo tendrá una duración de ocho horas distribuidos en dos horas diarias, los días lunes- miércoles y viernes se exceptúa el jueves al ser día de feria.

Se mantendrá el horario y se cumplirá en la segunda semana del mes.

Módulo Tres. Contendrá el subtema Técnicas de Higiene, no solo se referirá al higiene personal también contemplará limpieza de las áreas de trabajo, de los utensilios de cocina e incluso el control de plagas. Se las dividirá en temas como:

- Higiene del Personal
- Vestimenta adecuada
- Lavado correcto de manos
- Condiciones que debe cumplir el manipulador
- Hábitos deseables e indeseables
- Mantenimiento de instalaciones y equipos
- Limpieza y desinfección
- Control de plagas
- Lineamientos generales para evitar plagas
- Utilización de plaguicidas y riesgos de su uso
- Agua segura
- Práctica: Lavado correcto de manos y utensilios en la zona de lavado del

mercado “El Turismo. ” Se aplicará el último día en la segunda hora.

El tercer módulo tendrá una duración de ocho horas distribuidos en dos horas diarias. Durante los cuatro días ya definidos. Se mantendrá el horario y se cumplirá en la tercera semana del mes.

Módulo Cuatro. Este será el fin de la capacitación contendrá el subtema Técnicas de Almacenamiento. Se las dividirá en temas como:

- Condiciones del área de bodega
- Condiciones del área de conservación
- Tipos de almacenamiento
- Lineamientos sistemas PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas)
- Condiciones de almacenamiento
- Tiempos seguros de almacenamiento en el refrigerador y congelador
- Evaluación: Tiempos de almacenamiento **Ver Anexo 10.**

El cuarto módulo tendrá una duración de ocho horas distribuidos en dos horas diarias. Durante los cuatro días ya definidos. Se mantendrá el horario y se cumplirá en la cuarta semana del mes.

Hoja de registro. Basándonos en la información otorgada por la administración del mercado “El Turismo” donde consta todos los nombres del personal que forma parte del área de alimentos & bebidas transformados se elaboraran hojas de registro. Estas hojas contendrán la fecha en la que se imparte cada una de las capacitaciones, el módulo que se está aplicando, el nombre y apellidos de la persona que acudió a la capacitación, el número de puesto y un espacio para la firma. **Ver Anexo 11.**

Kit del Manipulador. Una vez concluido el proceso de capacitación se otorgará a cada uno de los participantes un Kit del manipulador, elaborado en cartón forma rectangular, con medidas 15 cm largo, 14 cm ancho y 6.5 cm de espesor.

En su interior contendrá dos mallas para el cabello, dos pares de guantes de látex talla M, dos mascarillas, un gel antibacterial de 250 ml y un jabón líquido de 290 ml.

La entrega de este kit tiene como propósito dar una muestra de los implementos que nunca pueden faltarle al manipulador de alimentos transformados que labora en el área de alimentos & bebidas del mercado “El Turismo”. **Ver Anexo 12.**

Certificado. Al finalizar el proceso de capacitación se proseguirá con la entrega de los certificados, estos contendrán el nombre del participante, la totalidad de horas cumplidas, las firmas que abalen el certificado, entre las cuales están la firma de los instructores o capacitadores de ARCSA, firma del Ing. Patricio Rodríguez Dirección de Turismo, firma del Dr. Marco Cando Dirección de producción y comercialización y la firma del investigador del proyecto en calidad de organizador.

El diseño del certificado será realizado por un diseñador gráfico en el programa ACDsee Pro y el material de impresión será hoja de hilo. **Ver Anexo 13.**

5.02.02 Manual. El manual es un documento escrito que tiene información. La mente del ser humano es frágil por este motivo se ha planeado la entrega de un manual al personal del área de alimentos & bebidas transformados.

Este les servirá para consultar información importante, constara de temas como:

- Inocuidad Alimentaria
- Técnicas de Manipulación
- Técnicas de Higiene
- Técnicas de Almacenamiento
- ¿Qué es el Alimento?
- Clasificación de los Alimentos
- Contaminación de los Alimentos
- Tipos de Contaminación
- Formas de Contaminación
- Lavado correcto de manos
- Apariencia del Manipulador
- Tabla de cocciones
- Tabla de Temperaturas de Almacenamiento
- Temperatura de Riego
- ETA's
- Agua Segura
- Concentraciones de cloro

Esta información que ya fue tratada en la capacitación será expuesta en los manuales de forma resumida y precisa. Por lo tanto es solamente un complemento de todos los temas ya tratados en la capacitación.

Físicamente el manual tendrá las siguientes características:

La portada y contra portada serán elaboradas en papel cubierto es decir esmaltado y brillante y las hojas del contenido serán de papel no cubierto, el formato de la hoja A5 y el manual tendrá unas dimensiones de 14, 8 x 21 cm.

Se usara el programa Microsoft Publisher que viene integrado en el paquete de office disponible en la laptop del investigador. En la parte interna el manual contendrá texto y gráficos que facilitaran el entendimiento de la información. De manera general el manual contendrá:

- Índice
- Introducción
- Misión
- Visión
- Información especificada anteriormente
- Glosario
- Referencias Bibliográficas **Ver Anexo 14.**

5.02.03 Señalética. La señalética nos proporciona información importante al momento de ubicarnos, conocer obligaciones y prohibiciones. La mejor manera de asegurar la salud del comensal es que ellos mismos puedan identificar los puestos que cumplen con los requisitos para gozar de inocuidad.

Basándonos en la Norma INEN para colores y señalética se elaboraran dos tipos de señalética: Color Azul Obligaciones del personal, Color Rojo prohibiciones del personal. El comensal podrá observar la señalética implementada en el mercado y realizara una inspección visual.

El material de elaboración es policarbonato y las dimensiones 230 x 142 cm. Las señaléticas serán colocadas en cada una de las puertas de acceso al mercado “El Turismo”, cada uno de los cuatro patios de comida existentes. **Ver Anexo 15.**

5.02.04 Video. El medio audiovisual que se utilizara para la difusión del plan será un video, el municipio será el auspiciante de la capacitación y la mejor manera de dar a conocer su labor es promocionando todas las mejoras que se den en el sector por esto se solicitara que el video sea expuesto en las LED’S disponibles en diferentes puntos de la ciudad como el edificio Municipal, el edificio de pago de Impuestos, el centro cultural Villa Carmen.

Se dispondrá de dos videos la versión corta o publicitaria y la versión larga que cuenta con todo el proceso de capacitación grabado, este reposara en la biblioteca municipal de la ciudad de Sangolquí. El programa utilizado se llama Wondershare video editor y será editado personalmente por el investigador. **Ver Anexo. 16**

5.02.05. Banners publicitarios. Este será otro método de difusión del plan cada que se aplique un módulo de capacitación se podrá implementar un banner. Estos contendrán frases como “Sabías que este puesto cuenta con una certificación de buenas prácticas de manipulación”, “El personal del área de Alimentos & Bebidas del Mercado “El Turismo” ha iniciado un proceso de capacitación sobre Inocuidad Alimentaria. ”, La finalidad es que se muestre al comensal de una manera gráfica los cambios que va adoptando el mercado “El Turismo”. El diseño se enviaría a una imprenta donde realizan gigantografías y se imprimiría la lona, con dimensiones de 200 x 100 cm. **Ver Anexo 17.**

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

5.03.01 Misión



Misión

Contribuir a un cambio en la cultura del personal que labora en el área de Alimentos & Bebidas transformados, entregándoles conocimientos esenciales para trabajar con buenas prácticas de manipulación, asegurando el bienestar del turista y convertir al Mercado que oferta gastronomía típica en un icono del turismo gastronómico

5.03.02 Visión



Visión

Consolidar un Programa de Capacitación de Inocuidad Alimentaria llegando a todos los mercados del país, posicionando a los agachaditos o huecas como lugares donde el consumo de gastronomía típica del Ecuador sea segura y de calidad

5.03.03 Eslogan



Eslogan

“Conocimiento = Prevención con el Plan de Capacitación la Inocuidad Alimentaria la mejor aliada del manipulador”

5.03.04 Estrategias

Capacitación. La capacitación que tendrá lugar en el centro cultural Villa Carmen, dictada por el Investigador y por dos capacitadores de ARCSA.

Introducción.



Figura N° 19

Caratula Capacitación

Elaborado por: Guzmán, Diana

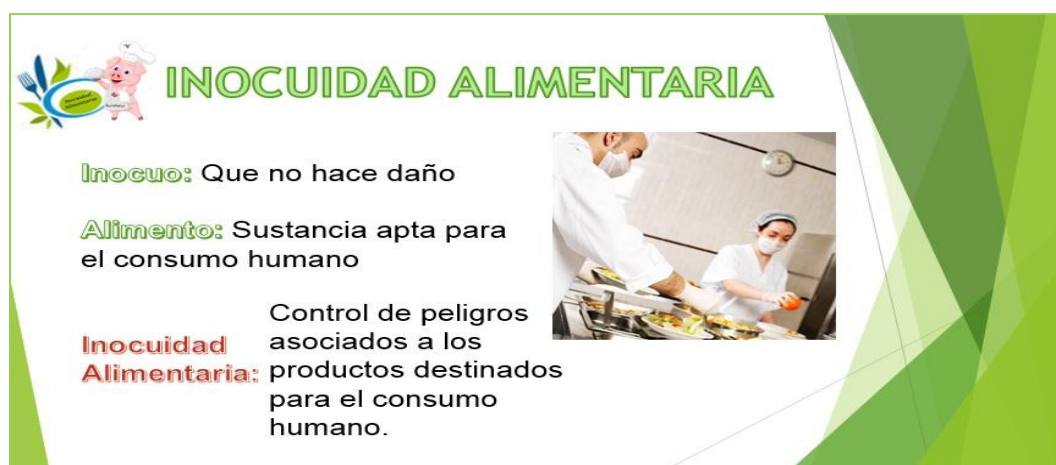


Figura N° 20

Definiciones

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 21

Características de los Alimentos

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 22

Técnicas de la Inocuidad

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 23

Claves de Inocuidad

Elaborado por: Guzmán, Diana

Módulo Uno.

Las diapositivas expuestas a continuación son propiedad y autoría de la Agencia Nacional de Control y vigilancia Sanitaria.

Recepción, almacenamiento y manipulación de alimentos



QUÉ ES ALIMENTO.?

Es una sustancia comestible cruda, cocida o procesada, hielo, bebidas, ingredientes usados o destinados al uso o que se encuentran a la venta para el consumo humano ya sea enteros o en parte.



QUÉ ES ALIMENTO PROCESADO.?

Es toda materia alimenticia natural o sintética que para el consumo humano ha sido sometida a operaciones tecnológicas necesarias para su transformación, modificación y conservación, que se distribuye y comercializa en envases rotulados bajo una marca de fábrica determinada.

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

Figura N° 24

Alimento y Alimento Procesado

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 25

Recepción de Materia Prima 1

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 26

Recepción de Materia Prima 2

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 27

Recepción de Materia Prima 3

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

Temperaturas recomendadas para la recepción de algunos alimentos potencialmente peligrosos		
TEMPERATURAS	MALAS CONDICIONES	BUENAS CONDICIONES
Carne  5°C y -18°C	•Color: café, verde o púrpura, manchas blancas o verdes •Textura: pegajosa, mohosa. •Empaque: envolturas sucias, rotas. •Olor: agrio, fétido, olores a detergente, combustible o químicos.	•Color de la carne de res: rojo cereza brillante. •Color de la carne de cerdo: rosado claro, grasa blanca •Color del cordero: rojo claro •Textura: firme, cuando se toca vuelve a su posición original.
Aves  5°C y -18°C	•Color: púrpura o verdoso alrededor del cuello o puntas de las alas. •Textura: pegajosa. •Olor: anormal, desagradable.	•Color: coloración uniforme. •Olor: ninguno. •Textura: firme, cuando se toca vuelve a su posición original
Pescado  5°C y -18°C	•Color: agallas oscuras, grisáceo, opaco. •Olor: fuerte olor a amoníaco. •Ojos: opacos con orillas rojas y hundidas. •Textura: piel suave que queda marcada al tacto.	•Color: rojo brillante •Olor: agradable y ligero. •Ojos: claros, brillantes y llenos. •Textura: firme, rígida.

