



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

TEMA: PLAN DE CAPACITACIÓN DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS  
PARA EL RESTAURANTE VILLA DE PARIS Y FINAS HIERBAS UBICADO  
EN EL CANTÓN QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA PARA CONTRIBUIR  
AL MEJORAMIENTO DEL LUGAR

Proyecto de investigación previo a la obtención de título de Tecnólogo en  
Administración Turística y Hotelera

Autor: Alex Xavier Lara Espinoza

Tutor Ing. Patricio Acuña

Quito – Enero 2017

---

## DECLARATORIA

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

---

Alex Xavier Lara Espinoza

CC 172116050-3

---

## CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Alex Xavier Lara Espinoza alumno de la Escuela de Administración Hotelera y Turística, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

---

Alex Xavier Lara Espinoza

CC 172116050-3

---

## 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 **Alex Xavier Lara Espinoza**.

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 CAPACITACION DE MANIPULACION DE ALIMENTOS PARA EL RESTAURANTE VILLA DE PARIS Y FINAS HIERBAS UBICADO EN EL CANTON QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA PARA CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DEL LUGAR**", el cual incluye el diseño de un plan de capacitación sobre Técnicas de manipulación de Alimentos, al igual que un

---

manual de buenas prácticas alimenticias, que fortalecerá las actividades gastronómicas 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 reconvención, 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

**CESIONARI**

---

## AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, y en especial a mis padres, que han hecho que todo este sacrificio y que estos sueños se conviertan en realidad, son el pilar fundamental de mi vida, sería algo injusto no dedicarles el último esfuerzo realizado para ellos con todo mi cariño, aprecio y amor, Gracias por encaminar mi Carrera a nivel Técnico y Profesional sin ustedes no podría decir con Orgullo que al culminar esta etapa de mi vida llegare a ser un profesional, hoy las páginas que hace muchos años empezaron en blanco se han llenado de valores, sabiduría, respeto y humildad es una mezcla de Sentimientos el saber que el tiempo ha pasado demasiado pronto, amistades se han ido, se han quedado y otras simplemente siempre quedaran guardadas en mi Corazón Como no agradecer también a Ingenieros que han hecho que todo este Sacrificio valga la pena quiero agradecer infinitamente a la Ingeniera Viviana Gangotena una Docente que me ha demostrado que con sacrificio y con Responsabilidad todo es posible en la vida, no tengo más palabras para agradecer todo el cariño y aprecio que tengo a cada una de las personas que han estado conmigo a lo largo de mi carrera todo esto es por ustedes mi familia, amigos, Jonnathan, Gracias por ese apoyo constante que has tenido conmigo en el transcurso de esta etapa de mi vida enseñarme que a pesar de todas las cosas que hemos vivido el amor, amistad, la familia y el cariño de todos siempre seguirá intacto gracias Mayra, Verónica por esa amistad que perdurara para siempre, que empezó con unas risas y ahora es más fuerte que nunca, porque ahora yo soy el vivo ejemplo de que con esfuerzo y responsabilidad todo se puede en la vida.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional

Por ser ese pilar muy importante en vida

A mis mejores amigos que han sido un pilar  
fundamental

A dios por bendecirme con una familia que  
amo mucho

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DECLARATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS</b> .....	<b>iii</b>
<b>CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>viii</b>
DEDICATORIA .....	ix
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ÍNDICE DE GRAFICOS</b> .....	<b>xx</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>xxi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xxii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>1.0 ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
1.01 Contexto.....	7
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
1.04 Definición del Problema central (Matriz T).....	10
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>12</b>
<b>2.00 ANTECEDENTES DE INVOLUCRADOS</b> .....	<b>12</b>
2.01 Mapeo de Involucrados .....	12
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados .....	14
2.02.1 MATRIZ DE ANÁLISIS Y SELECCIÓN CON LOS INVOLUCRADOS .....	16
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>18</b>
<b>3.00 PROBLEMAS Y OBJETIVOS</b> .....	<b>18</b>

---

3.01 Árbol de problemas.....	18
3.02 Árbol de Objetivos .....	19
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>21</b>
4.01 Análisis de Alternativas .....	21
4.02 Matriz de análisis de Alternativas .....	22
4.03 Diagrama de Estrategia .....	26
<b>4.04 Matriz de Marco Lógico .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>30</b>
<b>5.0 PROPUESTA .....</b>	<b>30</b>
5.01 Antecedentes .....	30
5.01.01 Análisis FODA .....	38
5.01.02 Investigación de Mercado.....	41
5.01.03 Instrumentos de la investigación.....	43
5.01.04 Investigación de Mercado.....	45
5.01.04 Población y muestra .....	45
5.01.04.01 Población:.....	45
5.01.04.02 Muestra:.....	46
5.01.05 Análisis de información.....	46
5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución .....	58
5.02.01 Capacitación.....	59
<b>5.02.02 Manual. ....</b>	<b>63</b>
<b>5.02.03 Señalética .....</b>	<b>64</b>
5.02.04 Video .....	65
<b>5.02.05. Roll-ap publicitarios. ....</b>	<b>65</b>
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta .....	66
5.03.01 Misión .....	66
5.03.02 Visión.....	66