Figura N° 28

Temperatura Recepción de Alimentos

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

Manipulación de los alimentos



Cualquier operación o proceso a que es sometido el alimentos desde el cultivo, recolección, selección, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, expendio y preparación para su consumo

Figura N° 29

Manipulación de Alimentos

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 30

Manipulador de Alimentos

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 31

Experimento “Lo invisible a los ojos”

Elaborado por: Guzmán, Diana

Módulo Dos. Las diapositivas expuestas a continuación son propiedad y autoría de la Agencia Nacional de Control y vigilancia Sanitaria.

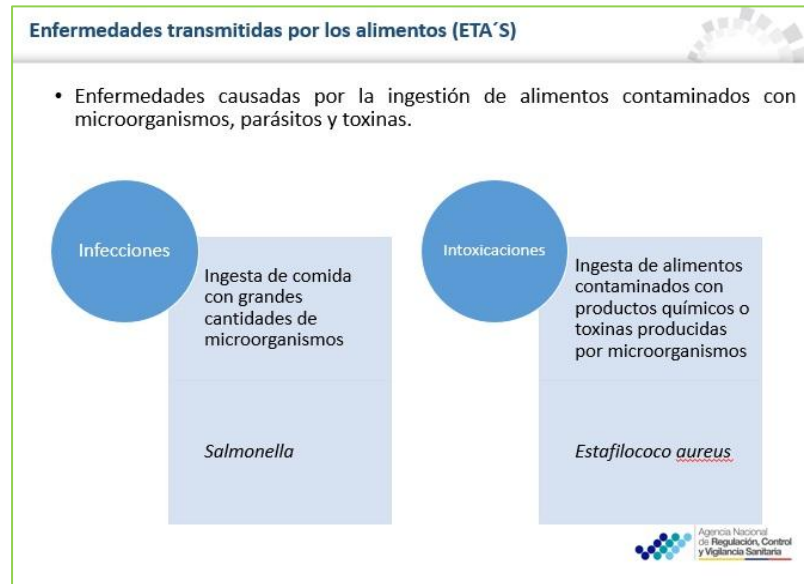


Figura N° 32

ETA'S

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 33

ETA'S y Agentes productores

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 34

Contaminación y Fuentes

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 35

Preparación de Alimentos

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 36

Manejo de frutas y hortalizas

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 37

Cocción

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 38

Descongelación

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

Preparación de alimentos

• Métodos seguros para descongelar alimentos

MÉTODOS SEGUROS PARA DESCONGELAR LOS ALIMENTOS	
Refrigeración	- Seleccionar los productos - Colocar en la parte más baja del refrigerador evitando la zona de peligro.
Con agua corriente (POTABLE)	- Aplicar de agua fría a chorro sobre el alimento. - Este método ofrece inconvenientes en especial para piezas voluminosas.
Como parte de la cocción	- Aplicable a verduras, hamburguesas, pequeñas porciones de carnes u otros alimentos no voluminosos. - Permite que el alimento alcance la temperatura correcta incluida la parte central
En horno microondas	- Eficiencia térmica pero el proceso debe ser seguido de la cocción inmediata del alimento.

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

Figura N° 39

Métodos seguros para descongelar

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

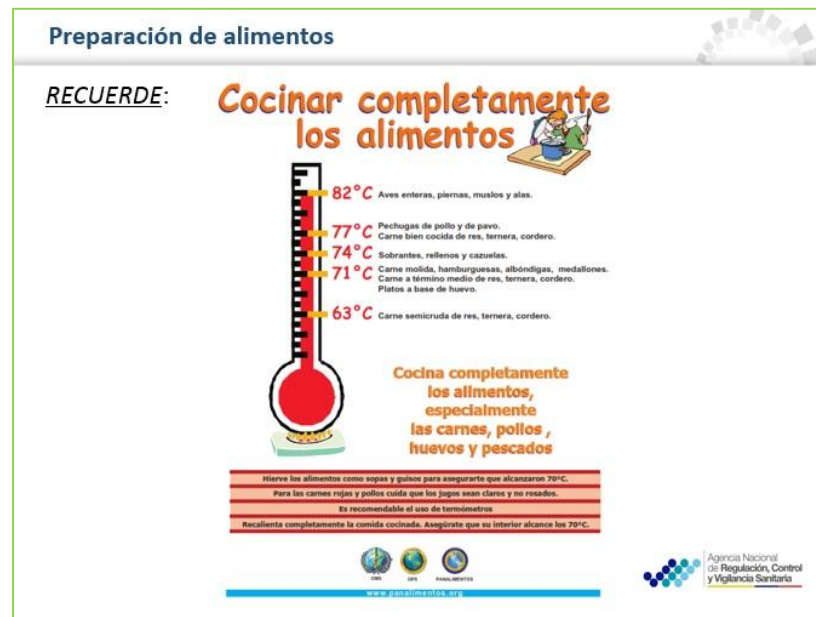


Figura N° 40

Temperaturas de cocción

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 41

Alergias a los alimentos

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 42

Síntomas

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

Módulo Tres. Las diapositivas expuestas a continuación son propiedad y autoría de la Agencia Nacional de Control y vigilancia Sanitaria.

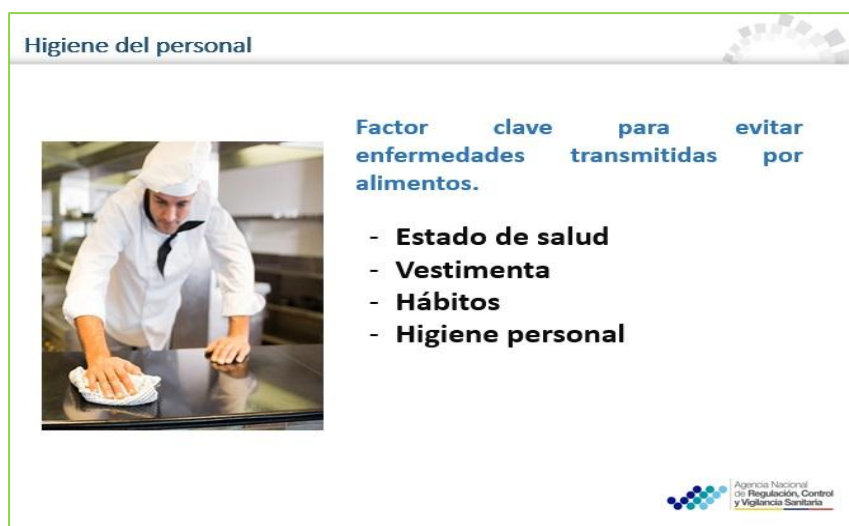


Figura N° 43

Higiene del Personal

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 44

Vestimenta Adecuada

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 45

Lavado de manos

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 46

Condiciones a cumplir

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

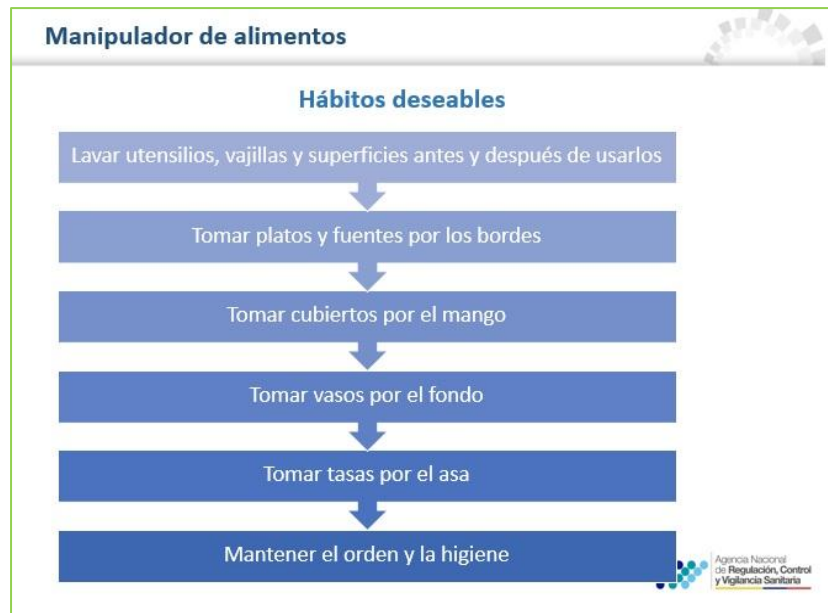


Figura N° 47

Hábitos Deseables

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 48

Hábitos Indeseables

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 49

Mantenimiento de Instalaciones y Equipos

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 50

Limpieza y Desinfección

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 51

Control de Plagas

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 52

Lineamientos Generales Control de Plagas

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

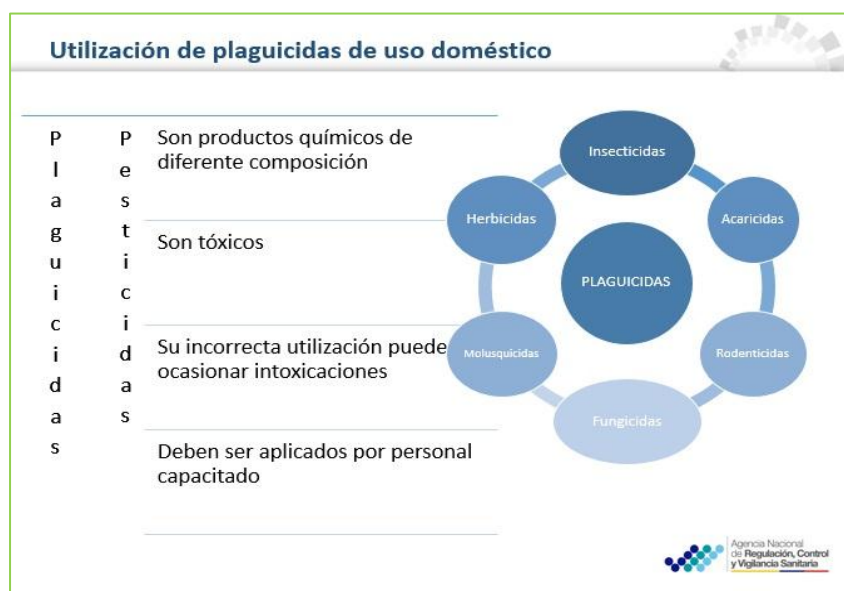


Figura N° 53

Utilización de Plaguicidas

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

¿Qué riesgos tiene la utilización de un plaguicida?

No son una segunda alternativa a prácticas incorrectas de limpieza

Son comercializados para el control de un determinado ser vivo.

La mezcla de sustancias distintas no presupone mayor eficacia en el control de la plaga.

Siempre hay que seguir exactamente las recomendaciones de uso del fabricante.

Solo plaguicidas de uso doméstico.





Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

Figura N° 54

Riesgos de los Plaguicidas

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

Agua segura

Agua que no contiene bacterias peligrosas, metales tóxicos disueltos, o productos químicos dañinos a la salud, y es por lo tanto considerada segura para beber.

¿Para qué me sirve el agua clorada?



Beber



Lavar frutas y hortalizas



Cepillarse los dientes



Hacer jugos

Cuide a su familia, clorando el agua.

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

Figura N° 55

Agua Segura

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

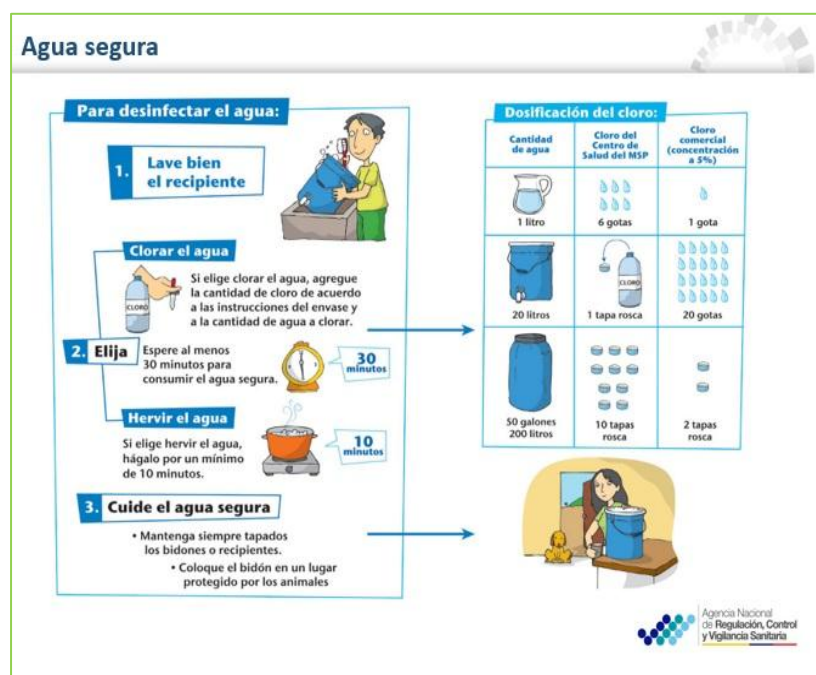


Figura N° 56

Concentraciones de Cloro

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 57

Área de Lavado

Fuente: Administración Mercado “El Turismo”

Elaborado por: Guzmán, Diana

Módulo Cuatro. Las diapositivas expuestas a continuación son propiedad y autoría de la Agencia Nacional de Control y vigilancia Sanitaria.



Figura N° 58

Condiciones del Área de Bodega

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 59

Condiciones del área de Almacenamiento

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 60

Tipos de Almacenamiento

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 61

Sistema PEPS

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 62

Condiciones de Almacenamiento

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

Tabla referencial de tiempos seguros de almacenamiento refrigerado y congelado de alimentos

Producto	Refrigerador	Congelador
Huevos		
Frescos, con cáscara	4 a 5 semanas	No congelar
Yemas y claras crudas	2 a 4 días	1 año
Duros	1 semana	No se congelan bien
Huevos pasteurizados líquidos o sustitutos de huevos		
abiertos	3 días	No congelar
cerrados	10 días	1 año
Mayonesa comercial	2 meses	No congelar
Salchichas y fiambres		(en envoltorio para congelador)
Salchichas, envase abierto	1 semana	1 a 2 meses
envase cerrado	2 semanas	1 a 2 meses
Fiambres, envase abierto	3 a 5 días	1 a 2 meses
envase cerrado	2 semanas	1 a 2 meses

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

Figura N° 63

Tiempos Seguros

Fuente: ARCSA

Elaborado por: Guzmán, Diana

Manual. El diseño del manual se elaboró en Microsoft Publisher versión 2013, este editor de publicaciones viene integrado en el paquete de office.

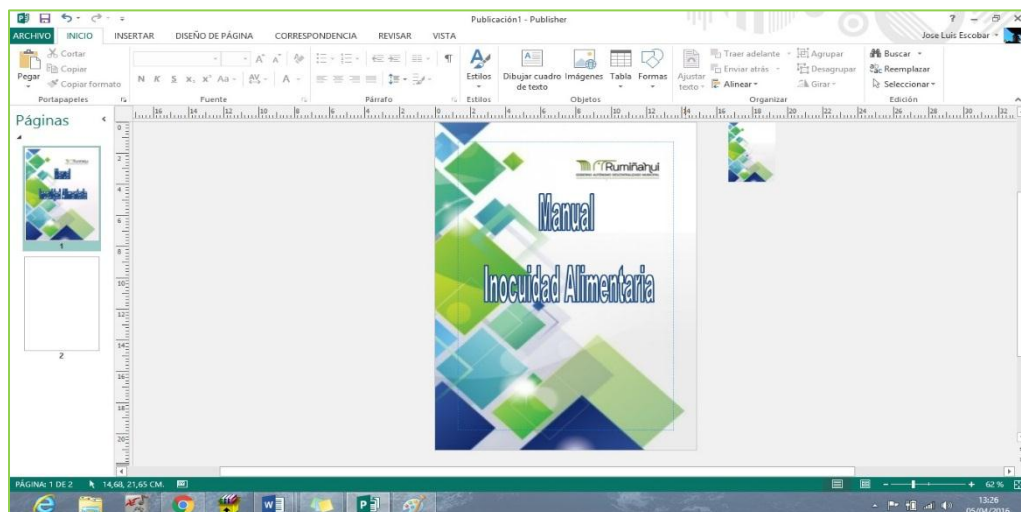


Figura N° 64

Diseño del Manual

Elaborado por: Guzmán, Diana

Manual Terminado. Manual totalmente listo para su entrega.



Figura N° 65

Portada y Contraportada del Manual

Elaborado por: Guzmán, Diana

	Tabla de Contenido Introducción 4 Misión 5 Visión 5 Inocuidad Alimentaria 6 Técnicas de Manipulación 8 Técnicas de Higiene 9 Técnicas de Almacenamiento 9 ¿Que es el Alimento? 10 Clasificación de los Alimentos 11 Contaminación de los Alimentos 12 Tipos de Contaminación 12 Formas de Contaminación 13 Lavado correcto de manos 16 Apariencia del Manipulador 18 Tabla de cocciones 20 Tabla de Temperaturas de Almacenamiento 21 Temperatura de Riesgo 22 ETA's 23 Agua Segura 25 Concentraciones de cloro 26 Glosario 27 Referencias Bibliográficas 31
---	--

Figura N° 66

Presentación y Tabla de contenido

Elaborado por: Guzmán, Diana

Página 4  Introducción El bienestar del turista es una importante obligación que tenemos que cumplir como prestadores de servicios turísticos. Mayor atención se debe poner en el tema de seguridad alimentaria. Es bastante preocupante la tasa de enfermedades intestinales que presentan los turistas por el consumo de alimentos manipulados de manera inadecuada. Esta realidad debe modificarse no solo por cumplir con estándares de calidad sino para ofrecer un servicio de excelencia, elevar los ingresos económicos de la ciudad y establecer una cultura tanto en buenas prácticas gastronómicas como la mentalidad del comensal; convencerlo de que la degustación de alimentos y bebidas en estos establecimientos son seguros y saludables. La verdadera identidad gastronómica de un pueblo nace en los mercados, los agachaditos comúnmente llamados son la más pura muestra de la gastronomía autóctona de un sitio, allí radica la importancia de mantener las huacas presentes en los mercados.	Página 5  Misión Contribuir a un cambio en la cultura del personal que labora en el área de Alimentos & Bebidas transformados, entregándoles conocimientos esenciales para trabajar con buenas prácticas de manipulación, asegurando el bienestar del turista y convertir al Mercado que oferta gastronomía típica en un larve del turismo gastronómico Visión Consolidar un Programa de Capacitación de Inocuidad Alimentaria llegando a todos los mercados del país, posicionando a los agachaditos o huacas como lugares donde el consumo de gastronomía típica del Ecuador sea segura y de calidad
--	--

Figura N° 67

Introducción y Misión / Visión

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 68

Inocuidad Alimentaria e Importancia

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 69

Técnicas de: Manipulación, Higiene, Almacenamiento

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 70

¿Qué es el Alimento? Y Clasificación

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 71

Contaminación de Alimentos: Tipos y Formas

Elaborado por: Guzmán, Diana

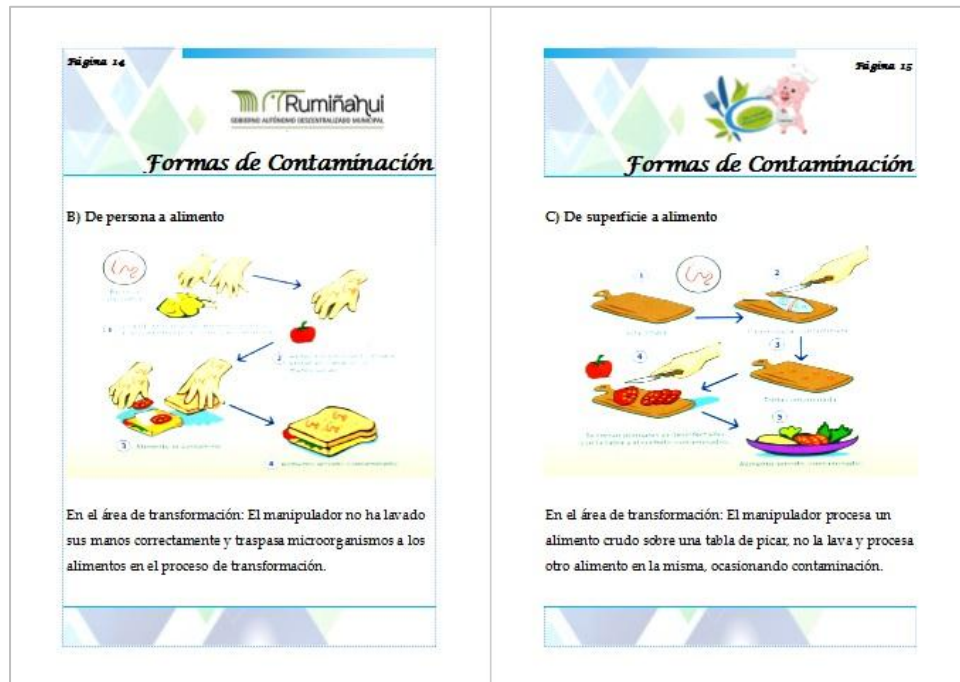


Figura N° 72

Formas de Contaminación

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 73

Lavado Correcto de Manos

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 74

Apariencia del Manipulador

Elaborado por: Guzmán, Diana

Página 20		Tabla de cocciones
Producto	Temperatura interna	Tiempo (Agua hirviendo)
Pollo	73.8 C	1 h
Cerdo	62.7	1 h 45
Res	71.1	1 h 30 - 45
Pescado	67.2	4 a 5 min
Mariscos	62.8	15 s
Carne molida	68.3	15 s
Frutas / Vegetales	57.2	20 - 25 s
Huevos	63	8 - 10 min
La cocción completa de los alimentos es un factor muy importante para evitar contaminación de los mismos, la carne mal cocida es un peligro potencial para el consumidor		

Página 21		Tabla de Temperaturas de Almacenamiento
Producto	Refrigerador	Congelador
Alimentos cocidos	Max. 12 horas	3 meses
Huevos con cascara	FV	No congelar
Lácteos	FV	2 meses
Verduras de hoja	2 días	No congelar
Zanahoria, cebolla, ajo, pimiento	1 semana	3 meses
Frutas	2 días	3 meses
Coliflor, Brócoli	4 días	9 meses
Carnes rojas	20 horas	3 meses
Aves	15 horas	9 m (presas) 12m (entern)
Pescados/ Mariscos	12 horas	3- 4 meses
Mayonesa	2 meses	No congelar
Yemas y claras crudas	2 - 4 días	1 año
Embutidos	2 semanas	1 - 4 meses
Los alimentos deben estar separados en bolsas, alimentos crudos en recipientes siempre evitando que goteen.		

Figura N° 75

Tabla de cocciones y temperaturas

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 76

Temperatura de riesgo y ETA'S

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 77

ETA'S y Agua Segura

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 78

Concentraciones de Cloro y Glosario

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 79

Glosario

Elaborado por: Guzmán, Diana



Figura N° 80

Glosario y Referencias Bibliográficas

Elaborado por: Guzmán, Diana

Video. El video se editó en el programa Wondershare Video Editor 5.1 .1.12 y el audio usado en el video se editó con Virtual DubMod.

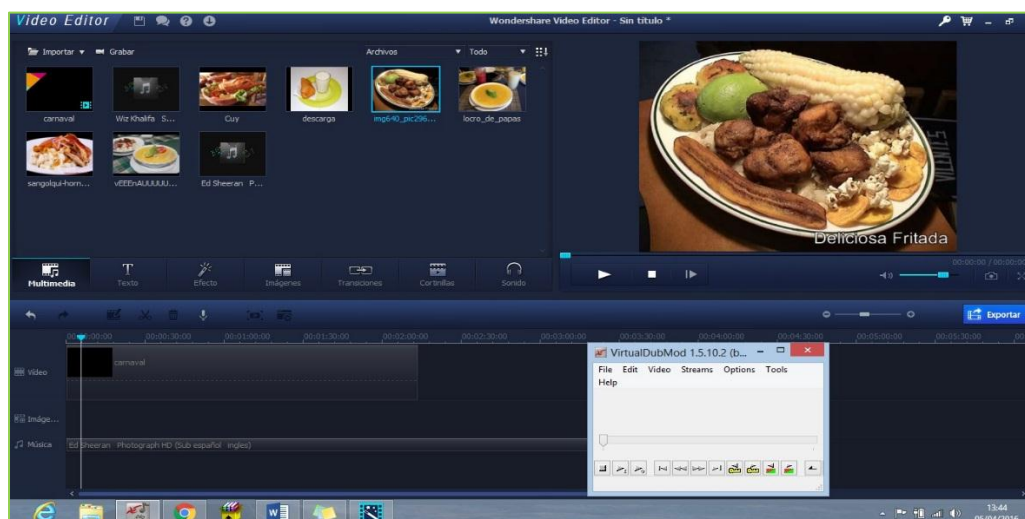


Figura N° 81

Edición del Video en Wondershare & Virtual DubMod.