---

---

5.03.03 Eslogan .....	66
5.03.04 Estrategias .....	67
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>125</b>
<b>6.00 Aspectos Administrativos .....</b>	<b>125</b>
6.01 Recursos .....	125
6.01.01 Recursos Materiales.....	125
6.01.02 Recursos Tecnológicos .....	126
6.01.03 Recursos Humanos.....	127
Elaborado por: Alex Lara .....	127
6.02 Presupuesto .....	128
6.02.01 Presupuesto de Formulación .....	128
6.02.02 Presupuesto de Aplicación.....	130
6.03 Cronograma .....	131
<b>CAPÍTULO VII .....</b>	<b>132</b>
<b>7.00 Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>132</b>
7.01 Conclusiones .....	132
7.02 Recomendaciones.....	133
<b>BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>134</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>143</b>
<b>Anexo N. 1.....</b>	<b>144</b>
<b>Carta de permiso de aceptación.....</b>	<b>144</b>
<b>Anexo N. 2.....</b>	<b>145</b>
<b>Aval de aceptación .....</b>	<b>145</b>
<b>Anexo N. 2.....</b>	<b>146</b>
<b>Encuesta.....</b>	<b>146</b>
<b>Anexo N. 3.....</b>	<b>147</b>
<b>Experimento “Lo invisible a los ojos” .....</b>	<b>147</b>
<b>Anexo N. 4.....</b>	<b>148</b>
<b>Evaluación: Tiempos de Almacenamiento.....</b>	<b>148</b>
<b>Anexo N. 5.....</b>	<b>149</b>

---

---

<b>Modelo Hoja de registro Capacitaciones .....</b>	<b>149</b>
<b>Anexo N. 6.....</b>	<b>150</b>
<b>Señalética de Prohibiciones .....</b>	<b>150</b>
<b>Anexo N. 7.....</b>	<b>150</b>
<b>Señalética de Obligaciones .....</b>	<b>150</b>
<b>Anexo N. 8.....</b>	<b>151</b>
<b>Banner.....</b>	<b>151</b>
<b>Anexo N.9.....</b>	<b>151</b>
<b>Proforma Gastos del Empastado y Borradores.....</b>	<b>151</b>
<b>Anexo N.10.....</b>	<b>152</b>
<b>Factura Reproducción de la Encuesta .....</b>	<b>152</b>
<b>Anexo N. 11.....</b>	<b>152</b>
<b>Proforma Banners.....</b>	<b>152</b>
<b>Anexo N.12.....</b>	<b>153</b>
<b>Factura de la compra de los kits de Manipulación de Alimentos .....</b>	<b>153</b>
<b>Anexo N.13.....</b>	<b>153</b>
<b>Kit de Manipulación de Alimentos .....</b>	<b>153</b>
<b>Anexo N.14.....</b>	<b>154</b>
<b>Vestimenta del Personal .....</b>	<b>154</b>
<b>Anexo N.15.....</b>	<b>154</b>
<b>Chaqueta del Manipulador .....</b>	<b>154</b>
<b>Anexo N.16.....</b>	<b>155</b>
<b>Pantalón del Manipulador .....</b>	<b>155</b>
<b>Anexo N.17.....</b>	<b>155</b>
<b>Mandil del Manipulador .....</b>	<b>155</b>
<b>Anexo N.18.....</b>	<b>156</b>
<b>Gorro del Manipulador .....</b>	<b>156</b>
<b>Anexo N.19.....</b>	<b>156</b>
<b>Anexo N.20.....</b>	<b>157</b>
<b>Anexo N.21.....</b>	<b>157</b>
<b>Anexo N.22.....</b>	<b>158</b>
<b>Anexo N.23.....</b>	<b>158</b>
<b>Anexo N.24.....</b>	<b>159</b>
<b>Extintor .....</b>	<b>159</b>
<b>Anexo N.25.....</b>	<b>159</b>

---

---

<b>Sello bordado del establecimiento en el uniforme del manipulador.....</b>	<b>159</b>
<b>Anexo N.26.....</b>	<b>160</b>
<b>Establecimiento .....</b>	<b>160</b>
<b>Anexo N.27.....</b>	<b>160</b>
<b>Establecimiento .....</b>	<b>160</b>
<b>Anexo N.28.....</b>	<b>161</b>
<b>Cocina .....</b>	<b>161</b>