Elaborado por: Guzmán, Diana

Banners Publicitarios. Elaboración de Banners en Publisher.

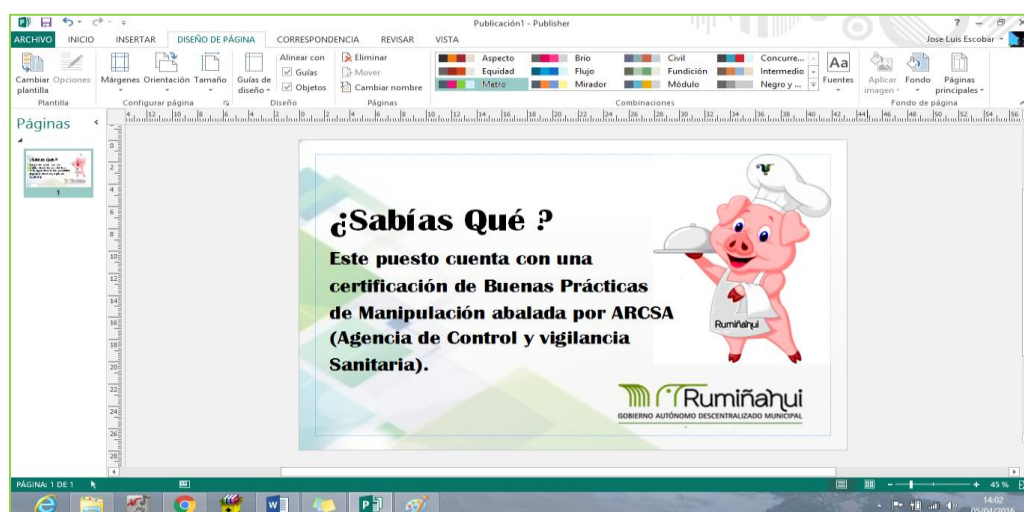


Figura N° 82

Diseño de Banners Publicitarios

Elaborado por: Guzmán, Diana

Señalética. Las obligaciones y prohibiciones que deben cumplir el personal que labora en el área de alimentos & bebidas transformados del mercado “El Turismo” serán colocados dentro de las instalaciones.

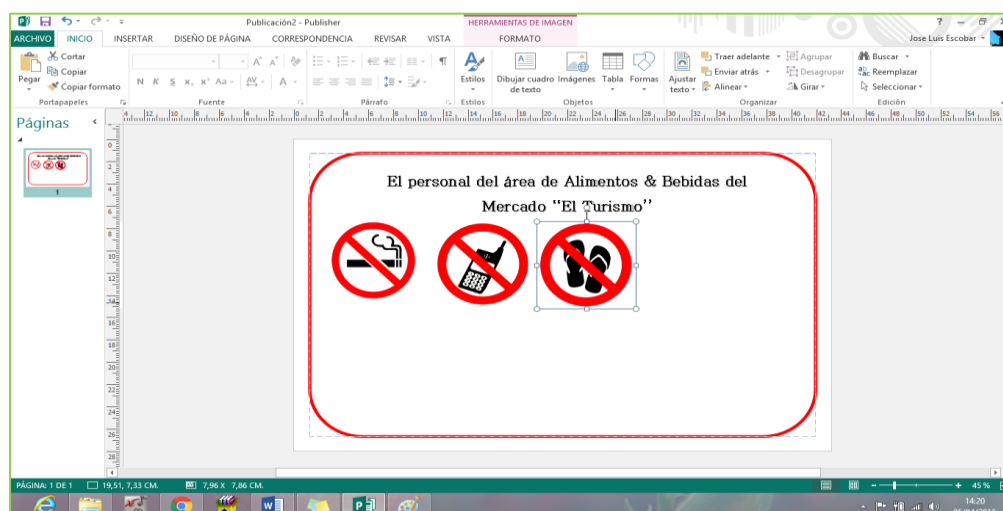


Figura N° 83

Diseño de Señalética

Elaborado por: Guzmán, Diana

CAPÍTULO VI

6.00 Aspectos Administrativos

6.01 Recursos

6.01.01 Recursos Materiales

Tabla N^o23

Recursos materiales

Hojas de papel bond
Esferos
Libros
Cuadernos
Libreta
Encuesta
Manuales
Oficios
Facturas
Proformas
Folletos
Revistas
Normativas

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Podemos apreciar en la tabla el listado de recursos materiales utilizados en el desarrollo del proyecto, los libros las revistas los manuales y las normativas han sido fuentes de las que hemos extraído la información plasmada en este escrito los esferos, la libreta han sido recursos para tomar información captada de manera auditiva o visual. Los oficios, facturas y proformas son documentos de respaldo y las hojas el medio donde se imprime el escrito.

6.01.02 Recursos Tecnológicos

Tabla N°24

Recursos Tecnológicos

Laptop
Impresora
Copiadora
Flash memory
Cámara digital
Memory card
Filmadora
Infocus o proyector
Cable HDMI
Internet

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: Casi la mayoría de las actividades en la actualidad dependen o se complementan con la tecnología. Para el desarrollo del escrito principalmente hemos utilizado la laptop, la memory flash y la impresora esta principalmente al presentar los capítulos al tutor, en cuanto a la copiadora se usó para reproducir el modelo de la encuesta, la cámara para digitalizar la situación actual y posterior del mercado. La filmadora para documentar la capacitación y la memory card alberga la evidencia audiovisual de la capacitación. El infocus y el cable HDMI cumplirán la función de proyectar las diapositivas. Y el internet nos proporcionó datos que no pudimos apreciar en los documentos escritos, también sirvió como red de comunicación con el tutor y el equipo de trabajo del Municipio de Rumiñahui.

6.01.03 Recursos Humanos

Tabla N°25

Talento Humano

Talento Humano	
Nombre	Función
Srta. Diana Guzmán	Investigador
Mdo. Roberto Molina	Tutor
Ing. Patricio Acuña	Lector
Ing. Héctor Jácome	Alcalde de Rumiñahui
Dr. Marco Cando	Director de Producción
Ing. Patricio Rodríguez	Director de Turismo
Ing. Mauricio Pazmiño	Instructor ARCSA
Ing. Ivana Suarez	Instructor ARCSA
Dr. Ramiro Ayala	Administrador del Mercado
Personal	Alimentos & Bebidas transformados

Elaborador por: Guzmán, Diana

Análisis: La tabla N°25 nos muestra el listado del talento humano que ha sido parte de la investigación, el investigador realizador del proyecto, el tutor asesor durante todo el proceso, el lector quien dará una opinión crítica previa al empastado del escrito. El alcalde quien acepto auspiciar el proyecto. Todo el equipo de trabajo proporcionado por el municipio quien dio seguimiento y asesoría durante la investigación y formulación del plan de capacitación, los instructores de ARCSA quienes dominan el tema a capacitar y finalmente el personal que es el principal beneficiario y a quien va dirigida la capacitación.

6.02 Presupuesto

6.02.01 Presupuesto de Formulación

Tabla N°26

Presupuesto de Elaboración

Presupuesto de elaboración del proyecto	
Gastos	Total en \$
2 Resmas de hojas papel bond A4	\$ 4.98
Impresión a color de 160 hojas	\$ 16.00
Impresión de los dos borradores 320 hojas B / N	\$ 9.60
Anillados de los dos borradores	\$ 4.00
Empastado	\$ 19.00
379 copias de encuesta	\$ 5. 85
CD' S Video y escrito	\$ 5.00
Movilización	\$20.00
Diseño del certificado	\$25.00
Impresión de 6 manuales	\$45.00
Impresión de modelos de señalética A3 y banners	\$ 5,26
Internet	\$120.00
Gel Antibacterial 250 ml	\$2.50
Jabón de manos liquido 290 ml	\$2.54
50 Mascarillas	\$3.75
Caja x 50 unidades guantes de látex	\$7.60
50 mallas para cabello	\$10.00
Elaboración de un uniforme de manipulador	\$25.00
Subtotal	\$331.08

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: En la tabla se ha enlistado todos los gastos resultantes de la elaboración del plan de capacitación, encabezando la lista se puede apreciar los costos que están relacionados con la presentación del escrito: el original ya empastado, las copias y anillados de los dos borradores, se aprecia el costo de los cd's rotulados con los datos del Instituto los del investigador y el tema. **Ver Anexo 18.**

El material publicitario como banners y la señalética serán presentados como muestra durante la defensa, se han impreso en cartulina formato A3 con un costo de \$5.26. **Ver Anexo 19,** de igual manera los manuales con un costo de \$45.00, serán usados al momento de la defensa como muestra de los manuales que se entregaría en la aplicación de la propuesta. **Ver Anexo 20.**

El costo de movilización durante todo el tiempo de investigación responde tanto al uso de gasolina de una camioneta Chevrolet Luv 2000 como a el pago de pasajes en las unidades de bus del cantón Rumiñahui. Otro gasto importante fue el de la reproducción de la encuesta, el número de encuestas fue igual al tamaño de la muestra es decir 379, cada reproducción tuvo un costo de centavo y medio, realizado en una imprenta cerca de la UCE. **Ver Anexo 21.**

El uso del internet es otro gasto presente en la elaboración del proyecto, mensualmente el costo del servicio es de \$24.00 por lo tanto los cinco meses que duró la elaboración del plan tiene un total de \$120. Dentro de los últimos gastos se encuentran el gel Antibacterial, el jabón líquido de manos, las mascarillas, los guantes y las mallas para cabello son utilizados en una de las capacitaciones prácticas presentes en el primer módulo "La vestimenta del manipulador" y la elaboración de un Kit del Manipulador. **Ver Anexo 22**

6.02.02 Presupuesto de Aplicación

Tabla N°27

Presupuesto de Aplicación

Presupuesto de aplicación de la propuesta		
Gastos		Total en \$
Cartulinas de hilo 200		\$ 10.00
Capacitación ARCSA		\$ 0.00
Impresión de 200 certificados		\$70.00
Diseño del certificado		\$25.00
Impresión de 200 manuales		\$620.00
Elaboración de señalética	\$ 8,00 c / u	\$ 64,00
Elaboración de banners	\$20,00 c / u	\$160.00
200 copias de la evaluación Tiempos de Almacenamiento		\$6.00
200 Kits del Manipulador		\$1.172
Subtotal		\$ 2,127

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: La aplicación de la propuesta tiene ya un costo mucho más elevado, el subtotal alcanza los \$2,127 y lo más razonable es que sea costado por el municipio en un 90% y pos la población en un 10%. Algo que nos llama la atención mucho es que el servicio que dan los capacitadores de ARCSA no tiene ningún costo esto se debe a que al ser una entidad pública se encarga de capacitar como una de sus funciones siendo la Dirección Nacional de control sanitario es su deber asegurar que la venta de productos de consumo humano reúnan las características de calidad necesarias. Finalmente en la parte de manuales, certificados, señalética el costo aumenta ya que son elaborados en material real y en gran número. Se cuenta con proformas que respaldan esta información. **Ver Anexo 23**

6.03 Cronograma de Actividades

Tabla N°28

Cronograma de Actividades

Actividad	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del tema		x																										
Aprobación del tema					x																							
Capítulo I									x																			
Capítulo II												x																
Capítulo III													x															
Capítulo IV															x													
Capítulo V																					x							
Capítulo VI																						x						
Capítulo VII																							x					
Sustentación del proyecto																										x		

Elaborado por: Guzmán, Diana

Análisis: En la tabla se puede apreciar el proceso de elaboración del plan representado en el tiempo. Va desde el inicio de semestre que fue en el mes de Octubre del 2015 hasta el mes de Abril del presente año. Consta cada una de las fechas en las que se terminó y entrego cada uno de los siete capítulos que presenta el escrito. En el mes de abril se puede apreciar que ya se ha concluido con todo el contenido del escrito para finalizar el proceso la Dirección de Escuela de Administración Turística y Hotelera asigna las fechas de sustentación en las que el investigador debe presentarse a dar a conocer su investigación y propuesta.

CAPÍTULO VII

7.00 Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

- Esta investigación generó una plaza de trabajo. El supervisor del mercado será quien dominara el sistema y convertirá la Inocuidad en un hábito.
- Las personas que laboran en el área de alimentos & bebidas transformados poseen bajos conocimientos en inocuidad alimentaria por eso mantienen la cultura de malas prácticas de manipulación.
- Durante el proceso de investigación se detectó falencias por parte del personal y de la administración del mercado, una vez erradicadas se dará inicio a una mejora continua.
- El Plan de capacitación beneficia de manera significativa al personal del mercado “El Turismo” que brindará un servicio de calidad y al Turista que degustará gastronomía inocua y segura.
- Aplicar el tipo de capacitación programada y con metodología presencial es la mejor opción, ya que se establece un programa de trabajo que facilitará el entendimiento de la información y esta sea captada de mejor manera por el personal.
- El conocimiento es igual a prevención, conocer ampliamente y aplicar la inocuidad alimentaria es la herramienta principal para prevenir la contaminación de un alimento.
- La gastronomía presente en los mercados es la mejor manera de informarse sobre la historia ancestral de un pueblo.

7.02 Recomendaciones

- A la Escuela de Hotelería y Turismo del Tecnológico Superior Cordillera estimule a los estudiantes a realizar proyectos enfocados en el Turismo Gastronómico.
- Al administrador del mercado “El Turismo” establecer un programa de incentivos a los puestos que cumplan al 100% con la característica de inocuidad en sus representaciones gastronómicas.
- Al administrador del mercado “El Turismo” reformar el reglamento interno estableciendo multas a los manipuladores negligentes.
- A los docentes encargados de la asignatura Diseño de Proyectos de las Escuelas en general profundizar mucho más en la enseñanza de normas Apa versión 6.0, se detectó muchas falencias y dificultad al momento de redactar el escrito utilizando esta metodología.
- A la Escuela de Hotelería y Turismo del Tecnológico Superior Cordillera incluya en su malla curricular la asignatura Inocuidad Alimentaria.
- A los alumnos del quinto semestre de las carreras identificar correctamente el problema central para poder desarrollar su tema de proyecto.
- A la Dirección de Producción Y Salud del Municipio de Rumiñahui cree una plaza de trabajo destinada a la supervisión y control de los procedimientos aplicados al manipular los alimentos.

Referencias Bibliográficas

- ARCSA. (2015). Manual de prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes/cafeterías. Agencia de Regulación y Control Sanitario. Ecuador.
- Autodidactica Océano Color. (1994). Biología. Volumen 5.
- Baena Paz, Guillermina. (2003). Metodología de la Investigación. Publicaciones Cultural. México.
- Carrión Juan Manuel, Crespo Gonzalo, Grijalva Wilson, Barrera Julio, Crespo Alfonso, Ortiz María Caridad. (2012). Memoria Histórica del Cantón Rumiñahui. Editorial. Mariscal.
- Cando, Marco. (2015). Estudio de Impacto Ambiental Expost Operación Y Abandono del Mercado Cerrado El Turismo del Cantón Rumiñahui, Parroquia Sangolquí.
- CEMPRO PLANES Y PROYECTOS. (2011). Definición del Problema Central. Consultado: (22 de Diciembre de 2015). Disponible en: <http://www.cempro.org.pe/2011/11/definicion-del-problema-central.htm>
- COLECCIÓN LNS. (1988). Metodología de la Investigación Científica. Ciclo Diversificado. EDIBOSCO. Cuenca – Ecuador.
- Dulbecco, Renato. (1955). XV. Los Virus: Problemas de un Concepto en Evolución. Consultado: (26 de Marzo de 2016). Disponible en: http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen2/ciencia3/071/htm/sec_19.htm
- Enciclopedia del Estudiante. (2005). Historia y Geografía del Ecuador. Tomo N° 20. Ediciones Santillana S.A.
- Escalona Iván. (2004). Investigación de Mercados. Monografías. com. Consultado: (02 de Abril de 2016). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/invmerc/invmerc.shtml>
- GADMUR. (2013). Cantón Rumiñahui. Consultado: (14 de Marzo de 2016). Disponible en: http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com_content&view=category&id

[10&Itemid=108&lang=es](#)

- Gallardo de la Puente, Carlos. (2011). Fiestas y Sabores del Ecuador. Universidad de las Américas. Quito – Ecuador.
- Fernández Arenas, José. (1988). Arte efímero y espacio estético. Anthropos, Barcelona.
- Franchini Sangines, María. (1980). Manual para supervisores de restaurantes, hoteles, instituciones y comedores Industriales. BDMEX. S.A México.
- Kotler Philip, Bowen John y Makens James. (2003). Marketing para Turismo. Tercera Edición. Pearson.
- Kurt, Lewin. (2011). Diagrama de Campo de Fuerzas. Consultado: (01 de Enero de 2016). Disponible en: http://www.actiongroup.com.ar/download/diagrama_decampodefuerzas.pdf
- Ministerio de Turismo. (2007). Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020.
- MSP. (2002). Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados, Ministerio de Salud Pública. Ecuador
- La Enciclopedia del Estudiante. (Ed.). (2005). Historia y Geografía del Ecuador. Santillana Educación.
- Larousse Ilustrado. (2012). Larousse Pequeño Ilustrado. Francia – España.
- Ortega Cabezas, Guillermo. (2012). Capacitación para Capacitadores. Editorial Jurídica del Ecuador. Quito – Ecuador.
- OMS. (2000). Inocuidad de los Alimentos. Consultado: (22 de Diciembre de 2015). Disponible en: http://www.who.int/topics/food_safety/es/
- Salvador Lara, Jorge. (1926). Historia de Quito, Luz de América. Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural. Quito – Ecuador.
- Rivero, H. y Baquero, M. (2004). Inocuidad, Calidad y Sellos Alimentarios. Documento Técnico. Biblioteca de Venezuela IICA. Quito – Ecuador.

Anexos

Anexo N.1

Carta de Auspicio Dirección de Turismo



Sangolquí, 01 de febrero del 2016
Oficio No. 2016-017-DT-GADMUR

Ing. Msc.
Friktzia Mendoza
**DIRECTORA DE CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**
Presente.

De mi consideración:

Me dirijo a usted, con la finalidad de poner en su conocimiento que la Dirección de Turismo del Gobierno Municipal de Rumiñahui brindará toda la colaboración que esté a nuestro alcance y además ofrecerá la información turística que disponemos, para que la señorita Diana Carolina Guzmán Ortiz, cédula de identidad número 172315101-3, pueda realizar su proyecto de titulación tema "Plan de Capacitación sobre Inocuidad Alimentaria, dirigido al personal que labora en el área de alimentos y bebidas del Mercado Cerrado de Sangolquí Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio ofertado a los turista que concurren a este establecimiento".

Estamos seguros que la investigación y las gestiones afines a este proyecto, irán en beneficio de quienes proveen los servicios por un lado, y por otro de todos los visitantes locales y turistas que concurren al Cantón Rumiñahui.

Cordialmente,



Ing. Patricio Rodríguez

Funcionario Directivo De Turismo

C.C. : Archivo D.T.
PRC/Valencia M.



Dirección: Palacio Municipal - Gobierno Municipal de Rumiñahui,
Montúfar 251 y Espejo, Sangolquí, Ecuador.
Teléfono: (02) 2998 300
www.ruminahui.gob.ec

Anexo N.2

Autorización de la Dirección de Producción y Salud



Oficio nro.: GADMUR-DPC-2016-052
Sangolquí, 17 de marzo de 2016

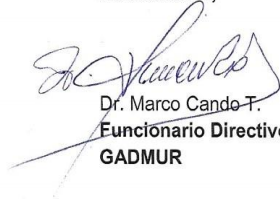
Ingeniera
Frikizia Mendoza Msc.
Directora de Carrera de Administración
Turística y Hotelaría

Presente,

Luego de saludarle muy cordialmente, me permito informarle a usted que el Dr. Ramiro Ayala Carrillo, Administrador del Mercado El Turismo (e), le proporcionara a la señorita Diana Carolina Guzmán Ortiz, toda la información correspondiente al Tema " Plan de capacitación sobre inocuidad alimentaria" del Mercado Cerrado El Turismo.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,



Dr. Marco Cando-T.
Funcionario Directivo de Producción y Comercialización
GADMUR



DPC/mct



1/1

Dirección: Palacio Municipal - Gobierno Municipal de Rumiñahui.
Montúfar 231 y El Espejo, Sangolquí, Ecuador.
Teléfono: (03) 3998 3100

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE INOCUIDAD ALIMENTARIA, DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE ALIMENTOS & BEBIDAS DEL MERCADO CERRADO DE SANGOLQUÍ, CANTÓN RUMINAHUI, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFERTADO A LOS TURISTAS QUE CONCURREN A ESTE ESTABLECIMIENTO PARA DEGUSTAR SU GASTRONOMÍA.

Anexo N. 4

Descripción Individual Matriz Análisis de Involucrados

DESCRIPCIÓN INDIVIDUAL DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS POR CADA UNO DE SUS ACTORES	
Personal área de alimentos & bebidas transformados Mercado “El turismo”	Interés en el problema central
	Brindar un servicio de calidad tangible de acuerdo a la buena y correcta manipulación de los alimentos por parte de las personas que pertenecen a los diferentes patios de comidas.
	Problemas Percibidos
	Tiempo limitado para recibir la capacitación, el Mercado “El Turismo” cumple con una jornada laboral de Lunes a Domingo de 6:00 am a 18:00 pm; se ofrece un plan de capacitación para la buena y correcta manipulación de los alimentos, pero la falta de tiempo y el poco interés por parte de las personas que transforman alimentos no se puede capacitar al 100% de las personas.
	Recursos, mandatos y capacidades
	La incorrecta manipulación de los alimentos puede conllevar también un riesgo para el personal del área de alimentos & bebidas transformados, contagiarse con agentes patógenos provenientes de la materia prima afecta a la salud y la integridad del manipulador el Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo CD 390, es la herramienta que pueden recurrir en caso de algún accidente laboral.
	Intereses sobre el proyecto
	El personal del área de alimentos & bebidas transformados busca beneficiarse del plan sin que esto conlleve un gasto para ellos, a pesar que capacitarse en Inocuidad Alimentaria es una inversión con buenos resultados.
	Conflictos potenciales
	Existe una cultura de mal manejo de alimentos por parte de estas personas llevadas por años, generaciones y familias están a cargo de estas preparaciones y modificar sus hábitos es una tarea complicada y verdaderamente laboriosa; el plan modificara esta cultura de manera paulatina informando al personal la importancia de la Inocuidad Alimentaria tanto para su negocio como para sus hogares.
Municipio de Rumiñahui	Interés en el problema central
	El municipio de Rumiñahui busca erradicar la mala manipulación de los alimentos, al tener conocimiento adecuado de las buenas prácticas de manipulación el personal podrá aplicarlas y dará inicio a una mejora continua.

Municipio de Rumiñahui	Problemas Percibidos
	Manejo inadecuado de los desechos producidos por el mercado, la Inocuidad Alimentaria no se cumple si el ambiente de preparación y venta de los alimentos no posee un sistema de gestión en manejo de desechos.
	Recursos, mandatos y capacidades
	El Mercado “El Turismo” se rige a la Ordenanza Municipal 027-2015 Ferias, plataformas y mercados municipales.
	Intereses sobre el proyecto
	Crear conciencia en el personal del área de alimentos & bebidas transformados, una mala manipulación de alimentos acarrea problemas de salud a los turistas y a la población, también puede ocasionar conflictos legales e incluso la clausura del establecimiento.
	Conflictos potenciales
	Aumento de animales callejeros en los alrededores del mercado son consecuencia de un deficiente manejo de desechos, la acumulación de basura fuera del mercado “El Turismo” atrae animales callejeros.
Moradores de Sangolquí	Interés en el problema central
	Los moradores de la ciudad tienen como interés en el problema contar con una oferta turístico gastronómica de alta calidad, ofertar otro tipo de servicios va estrechamente ligado con la oferta gastronómica, la alimentación del turista complementa los demás servicios.
	Problemas Percibidos
	Un mercado genera desechos y estos atraen roedores esto causa malestar a los moradores, el plan contiene procedimientos sobre control de plagas que erradicara la población de este tipo de animales y otras plagas.
	Recursos, mandatos y capacidades
	Atractivos culturales presentes en el mercado son los recursos con los que cuentan los moradores de Sangolquí, la feria es un atractivo cultural que atrae turistas de todos los rincones del cantón.
	Intereses sobre el proyecto
	Los moradores buscan una mejora en la economía del sector, posterior al plan la mejora de los servicios ofertados en el mercado “El Turismo” atraerá turistas, generando mayores ganancias, generando una economía buena y estable.