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de involucrados.....	12
Figura 2 Árbol de Problemas .....	18
Figura 3 Árbol de objetivos .....	19
Figura 4 Diagrama de Estrategia.....	26
Figura 5 Edad del encuestado .....	47
Figura 6 Alimento y Alimento Procesado.....	67
Figura 7 Recepción de Materia Prima 1 .....	68
Figura 8 Recepción de Materia Prima 2.....	69
Figura 9 Recepción de Materia Prima 3.....	70
Figura 10 Temperatura recepción de alimentos .....	71
Figura 11 Manipulación de alimentos.....	72
Figura 12 Manipulador de alimentos .....	73
Figura 13 ETA'S.....	74
Figura 14 ETA'S y Agentes productores .....	75
Figura 15 Contaminación y Fuentes .....	76
Figura 16 Preparación de alimentos.....	77
Figura 17 Manejo de frutas y hortalizas.....	78
Figura 18 Cocción.....	79
Figura 19 Descongelación.....	80
Figura 20 Métodos seguros para descongelar .....	81
Figura 21 Temperaturas de cocción .....	82
Figura 22 Alergias a los alimentos.....	83
Figura 23 Síntomas .....	84

---

Figura 24 Higiene del Personal .....	85
Figura 25 Vestimenta Adecuada .....	85
Figura 26 Lavado de manos .....	86
Figura 27 Condiciones a cumplir .....	87
Figura 28 Hábitos Deseables.....	88
Figura 29 Hábitos Indeseablesigura N <sup>o</sup> 45.....	89
Figura 30 Mantenimiento de Instalaciones y Equipos .....	90
Figura 31 Limpieza y Desinfección .....	91
Figura 32 Control de Plagas .....	92
Figura 33 Lineamientos Generales Control de Plagas .....	93
Figura 34 Utilización de Plaguicidas .....	94
Figura 35 Riesgos de los Plaguicidas.....	95
Figura 36 Agua Segura.....	96
Figura 37 Concentraciones de Cloro.....	97
Figura 38 Condiciones del Área de Bodega.....	98
Figura 39 Condiciones del Área de Bodega.....	99
Figura 40 Tipos de Almacenamiento .....	100
Figura 41 Sistema PEPS .....	101
Figura 42 Condiciones de Almacenamiento .....	102
FigFigura 43 Tiempos Segurosra N <sup>o</sup> 59.....	103
Figura 44 Diseño del Manual .....	104
Figura 45 Portada del Manual .....	104
Figura 46 Introducción, Misión, Visión.....	105
Figura 47 Manipulación de alimentos.....	106

---

---

Figura 48 Importancia, técnicas de manipulación.....	107
Figura 49 Técnicas de Higiene, Técnicas de almacenamiento .....	108
Figura 50 Origen de los alimentos, clasificación .....	109
Figura 51 Alimento semi-elaborado, alimento elaborado.....	110
Figura 52 Contaminación de alimentos, tipos de contaminación .....	111
Figura 53 Formas de contaminación de alimentos.....	112
Figura 54 Formas de contaminación de alimentos.....	113
Figura 55 Lavado correcto de manos .....	114
Figura 56 Apariencia del manipulador. Reglamento .....	115
Figura 57 Tabla de cocciones.....	116
Figura 58 Tabla de temperaturas de almacenamiento.....	117
Figura 59 Temperatura de riesgo .....	118
Figura 60 Enfermedades transmitidas por alimentos, ETAS .....	119
Figura 61 Agua Segura.....	120
Figura 62 Concentraciones de cloro.....	121
Figura 63 Glosario .....	122
Figura 64 Diseño de Banners Publicitarios .....	123
Figura 65 Señalética.....	124

---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de fuerzas T: .....	9
Tabla 2 Matriz T.....	10
Tabla 3 Matriz de Análisis de Involucrados .....	14
Tabla 4 Matriz de Análisis y Selección con los Involucrados .....	16
Tabla 5 Categorías.....	22
Tabla 6 Matriz de análisis de alternativas .....	23
Tabla 7 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos .....	25
Tabla 8 Matriz de Marco Lógico .....	28
Tabla 9 Matriz de Marco Lógico .....	38
Tabla 10 Población y muestra .....	45
Tabla 11 Género.....	46
Tabla 12 Edad del encuestado.....	47
Tabla 13 Pregunta 1 .....	48
Tabla 14 Pregunta 2 .....	49
Tabla 15 Pregunta 3 .....	50
Tabla 16 Pregunta 4 .....	51
Tabla 17 Pregunta 5 .....	52
Tabla 18 Pregunta 6 .....	53
Tabla 19 Pregunta 7 .....	54
Tabla 20 Pregunta 8 .....	55
Tabla 21 Pregunta 9 .....	56
Tabla 22 Pregunta 10 .....	57

---

Tabla 23 Recursos materiales.....	125
Tabla 24 Recursos Tecnológicos .....	126
Tabla 25 Talento Humano.....	127
Tabla 26 Presupuesto de Elaboración .....	128
Tabla 27 Presupuesto de Aplicación .....	130
Tabla 28 Cronograma de actividades .....	131

---

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Genero.....	46
Gráfico 2 Pregunta 1 .....	48
Gráfico 3 Pregunta 2 .....	49
Gráfico 4 Pregunta 3 .....	50
Gráfico 5 Pregunta 4 .....	51
Gráfico 6 Pregunta 5 .....	52
Gráfico 7 Pregunta 6 .....	53
Gráfico 8 Pregunta 7 .....	54
Gráfico 9 Pregunta 8 .....	55
Gráfico 10 Pregunta 9 .....	56
Gráfico 11 Pregunta 10 .....	57

---

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto tiene como propósito realizar un plan de capacitación para los empleados de un restaurant el cual presta y cuenta con los servicios necesarios para su funcionamiento pero se han logrado detectar algunas fallas dentro de su establecimiento de esta manera se lograra incentivar a los trabajadores a tener mejor manipulación en el área de cocina por las personas que se encuentran en determinadas áreas teniendo como objetivo principal satisfacer las necesidades de los comensales de una manera segura , con educación y excelente servicio

Esto es lo que se pretende cambiar, modificar la idea que se tiene sobre este tipo de establecimiento, de comidas que no cuentan con debidas técnicas sobre el cuidado, la higiene y la manipulación que tienen que cumplir con diferentes alimentos, para ello debemos dar a conocer que la verdadera identidad gastronómica de nuestro país son distintos establecimientos de comida con diferentes subtipos como lo indica la planta turística.

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 cliente o comensal.

---

## ABSTRACT

This project aims to conduct a training plan for employees of a restaurant which serves and has the services necessary for its operation but have managed to detect some flaws within your establishment thus it managed to encourage workers to have better handling in the kitchen area for people who are in certain areas with the main objective to meet the needs of diners in a safe manner, with education and excellent service

This is what we pretend to change, to modify is the idea we have about the Restaurants which don't have appropriate technical on the care with different foods we must give a to know the true identity of our country cuisine formed by different subtypes as indicated by the tourism plant.

Along the main challenge it is to raise the quality standards through training, educating food handlers, ensure customer safety or diner

---

## INTRODUCCIÓN

Dentro del Ecuador se encuentran diferentes empresas tanto privadas como públicas encargadas sobre el control sanitario de diferentes establecimientos dentro del Ecuador. ARCSA es uno de ellos la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. La cual busca conocer el estado de Higiene de los suministros así como también sus hábiles practicas empleadas en la manipulación de géneros para conservarlos transparentes y sanos con el fin de evitar enfermedades.

En los últimos años ha venido suprimiéndose en ciertos países el número de casos manifestados por infecciones adquiridas por una mala técnica de manipulación de Alimentos. Este resultado puede ser debido a una mayor toma de razón por parte del público o a una mayor investigación.

La infección por suministros suele estar causado casi siempre por bacterias patógenas como Salmonella, Campylobacter, Clostridium perfringens, etc.

Las señales típicas de infección o intoxicación, pueden darse a conocer entre 1 hora y 72 horas después de haber ingerido el alimento contaminado, Son diarrea, Dolor abdominal, Vómitos, Fiebre y Náuseas. La mayoría de los enfermos se recuperan al cabo de una semana, pero este tipo de infección alimentaria puede llegar a causar la muerte. En el País hay una gran diversidad de prácticas alimenticias, técnicas para cocinar, formas de almacenar y conservar alimentos, y recomendaciones para la salud pública. La cualidad de los consumidores hacia la importancia de la higiene en los alimentos depende de su preocupación y educación, así como del nivel de vida.

La salud está continuamente amenazada por un ambiente incierto debido a la mala manipulación de utensilios, víveres por su incorrecta conservación almacenamiento, utilización de agua insegura, mal manejo de la basura, inadecuada higiene de los

locales; situaciones que no se ha logrado superar en los lugares donde se expende comidas preparadas.

Además existen otros problemas en el lugar de trabajo, como escasa limpieza en las mesillas y pisos del local por lo que se acumula la basura y esto atrae a insectos como roedores, cucarachas etc.

Con los alimentos no tienen el cuidado necesario al momento de la recepción de mercancía porque estos son ubicados en el piso y son mezclados unos con otros, al momento de la transportación. Los alimentos son transportados de varios lugares de la ciudad razón por la cual se llegan a dañarse por las altas temperaturas de donde provienen como son, las frutas vegetales y demás no son tratadas con una higiene necesaria.

Es decir no son lavados antes de utilizarlos varias veces son manipulados con las manos sucias y no aptas para el consumo en algunas casos son servidos directamente a la mesa del comensal induciendo directamente a una contaminación a la que no toman importancia con la cual están causando un daño sin saberlo para las personas que lleguen a ingerir estos alimentos preparados, ocasionando daños a la salud.

Este levantamiento de información e investigación se realizó en el Restaurante Villa de Paris y Finas Hierbas mediante un análisis, estudio y aplicación de una encuesta en la que se comprueba el daño que existe en la elaboración y venta de comidas por lo que se presenta la propuesta de un plan de capacitación de manipulación de alimentos que tiene como fin incentivar y ayudara a los vendedores y propietarios del establecimiento con el propósito de mejorar su servicio, como es el aseo íntimo más aún la higiene y manipulación de alimentos que tanta falta les hace .