Moradores de Sangolquí	Conflictos potenciales
	La afluencia de gente a un sector no trae exclusivamente turistas, el incremento del turismo en una localidad también acarrea presencia de delincuentes en la zona, el plan no activaría esta consecuencia las autoridades tomar medidas en el momento que la afluencia de gente se eleve notablemente
Comensales	Interés en el problema central
	Acceder a alimentos inocuos no solo es un derecho de los turistas, es un derecho de todo ser humano, alimentarse es la base primordial para la subsistencia de un ser vivo, el plan garantiza cumplir con este derecho, el personal que maneja correctamente manipulación de alimentos, técnicas de higiene y técnicas de almacenamiento no solo ofrece un servicio de calidad también ofrece salud y seguridad.
	Problemas Percibidos
	La incapacidad de detectar alimentos en mal estado es un problema, esto mantiene la creencia que un mercado es un lugar insalubre para comer el comensal prefiere evitar estos riesgos, el plan activa una mejora continua, capacitar al personal y entregar una certificación de esto difundirá confiabilidad en cuanto a la oferta gastronómica expendida.
	Recursos, mandatos y capacidades
	La ley Orgánica de defensa al consumidor R O S 116 es el mandato que puede resguardar al comensal en uno de sus artículos mención que el consumidor tiene derecho a las salud y protección, consumir alimentos inocuos es su derecho.
	Intereses sobre el proyecto
	A los comensales les interesa la aplicación del Plan de capacitación para poder disfrutar de alimentos con un alto nivel de Inocuidad a precios muy cómodos y sobre todo con el sabor que solo se encuentra en los agachaditos o huecas.
	Conflictos potenciales
	A pesar de que la comida típica mantenga inocuidad los hábitos alimenticios inadecuados generan problemas en la salud del comensal, el uso de condimentos, el nivel de grasa y azúcar presente en la mayoría de las preparaciones, desencadena alteraciones, es recomendable el consumo de la comida típica en niveles moderados y llevar una dieta equilibrada.
Investigador	Interés en el problema central
	El investigador persigue solucionar eficazmente el problema, aplicando las capacitaciones pretende instruir al personal que transforma los alimentos generando en ellos una cultura de inocuidad.

Investigador	Problemas Percibidos
	El tiempo muchas veces juega en contra del investigador, en este caso la estructuración del plan se logró en un reducido tiempo, a pesar de ser un problema esto aportó a la formación del investigador enseñándole a trabajar bajo presión.
	Recursos, mandatos y capacidades
	El mandato que rige y ampara al investigador es reglamento interno ITSCO, contiene los derechos deberes y obligaciones que debe acatar el investigador.
	Intereses sobre el proyecto
	Estructurar el plan con éxito y llevar a la práctica el Plan de capacitación, aplicándolo no solo en el mercado “El Turismo” sino en todos los mercados del Cantón Rumiñahui.
	Conflictos potenciales
	La elaboración de un proyecto es una inversión, el principal conflicto del investigador son recursos económicos limitados, por ello es muy importante conseguir el auspicio del municipio o entidad competente, le brindaran al investigador la ayuda necesaria.
Administrador Mercado “El turismo”	Interés en el problema central
	El Administrador del mercado precisa el aumento del beneficio económico, al brindar un servicio con altos estándares de calidad las ventas aumentarían y el beneficio económico se incrementaría.
	Problemas Percibidos
	Se ha detectado poco interés por parte del administrador en capacitar al personal de alimentos & bebidas transformados, ya que esto acarrearía modificar la cultura llevada por años.
	Recursos, mandatos y capacidades
	Existe un pequeño reglamento interno, con indicaciones respecto al horario de atención, abastecimiento, uso de uniformes establecidos para cada patio de comidas, y algunas prohibiciones.
	Intereses sobre el proyecto
	La capacitación debe llevarse a cabo sin alterar el horario de atención, es el interés manifestado por el Administrador frente al proyecto. El plan debe aplicarse estratégicamente en un horario donde la afluencia de gente sea reducida.
	Conflictos potenciales
	Se presume que el Administrador del Mercado “El Turismo” presta mayor atención a obtener un beneficio económico a

	prestar un servicio de calidad. Esto se menciona por que los controles realizados no son muy frecuentes y no se aplican las respectivas sanciones cuando alguna anomalía se encuentra.
Proveedores	Interés en el problema central
	Al capacitarse el personal ellos adoptaran las costumbre de adquirir materia prima de calidad, los proveedores desean que ellos prefieran sus productos inocuos, la manipulación inicia desde el momento de la cosecha y transporte.
	Problemas Percibidos
	Si el proveedor no cumple con traer materia prima de calidad se apreciaría una disminución en la demanda, el personal ya no aceptara materia prima en condiciones regulares, aunque sean a menor costo.
	Recursos, mandatos y capacidades
	Recursos como diversidad de productos cultivados en el sector: frutos, tubérculos, legumbres, verduras entre otros. La ISO 9001 es un mandato que puede aplicar el proveedor.
	Intereses sobre el proyecto
	Con el Plan de Capacitación y el inicio de la mejora continua la mejora del servicio se evidenciara y el incremento de comensales de igual manera el proveedor tiene como interés el aumento de la cantidad de productos solicitados por el mercado.
	Conflictos potenciales
	Muchos proveedores entregan de productos afectados por pesticidas, convirtiéndose en materia prima peligrosa afectando directamente la inocuidad del alimento.
ITSCO	Interés en el problema central
	Cuando el investigador da solución al problema central da a conocer la calidad de la oferta académica que brinda el instituto formando profesionales capaces en materia turística.
	Problemas Percibidos
	Si el investigador no reúne todos los requisitos para la sustentación del proyecto es un problema, si tiene pendientes pagos entrega de documentos no podrá desarrollar el Plan de manera correcta.
	Recursos, mandatos y capacidades
	La asignatura Tecnología de Alimentos es uno de los recursos fundamentales aprovechados por el investigador, inocuidad alimentaria fue uno de los principales temas presentes en la

ITSCO	asignatura. Denotando que el pensum de estudios ofertado por el ITSCO cubre campos profesionales como Capacitaciones de Inocuidad alimentaria
	Intereses sobre el proyecto
	Al culminar el investigador el proyecto, el resto de involucrados se han beneficiado, la población donde tuvo lugar la investigación y las autoridades conocen el desempeño del alumno cordillera así logra difundir el alto nivel académico de los futuros tecnólogos.
	Conflictos potenciales
	El investigador no se presenta a las tutorías correspondientes retrasa el proceso de titulación, convirtiéndose en un conflicto potencial para el desarrollo del Plan. El Instituto Tecnológico Superior Cordillera posee un cronograma para el desarrollo de los proyectos y debe cumplirlo el investigador.
Personal de otras áreas, ajenas a transformación de alimentos.	Interés en el problema central
	Al adquirir conocimientos de Inocuidad la llegada de turistas aumentara, el resto del personal aspira maximizar las ventas de sus productos con la presencia de más gente en el mercado.
	Problemas Percibidos
	El personal de otras áreas que no recibe la capacitación desconoce la importancia de un manejo correcto de desechos y contribuyen a la acumulación de basura. Contrarrestando la mejora continua.
	Recursos, mandatos y capacidades
	Entre los recursos con los que cuenta el personal de otras áreas están flores, productos agrícolas, plantas medicinales, productos cárnicos entre otros, comprenden los atractivos culturales demostrando la diversidad del cantón.
	Intereses sobre el proyecto
	El personal de otras áreas espera que los turistas que acuden a consumir la gastronomía inocua ingresen a conocer productos ofertados en el resto de áreas. Recibiendo un beneficio con la realización del proyecto.
	Conflictos potenciales
	La mayoría de productos expendidos por el resto de áreas se convierten en desechos orgánicos, esta porción del personal desconoce el correcto manejo de los desechos y por lo tanto no los clasifican adecuadamente en los contenedores de basura acelerando procesos de descomposición y generando presencia de mal olor e insectos voladores.

Turistas	Interés en el problema central
	El turista espera la eliminación de todos los factores contaminantes en el área de alimentos & bebidas transformados, contando con conocimientos en Inocuidad Alimentaria el personal tomara todas las medidas necesarias para erradicar la presencia de contaminantes en las etapas de transformación y entrega de la gastronomía.
	Problemas Percibidos
	La mayor preocupación del Turista es la adquisición o contagio de una ETA (Enfermedad Transmitida por Alimentos) que desencadena en problemas del aparato digestivo.
	Recursos, mandatos y capacidades
	El turista puede informar a las autoridades competentes si el consumo de comida en el mercado ha dado como resultado la afectación de su salud e incluso dar inicio a un proceso judicial, la ley ampara al consumidor y el puesto que ha cometido el daño será sancionado he incluso clausurado.
	Intereses sobre el proyecto
	El turista desea degustar de la gastronomía de las huecas presentes en el mercado gozando de seguridad alimentaria, sin miedo o preocupación de adquirir alguna infección, teniendo la garantía que los alimentos expendidos en el Mercado “El Turismo” cumplen con la característica de Inocuidad Alimentaria y apreciando un buen servicio, con altos estándares de calidad.
	Conflictos potenciales
	El turista más conservador que no está dispuesto a correr muchos riesgos se alimenta en lugares con costos más elevados pero que garantizan higiene y seguridad. La creencia que el mercado es un lugar inapropiado para comer, es uno de los conflictos que se debe dar una solución efectiva. Loas agachaditos o huecas no deben asociarse con la insalubridad y el Plan se encargara de revolucionar todas estas creencias.

Anexo N. 5

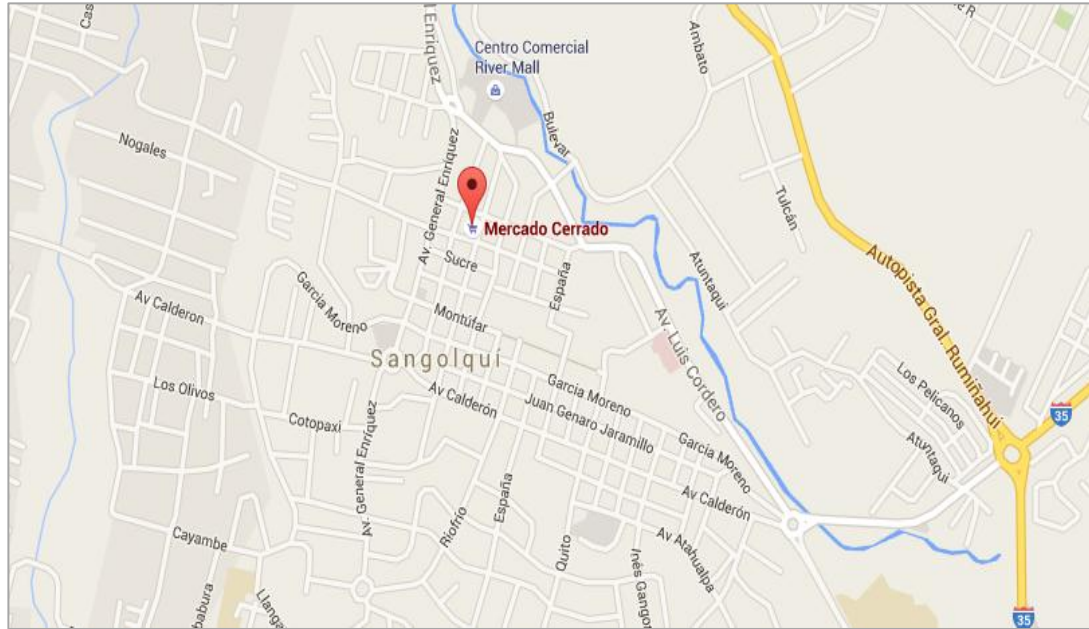
Descripción Individual del Árbol de Problemas