---

## CAPÍTULO I

### 1.0 ANTECEDENTES

**Tema:** Seguridad E Higiene En La Manipulación De Alimentos

**Autor:** José Luis Armendáriz Sanz

**Institución:** Universidad Católica

**Año de edición:** 2013

**Conclusión:** De la presente información tomaremos parte de La información específica sobre la manipulación de alimentos ya que tiene que tiene relación con el tema a tratarse

**Tema:** Plan de Capacitación de manipulación de alimentos para los restaurantes de la Ciudad de Otavalo

**Autor:** Gabriela Soledad Villagómez Bosmediano

**Institución:** Escuela de gestión en empresas turísticas y hoteleras (GESTURH)

**Año de edición:** 2011

**Conclusión:** Del presente proyecto se tomara la información de la contaminación cruzada natural o Vegetal

**Tema:** Modelo de un manual de buenas prácticas sobre la manipulación de alimentos y seguridad alimentaria para los comedores de las parroquias del cantón cuenca

**Autor:** Anita Lucrecia Jara Álvarez

**Institución:** Universidad De Cuenca

**Año de edición:** 2013

**Conclusión:** De la presente información se utilizará parte del Marco Teórico ya que está relacionado con la manipulación de Alimentos

---

**Tema:** Plan de Mejoras técnicas para la Manipulación De Alimentos en el Mercado Municipal de Duran

**Autor:** Carmen Isabel Landeta Bejarano

**Institución:** Escuela Superior Técnica Del Litoral

**Año de edición:** 2011

**Conclusión:** Del presente Proyecto se Utilizara la introducción ya que se basa principalmente en la poca importancia sobre la Manipulación De Alimentos

**Tema:** Modelo de un manual de buenas prácticas, higiene y seguridad alimentaria para los comedores de las parroquias del cantón cuenca

**Autor:** Gabriela Estefanía Jara Campoverde

**Institución:** Universidad de Cuenca

**Año de edición:** 2013

**Conclusión:** Del presente Proyecto para la titulación de ingeniería se tomara como base la Introducción ya que habla sobre la importancia de falta de cuidado por el correcto trato hacia los alimentos.

**Tema:** Manejo higiénico de los alimentos preparados en los restaurantes de la ciudad de Ibarra

**Autor:** Lorena Elizabeth Posso Yamala

**Institución:** Universidad del Norte – Facultad de las Ciencias De La Salud

**Año de edición:** 2013

**Conclusión:** De la presente tesis se tomara como referencia las recomendaciones higiénicas para el proceso de preparación de alimentos

---

**Tema:** Desarrollo e implementación de normas sanitarias de alimentación en los establecimientos de comida provincia de Santa Elena Comuna Ayangue”

**Autor:** Diana Alejandra Cobeña Toala.

**Institución:** Escuela Superior Politécnica del Litoral

**Año de edición:** 2014

**Conclusión:** Se tomara del presente proyecto la información general sobre la importancia de la contaminación cruzada

**Tema:** Plan de Mejoramiento Alimenticio y técnicas de higiene en los restaurantes ubicados al norte de la Ciudad de Quito

**Autor:** ESTEFANIA CARLOTA MEJIA DORADO

**Institución:** Universidad de las Américas (UDLA)

**Año de edición:** 2013

**Conclusión:** Nos ayuda con varios conocimientos de cómo se debe realizar un proyecto teniendo en cuenta el logro y fines que se va a tener al realizarlo.

**Tema:** Propuesta de un Modelo de Higienización “distintivo h” Para la Gerencia de Alimentos y Bebidas del Hotel Prado Río Estado Mérida.

**Autor:** Carlos Daniel Macías López

**Institución:** Instituto Nacional de Promoción y Capacitación Turística de Venezuela

**Año de edición:** 2013

**Conclusión:** Del presente proyecto se tomara información sobre el marco teórico ya que brinda información específica sobre los procesos y procedimientos sanitarios del área de la cocina.

---

**Tema:** Maestría en control de Operaciones Sanitarias

**Autor:** Francisco David Cervantes Ochoa

**Institución:** Universidad Nacional De Colombia

**Año de edición:** 2014

**Conclusión:** Del presente Proyecto tomaremos como referencia los objetivos principales y específicos.

**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 Manipulación de Alimentos, 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.

---

## 1.01 Contexto

Los Restaurantes son una parte muy principal e importante de la planta turística ya que están al contacto directo con los clientes tanto nacionales como extranjeros razón por la cual tienen que servir y brindar un buen servicio. En este proyecto se ha situado principalmente en el Restaurante Villa de París y Finas Hierbas nombre que se le dio en el año 2013 con el propósito de brindar gran variedad de platillos con un toque europeo, aunque el restaurante no está enfocado principalmente a la gastronomía francesa, su infraestructura es muy llamativa con colores cálidos que brindan confort a los comensales clientes que frecuentan este establecimiento. El restaurante se encuentra ubicado en el Cantón Quito en la Provincia de Pichincha específicamente localizado en las calles República y Pradera al norte de la Ciudad de Quito. Existe escaso cuidado en el tratamiento de los alimentos por parte de sus dueños y personal de producción razón por la cual se ha tomado este establecimiento como un lugar con alto potencial para crecer mediante una capacitación de manipulación de alimentos en el restaurante ya que no cabe la menor duda que sería una poderosa herramienta de crecimiento y desarrollo personal y grupal.

---

## 1.02 Justificación

En el Ecuador el Turismo Gastronómico hoy en día es uno de los que más ingresos económicos dan al país, existen demasiados atractivos turísticos que tienen un potencial turístico innato pero no lo explotan de una manera apropiada. En Ecuador se han registrado aproximadamente 159 casos de intoxicación alimentaria. Este tipo de males aquejan directamente al comensal. En el Restaurante Villa de París y Finas Hierbas se realizan un sin número de platillos exquisitos, lamentablemente se ha divisado que el servicio ofrecido en cuanto a Inocuidad Alimentaria es bastante deficiente.

Los comensales así como también organismos reguladores y sus normativas ahora son mucho más exigentes en cuanto a la prestación de servicios y seguridad alimentaria; a tal forma que al pasar el tiempo se han ido perdiendo tipos de técnicas y de preparaciones con orígenes milenarios que deberían ser preservadas. La verdadera identidad gastronómica dentro del Ecuador nace directamente en todo establecimiento que brinda servicios de comida según los tipos y subtipos de la planta turística. Razón por la cual es muy importante mantener la higiene y la seguridad dentro de estos Establecimientos.

Lastimosamente el Comensal tiene la idea de que en ciertos restaurantes no dan de comer un alimento correctamente manipulado. Esto motiva a la realización de esta investigación y para dar a conocer sobre la importancia de la manipulación de alimentos

## 1.03 Definición del problema Central (Matriz T)

### 1.03.01 Problema Central:

El análisis del problema es la identificación de la necesidad y/o oportunidad que existe de proponer una solución por medio de actividades programadas, dadas las restricciones de tiempo, espacio y presupuesto.

Es necesario conocer el problema y sus elementos. Esto es, identificarlo plenamente para poder proponer alternativas de solución que respondan a ese problema. Realizar la identificación correcta del problema es saber cuál es el aspecto que influye o hace falta de forma concreta y segura. (Torres D. , 2013)

### 1.03.02 Matriz de fuerzas T:

Permite la identificación de las fuerzas que impulsan y bloquean la solución del problema central o global relacionadas con el proyecto.

(Aviles, 2011)

**Tabla N 1**

**Matriz de fuerzas T:**

ESCALAS	RANGO
1	Bajo
2	Media Baja
3	Media
4	Media Alta
5	Alta

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** El cuadro de escalas simboliza la evaluación que se va establecer al cuadro de la matriz T. la calificación uno equivale a baja, dos equivale a media baja, tres a media, cuatro media alta y cinco alto. Durante la intensidad y potencial cambio en la tabla Análisis de fuerzas T.

### 1.04 Definición del Problema central (Matriz T)

I= incidencia

PC= Potencial de Cambio

Tabla N 2

Matriz T

ANÁLISIS DE FUERZA T					
Situación empeorada	Situación actual				Situación mejorada
<b>Escaso interés de los propietarios del restaurante</b>	Escaso conocimiento sobre la manipulación de alimentos y servicio al cliente				Mejorar la manipulación de alimentos y de esta manera dar un bien servicio al comensal con seguridad y confort
<b>Fuerzas impulsadoras</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>Fuerzas bloqueadoras</b>
<b>Contratar personal capacitado en diferentes áreas</b>	3	4	2	3	Personal poco capacitado
<b>Capacitaciones continuas al personal</b>	5	5	1	2	Inexistencia de capacitaciones
<b>Contratar proveedores de alimentos de muy buen estado</b>	4	5	3	2	Proveedores con deficiente servicio de alimentos
<b>Establecimiento en óptimas condiciones</b>	4	4	2	3	Establecimiento sin comodidad
<b>Publicidad para el restaurante</b>	4	4	2	3	Poca publicidad para el restaurante

Elaborado por: Alex Lara

---

### **Análisis:**

En la tabla anterior de Análisis de Fuerza T podemos observar los aspectos positivos los cuales nos ayudaran y beneficiaran para el desarrollo así como también el crecimiento del Restaurante así como los negativos que imposibilitan el desarrollo de esta.

En la tabla observamos los puntos básicos que impiden el desarrollo actual del establecimiento que se encuentra con una baja afluencia de Clientes, por lo cual se busca con el plan de Capacitación de manipulación de alimentos para de esta forma solucionar la situación he incrementar la llegada de Clientes o comensales.

Con este plan llegaríamos a llenar la capacidad o a difundir más el Comedor para que la gente lo vaya conociendo, de igual manera se verán los dueños beneficiados con la incrementación de ingresos sobre el proyecto a desarrollarse, aspectos positivos y negativos de los cuales se los dará soluciones.

El objetivo es lograr el crecimiento del Restaurante villa de parís y finas hierbas con excelentes servicios, y trato hacia los comensales.