Causa / Efecto	Descripción	Medio de Verificación
Poco control por parte de las autoridades generando presencia de agentes contaminantes	Dentro del área de alimentos & bebidas del mercado “El Turismo” se puede apreciar la presencia de agentes contaminantes, entiéndase como agentes contaminantes a toda materia u organismo que al incorporarse a un alimento altera sus características, los agentes contaminantes se derivan en físicos, químicos y biológicos, por ende a simple vista se detectan agentes contaminantes físicos. La presencia de bisutería, dispositivos electrónicos, cajas, cadenas, candados y otros elementos que deberían almacenarse lejos del área de transformación de alimentos se aprecian a simple vista en cada uno de los puestos que expenden alimentos y forman parte de los patios de comida del mercado. Estos agentes contaminantes no se encontrarían presentes en el área si los controles por parte de las autoridades fueran más rigurosos y frecuentes.	 Cadena metálica oxidada  Manipulador portando anillo  Personal de hornado manipulando celular y llaves
Mínimo interés por parte del Administrador en capacitar al personal manteniendo así los bajos conocimientos en buenas prácticas de manipulación	El administrador del mercado no demuestra interés en capacitar a su personal, han mantenido malas prácticas de manipulación por varios años, se puede evidenciar que el personal desconoce la importancia de la higiene del puesto de trabajo, desconoce la obligatoriedad de portar un uniforme adecuado. Esto se podría modificar si la administración prestara mayor interés en capacitar al personal.	 Área de trabajo del personal de mariscos completamente fuera de parámetros de inocuidad alimentaria

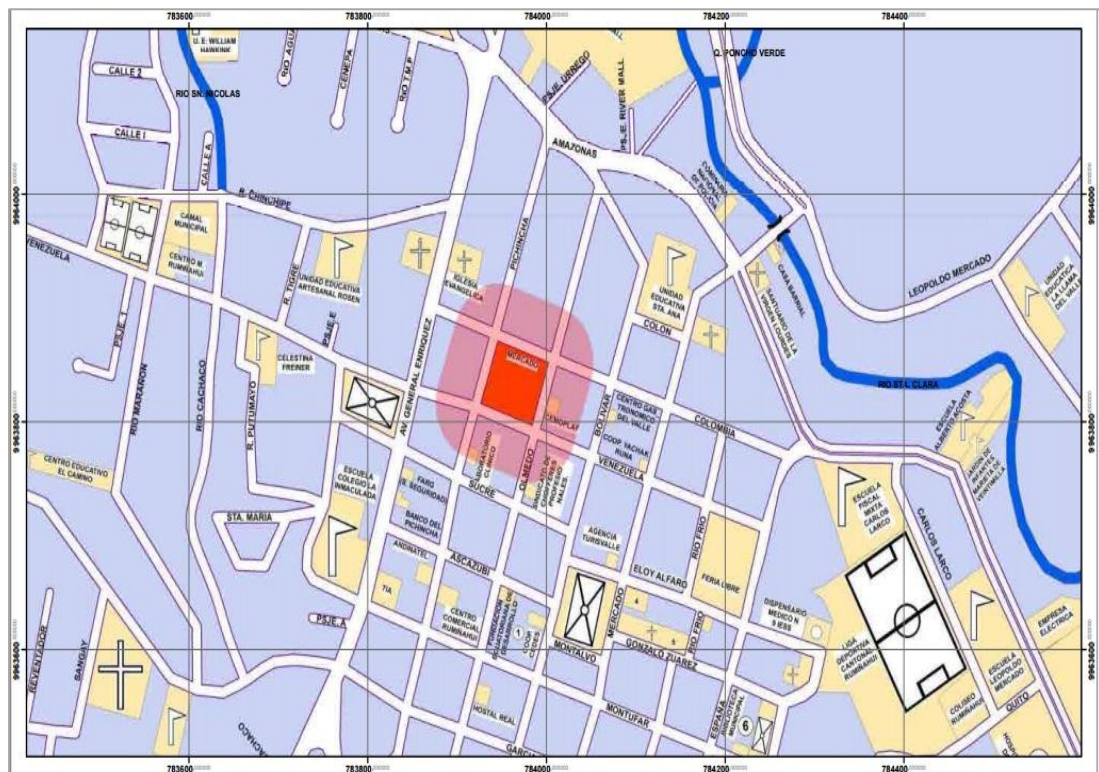
Manejo inadecuado de los alimentos ocasionando deficiencias en el servicio prestado a los turistas	El servicio ofertado no solo tiene que ver con trato al cliente, cuando de Inocuidad Alimentaria se trata hablamos de la presentación adecuada del alimento al consumidor, asegurarse que este sea sano y seguro, el proceso de transformación mantenga altos estándares de calidad, el manejo inadecuado de alimentos por parte del personal del mercado “El Turismo” genera deficiencias en el servicio, inconformidad y en muchas ocasiones el cliente no regresa.	 Personal de motes recibe el dinero posterior a esto manipula el producto sin el uso de guantes
Deficientes hábitos de higiene personal desatando enfermedades del sistema digestivo resultantes del consumo de comida en el mercado	Las enfermedades transmitidas por alimentos ETA'S son el resultado de muchos factores como una incorrecta manipulación pero principalmente la deficiencia en las técnicas de higiene, en el cantón Rumiñahui han sido algunas las ocasiones en las que la prensa a difundido noticias de intoxicaciones en establecimientos como el mercado. Las etas no solo alteran la salud del comensal pueden dejar consecuencias muy graves en el sistema digestivo.	 Salmonella y E. Coli muestras de hornado Mercado “El Turismo”.
Baja aportación de recursos económicos del GADMUR al mercado ocasionando el deterioro de las instalaciones del área de alimentos & bebidas transformados	El mantenimiento de las instalaciones del mercado debe ser continuo, la presencia de humedad y el paso del tiempo deteriora las instalaciones el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Rumiñahui no destina los fondos suficientes para el mantenimiento de las áreas del mercado “El Turismo”	 Mesones en mal estado. Puestos de comida Mercado “El Turismo”

Anexo N. 6

Ubicación del Mercado “El Turismo”



Fuente: Google



Fuente: Administración del Mercado “El Turismo”

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE INOCUIDAD ALIMENTARIA, DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE ALIMENTOS & BEBIDAS DEL MERCADO CERRADO DE SANGOLQUÍ, CANTÓN RUMIÑAHUI, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFERTADO A LOS TURISTAS QUE CONCURREN A ESTE ESTABLECIMIENTO PARA DEGUSTAR SU GASTRONOMÍA.

Anexo N. 7

Encuesta



Instituto Tecnológico Superior "Cordillera"
Escuela de Administración. Turística y Hotelera

Encuesta

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la opinión de la población residente en el cantón Rumiñahui frente al tema: "Plan de capacitación sobre inocuidad alimentaria, dirigido al personal que labora en el área de alimentos & bebidas del mercado Turismo de Sangolquí".

Marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente

A) Datos Generales:

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: 26 – 30 () 31 – 35 () 36 – 40 () 41 – 45 ()

Sector en que el reside: Sangolquí () San Rafael () San Pedro de Taboada ()
Cotogchoa () Rumi pamba () Capelo () El triángulo () Loreto () Otro ()

B) Preguntas de Opinión:

1. ¿Ha consumido alguna vez la gastronomía del mercado "El Turismo" de la ciudad de Sangolquí?
Si () No ()
2. ¿Usted considera que la comida que se sirve en un mercado es saludable?
Si () No ()
3. ¿Qué días acude usted al mercado "El Turismo" a consumir la oferta gastronómica?
De Lunes – Viernes () Solo fines de semana () Nunca ()
4. ¿Conoce usted el término "Inocuidad Alimentaria"?
Si () No ()
5. ¿Considera que la limpieza adecuada de las instalaciones es un factor fundamental para brindar un servicio adecuado?
Si () No ()
6. ¿Le gustaría que se realice mejoras en el servicio (preparación de platos con altos estándares de calidad, buenas prácticas de manipulación de alimentos) y las instalaciones?
Si () No ()
7. ¿Sabía usted que el consumo de comida manipulada incorrectamente puede acarrear enfermedades del aparato digestivo?
Si () No ()
8. ¿Cree usted que a través de capacitaciones al personal se podrá apreciar una mejora continua en el manejo correcto de los alimentos cocidos?
Si () No ()
9. ¿Le gustaría que en el mercado "El Turismo" se coloquen señaléticas (obligaciones, prohibiciones, etc...) que proporcionen información al visitante?
Si () No ()
10. ¿Le gustaría que el personal que labora en el área gastronómica del mercado "El Turismo" porte un uniforme distintivo para la manipulación de alimentos cocidos?
Si () No ()

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo N. 8

Centro Cultural Villa Carmen



Fuente: GADMUR (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Rumiñahui)

Anexo N. 9

Experimento “Lo invisible a los ojos”

Lo invisible a los ojos

Materiales:

- Alcohol
- Hisopos - algodón,
- Bisutería
- Celulares



Procedimiento:

- Entregamos a cada participante hisopos y algodón impregnados en alcohol.
- Se les pide saquen sus celulares, anillos relojes y otros objetos que usan habitualmente.
- Se limpia los objetos con el hisopo y el algodón.
- Se podrá apreciar la presencia de suciedad.

Conclusión: El personal de gastronomía del mercado no cree que el portar objetos de bisutería y manipular dispositivos electrónicos sea malo durante su jornada laboral con este experimento se puede demostrar al personal que el uso de celulares y portar objetos como estos durante la manipulación de alimentos son muy perjudiciales pues contienen bacterias que no se percibe a simple vista.

Anexo N. 10

Evaluación: Tiempos de Almacenamiento

Complete los alimentos y tiempos (días de almacenamiento según corresponda)

CONGELADOR	Alimentos cocinados		3m
			2m
	Vegetales, verduras y frutas		
	Pescados y mariscos		
	Aves	En presas	Entero 12 m
			6 – 9 m
REFRIGERADOR	2 d		
	Fecha de consumo preferente		
		Vegetales, verduras y frutas	
	1 d		
	3 – 5 d	Carnes rojas	