## CAPÍTULO II

### 2.00 ANTECEDENTES DE INVOLUCRADOS

#### 2.01 Mapeo de Involucrados

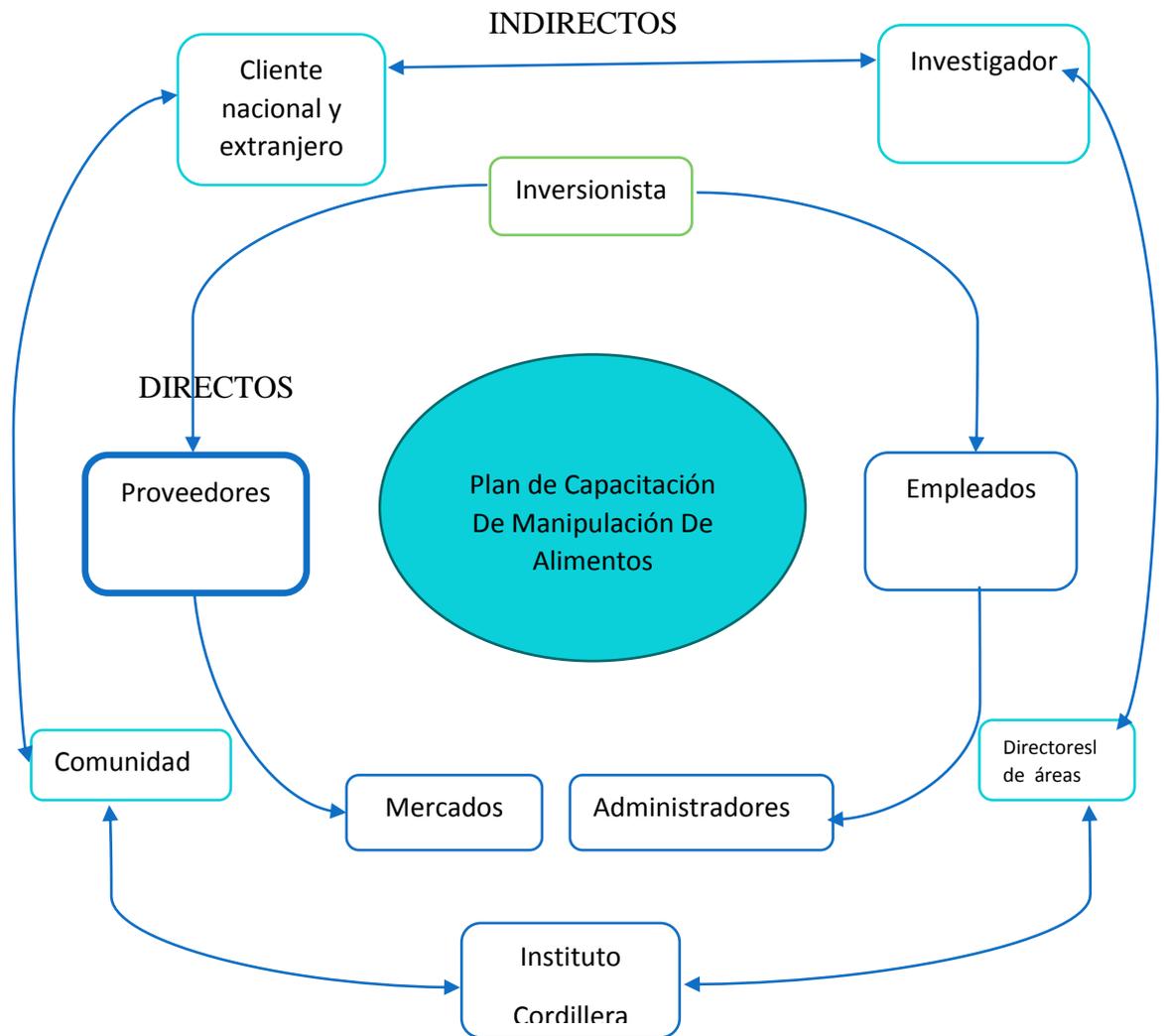


Figura N 1

Mapeo de involucrados

Elaborado por: Alex Lara

---

### **Análisis:**

El presente gráfico muestra el mapeo de involucrados con el proyecto de Plan de Capacitación de Manipulación De Alimentos en el restaurante villa de paris y finas hierbas donde se analizan los involucrados directos e indirectos en el desarrollo. Los involucrados directos están situados en los recuadros más cercanos al problema central mientras que los involucrados indirectos están un poco más alejados. Una vez identificados cada uno de ellos se busca responder a cada una de las necesidades que tienen los involucrados frente al problema central es importante

Así mismo permite conocer el rol de los actores sociales, las funciones, actividades y responsabilidades e influencia en la implementación del proyecto. Esto ayudará a la formación de comités o grupos de apoyo para actividades específicas dentro del proceso de la elaboración y ejecución de la capacitación