Anexo N. 11

Modelo Hoja de Registro Capacitaciones





Capacitación Inocuidad Alimentaria

Hoja de Registro

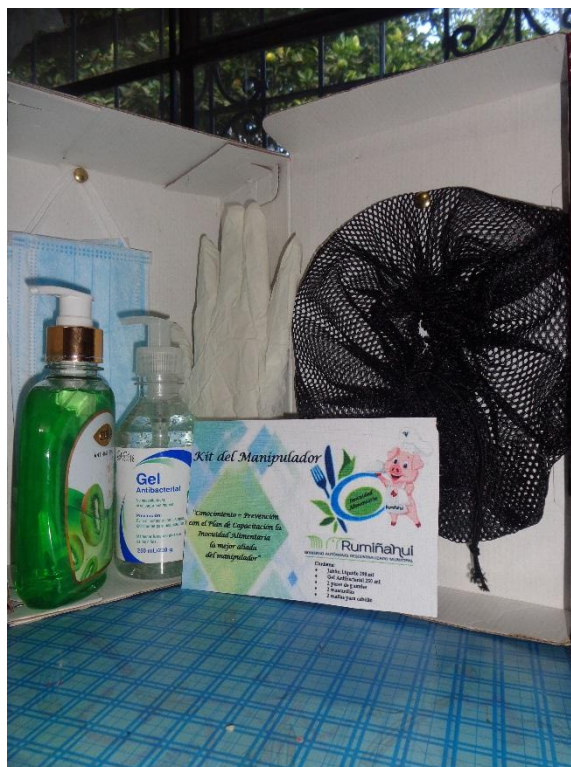
Módulo: _____

Fecha: _____

No Puesto	APELLIDOS DE OCUPANTE ACTUAL	NOMBRES DEL ACTUAL OCUPANTE	GINO	Firma
52	VELASCO LAGUAS	XIMENA ALEXANDRA	AGUAS MEDICINALES	
53	PALOMO TONATO	MARIA ROSA	AGUAS MEDICINALES	
25	LAGUAS SARAVIA	ROSA ELENA	AGUAS MEDICINALES	
89	CANDO TORRES	CLAUDIA	BOMBEJO	
501	PADILLA ESPINOSA	CARMEN MARINA	PATIO COMIDAS	
292	BOQUEZ ZAMBRANO	ESTEFANIA	PATIO COMIDAS	
295	SAN MARTIN QUEZADA	ZOLA MARIA	PATIO COMIDAS	
295	VEGA CAIBAGUANO	MARIA ROSA	PATIO COMIDAS	
504	ZALDUMBIDE PAZMIÑO	MARIANELA ROCIO	PATIO COMIDAS	
285	CARRANZA FARFAN	NIRMA MARGARITA	PATIO COMIDAS	
57	ANDRADE	MARIA ELENA	COMIDAS	
51	ROCERO CHACON	MIRIAM STEFANNIA	COMIDAS	
52	SANCHEZ SANCHEZ	MARIA DEL CARMEN	CEVICHE	
290	GILER RODRIGUEZ	MARIA ALEXANDRA	COMIDAS	
291	PAZMIÑO	JUAN CARLOS	PATIO COMIDAS	
295	APUNTERIVERA	GLORIA YOLANDA	PATIO COMIDAS	
295	ARIAS GARCIA	JENIFER ALEXANDRA	COMIDAS	
299	LOACHAMIN YUJATO	ADA MARIANA	PATIO COMIDAS	
502	EMBAÑA TACO	KARNA FERNANDA	PATIO COMIDAS	
505	ESTRELLA CAIZA	MARIA TRANSITO	MOROCCHO	
297	PINTO VALLE	AURORA ALICIA	PATIO COMIDAS	
505	PALLO PALLO	MARIA BALVINA	PATIO COMIDAS	
507	BONEQUÑONEZ	JORGE ENRIQUE	PATIO COMIDAS	
289	SNISTERRA ORDONEZ	LADY YAMILE	PATIO COMIDAS	
500	CABRERA ORTEGA	KERLY ELIZABETH	PATIO COMIDAS	
294	NAUÑAY QUITO	JESSICA PATRICIA	PATIO COMIDAS	
305	PALOMO TONATO	MARIA HORTENCIA	AGUAS MEDICINALES	
49	DIAZ RAMIREZ	VICTORIA ESPERANZA	MOROCCHO	
45	SANCHEZ GUARAS	MONICA ELIZABETH	MOROCCHO	

Anexo N. 12

Kit del Manipulador



PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE INOCUIDAD ALIMENTARIA, DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE ALIMENTOS & BEBIDAS DEL MERCADO CERRADO DE SANGOLQUÍ, CANTÓN RUMIÑAHUI, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFERTADO A LOS TURISTAS QUE CONCURREN A ESTE ESTABLECIMIENTO PARA DEGUSTAR SU GASTRONOMÍA.

Anexo N. 13

Modelo de Certificado



Logo of the Ministry of Public Health (MSP) and the Municipality of Rumiñahui.

Logo of the National Agency for Regulation, Control and Sanitary Vigilance (ARCSA).

Logo of the Municipality of Rumiñahui.

Logo of the National Agency for Regulation, Control and Sanitary Vigilance (ARCSA).

Logo of the Municipality of Rumiñahui.

Confieren el presente

CERTIFICADO

A: _____

En reconocimiento por haber participado en la capacitación sobre Inocuidad Alimentaria, realizada en la ciudad de Sangolquí, cantón Rumiñahui, con una totalidad de 32 horas cumplidas, teórico - practicas.

Ing. Mauricio Pazmiño
Instructor de ARCSA

Ing. Ivana Suarez
Instructor de ARCSA

Ing. Patricio Rodríguez
Dirección de Turismo

Dr. Marco Cando
Dirección de Producción y Salud

Dr. Ramiro Ayala
Administrador Mercado "El Turismo"

Srta. Diana Guzmán
Organizadora

Anexo N. 14

Manual Inocuidad Alimentaria



Anexo N. 15 Señalética

Anexo N. 15. 01 Señalética de Prohibiciones



Anexo N. 15. 01 Señalética de Obligaciones



Anexo N. 16

Portada y contra portada del Video



Anexo N. 17 Banners Publicitarios

Anexo N. 17.01 Banner Modelo Uno



Anexo N. 17.01 Banner Modelo Dos

¿Sabías Qué ?

Este puesto cuenta con una
certificación de Buenas Prácticas
de Manipulación abalado por ARCSA
(Agencia de Control y vigilancia
Sanitaria).

Agencia Nacional
de Regulación, Control
y Vigilancia Sanitaria

Rumiñahui

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL

Anexo N. 18

Proforma Gastos del Empastado y Borradores

CENTRO DE COPIADO "DOMAX"
COPIAS BN - COLOR - IMPRESIONES - EMPASTADOS - ESPRALADOS - ENCUADERNADOS
IMPRESIÓN EN CD'S

SANDRA VERONICA ENCALADA MALDONADO
Dirección: Av. América N 22-116 y Ramírez Dávalos
Telf.: 3216 823 / 0995 778 518 Quito - Ecuador
e-mail: vero_domax@hotmail.com

ORDEN DE TRABAJO N° 0001978
Fecha: 2 - MARZO 2016

Nombre: PROFORMA
Dirección:
RUC/CI: Telf.:

CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNIT.	TOTAL
1	EMPASTADO COLOR VERDE		
	CINTA LOMO		
	\$19.00 CLV.		
	1 CD. 2.50		
	IMPRES Bln	0.03	
	IMPRES COLOR	0.10	
TOTAL USD \$			

FIRMA AUTORIZADA: RECIBI CONFORME

Anexo N. 19

Factura Gastos Modelos de Señalética y Banners

 Dirección: Montúfar 294 y España frente al Municipio Email: chaio_santamaria@hotmail.com Telf.: 2334-067 * Cel.: 0987 280 443 Sangolquí - Ecuador SANTAMARIA ORTIZ GONZALO EFRAIN		R.U.C. 1711965671001 FACTURA 001-001 0002977 AUTORIZ. No. 1118028971	
VALIDA SU EMISION HASTA 10/DICIEMBRE/2016			
Cliente: <u>Florio del Carmen Ortiz</u> Dir.: <u>Capelo</u> Fecha: <u>18-04-2016</u>		Telf. <u>9866-445</u> RUC. <u>0907673024</u>	
CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	VALOR TOTAL
4	Impresiones A3 color	1,00	4,00
2	Impresiones A2 color	0,35	0,70
COPY-Net CANCELADO			
Observaciones:		SUBTOTAL	4,70
F. CLIENTE <u>[Firma]</u> FIRMA AUTORIZADA <u>[Firma]</u>		DESCUENTO	
		IVA 0 %	
		IVA 12 %	0,56
		TOTAL \$	5,26
Pichoasamin Marcillo Angel Pascual / Imp. Graf. - Sangolquí - R.U.C. 1709172579001 Telefax: 2336213 / 0984022667 - Autoriz. 1757 - 10/DICIEMBRE/2015 del 0002751 al 0003050		ORIGINAL/ ADQUIRIENTE COPIA: EMISOR	

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE INOCUIDAD ALIMENTARIA, DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE ALIMENTOS & BEBIDAS DEL MERCADO CERRADO DE SANGOLQUÍ, CANTÓN RUMIÑAHUI, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFERTADO A LOS TURISTAS QUE CONCURREN A ESTE ESTABLECIMIENTO PARA DEGUSTAR SU GASTRONOMÍA.

Anexo N. 22

Facturas Charla Vestimenta del Manipulador y Kit del Manipulador

003-001-000016248 Vend: 30C
 Fecha: Marzo, 26, 2016 Hr:19:08:40
 Cliente: CONSUMIDOR FINAL
 R.U.C: 99999999999999
 17C Zzam Mallas Ca* 0.2500 4.2500
 23C Zzam Mallas De* 0.2500 5.7500

A PAGAR \$10.00

DESGLOSE

Venta Tarifa 0.00X
 Venta Tarifa 12.00X \$8.93
 Valor I.V.A 12% \$1.07

Valor recibido \$10.00
 Valor factura \$10.00
 CAMBIO..... :

* = Producto con I.V.A
 C = Cajas
 Original: ADQUIRIENTE
 Copia: EMISOR

FARMAENLACE CIA. LTDA
 RUC: 1791984722001
 S:AV. CALDERON 314 Y ZOPOZOPANQUI
 TEL: 2993100 EXT:2493
 FECHA: RUMINAHUI, 2016/03/26 12:39:10
 COMPROBANTE DOC.: 314-002-000526227
 NOMBRE: GUZMAN GUZMAN MOISES EDUARDO
 CI: 0400609046
 CAJERO: MOISES EDUARDO GUZMAN GUZMAN
 DETALLE FACTURA ELECTRONICA
 *** DOCUMENTO SIN VALOR TRIBUTARIO ***

CANT	PVP	PCABENA	TOTAL
50	0.0750	0.0750	3.7500I
HASCARILLA DESCARTABLE CON ELAST CAJ*5			
50	0.1770	0.1520	7.6000I
GUANTES EXAMINACION MED PAR*50			

Anexo N. 23

Proformas

Anexo N. 23.01 Proforma Manuales

[illegible]

Anexo N. 23.02 Proforma Banners y Señalética



CREATIVOS

P L 3 1 C I D A D

Av. Abdón Calderón
y Río Frio CC
TINARA-Sangolquí
RUC 1715646608001

COTIZACION

Señor (a): Diana Guzman

Email:

Dirección: Quito - Ecuador

Telefono:

Validez : 5 días

Fecha: lunes, 18 de abril de 2016

Estimada Srta Guzman, por medio de la presente me permito enviarle la cotización correspondiente al servicio de su interés

Cantidad	Descripción	Precio Uni	Precio Total
8	Señaleticas 130 x142 cm full color en sintra o pvc	\$ 8,00	\$ 64,00
2	Banners ful color en lona de 13 Onz medidas 200x100cm	\$ 20,00	\$ 40,00
		\$ -	\$ -
		\$ -	\$ -
		\$ -	\$ -
		\$ -	\$ -
		\$ -	\$ -
		\$ -	\$ -
		Sub Total	\$ 104,00
		12% Ivo	\$ 12,48
		Total	\$ 116,48

FORMA DE PAGO 60% ANTICIPO Y 40% RESTANTE CONTRA ENTREGA

Anexo N. 23.03 Proforma Kits del Manipulador

FARMAENLACE CIA. LTDA
RUC: 1791984722001

MATRIZ
CAP. RAFAEL RAMOS E2-210 Y CASTELLI
TEL: 2993100 QUITO-ECUADOR
SUCURSAL
AV. CALDERON 314 Y ZOPOZOPANQUI
TEL: 2993100 EXT:2493 RUMINAHUI-ECUADOR

REIMPRESIÓNREIMPRESIÓN***
FECHA: RUMINAHUI, 2016/04/18 12:13:29
VALIDA HASTA: 2016/04/26 12:13:30
PROFORMA No: 314-002-000000401
CI: 1723151013
NOMBRE: GUZMAN ORTIZ DIANA CAROLINA
DIR: MARIANA DE JESUS 511 Y LOS CEDRONES
CAPELO
CAJERO: MOISES EDMUNDO GUZMAN GUZMAN

CANT	PVP	PCADENA	TOTAL
400	0.0750	0.0750	30.0000I
MASCARILLA DESCARTABLE CON ELAST CAJ#5			
200	0.1770	0.1520	30.4000I
GUANTES EXAMINACION MED #100			
200	0.1814	0.1542	30.8400I
GUANTES EXAMINACION LARGE #100			
200	2.9000	2.5044	500.8800
FARMANOVA DEL ANTIBACTERIAL 250ML			
200	2.9911	2.5424	508.4800I
ELLIN JAB LIQUIDO ANTIBAC KIWI 290ML			
SUBTOTAL:			1100.6000
SUBTOTAL-DSCOTOS:			1100.6000
TARIFA 0%:			500.8800
TARIFA 12%:			599.7200
12% IVA:			71.9664
TOTAL USD:			1172.5664
EFECTIVO			1172.5700

Anexo. 24

Instalaciones Mercado “El Turismo”



Anexo. 25

Vestimenta del Manipulador