## 2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla N 3

Matriz de Análisis de Involucrados

Beneficiarios	Directos	Indirectos	%
Proveedores	X		6
Mercados y Supermercados	X		10
Administradores	X		15
Empleados	X		14
Inversionista	X		20
Investigador		X	10
Cliente Nacional y Extranjero		X	10
Comunidad		X	5
Instituto Cordillera		X	5
Directores de Área		x	5
<b>Total</b>			<b>100</b>

Elaborado por: Alex Lara

---

### **Análisis:**

En la tabla anterior se representa el intérprete de los involucrados directos e indirectos. Cada uno designados en la categoría que corresponden dentro del restaurante. Una vez identificado cada uno de ellos se han asignado valores de acuerdo al beneficio que tendrán llegando a sumar un total de 100%. Del patrocinio adquirido al realizar el proyecto.

Muestra el porcentaje de acogida que tiene en cuanto a la investigación cada uno de los entes que se encuentran detallados en el plan de Capacitación de manipulación de alimentos que se está ejecutando, para así ver la cantidad de acogida que llegaría a tener este proyecto, En resumen ubicamos los administradores, inversionistas y empleados cuentan con mayor porcentaje en cuanto al patrocinio y beneficio que recibirán en la culminación de este proyecto.

## 2.02.1 MATRIZ DE ANÁLISIS Y SELECCIÓN CON LOS INVOLUCRADOS

Tabla N 4

Matriz de Análisis y Selección con los Involucrados

<b>Actores Involucrados</b>	<b>Interés sobre el problema</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Recursos, mandatos y capacidades</b>	<b>Interés sobre el proyecto</b>	<b>Conflictos potenciales</b>
<b>Investigador</b>	Conocer la realidad del lugar y plantear soluciones prácticas y efectivas.	Desconocimiento de prácticas de manipulación de alimentos	- Talento Humano - Recursos Económicos - Creatividad	Realizar un plan de capacitación de manipulación de alimentos	No existe suficiente asepsia
<b>Turistas nacionales y extranjeros</b>	acceso a alimentos seguros y de calidad sin riesgo a ser contaminados	Escaso interés por los empleados y empleadores en transmisiones de enfermedades por la mala manipulación de alimentos	-Autoridades competentes - Talento Humano	Aprecio por parte de los comensales por degustar alimentos bien tratados	Bajo nivel de información
<b>Proveedores</b>	Adquisición de productos en mal estado de seguridad sanitaria	Baja demanda por parte de los establecimientos	- Diversidad de productos Cultivados en el sector Iso	Incremento de productos en muy buen estado se salubridad	Manejo inadecuado de conocimientos y estrategias con la higiene de alimentos
<b>Inversionista</b>	Complementar el desarrollo con un mejor conocimiento impartido al personal	Desconocimiento de bases prácticas de manipulación de alimentos	- Talento Humano - Recursos Económicos - Recursos Logísticos	Fortalecer el saber de las personas ya que es preponderante el cuidado sanitario dentro del área de producción	Desempeño inadecuado en el área de trabajo
<b>Comunidad</b>	Complementar la educación de centros turísticos con la aplicación de	Desvaloración de los espacios, como museos y centros	Asignatura técnica de alimentos Reglamento interno de la	Investigador no se presenta a las tutorías correspondientes	Despreocupación

	nuevas alternativas.	culturales y naturales por parte de los niños, jóvenes y adultos.	institución		
<b>Instituto Cordillera</b>	Dar a conocer la calidad de su oferta académica por medio del proyecto	El investigador del proyecto no reúne con los requisitos para la defensa	- Recursos informativos - Talento Humano - Recursos económicos	Fomentar las buenas prácticas de cuidado alimenticio	Falta de interés
<b>Mercados y Supermercados</b>	Extender alimentos en buenos estados y no maltratados.	Recursos insuficientes	- Recursos informativos - Talento Humano	Capacitar a trabajadores del Restaurante	Desinterés por parte de los propietarios
<b>Administradores</b>	Complementar mejores conocimientos	Falta de colaboración	- Talento Humano Reglamento interno del Restaurante	Crear unión y colaboración en equipo	Desinterés
<b>Empleados</b>	Complementar mejores conocimientos y brindar un servicio de calidad	Falta de colaboración por parte del personal	- reglamento 390 sobre el seguro general de riesgos del trabajo	Crear unión y colaboración en equipo	Desinterés por parte de empleados por tomar capacitaciones

**Elaborado por:** Alex Lara

### **Análisis:**

En la tabla anterior se representa nuevamente a los involucrados directos e indirectos tomando en cuenta ciertas bases prácticas, planteando los problemas que se encuentran en el Restaurante dando soluciones a cada uno de ellos sea con recursos o capacidades, interés sobre cada uno de los problemas y cuáles son los conflictos potenciales que no permiten avanzar con el desarrollo o crecimiento del Establecimiento.

En cada uno de los involucrados se plantean soluciones de mejoramiento para el restaurante los cuales van a ir puestos en práctica ventajosamente para solucionar esto también contamos con los recursos, mandatos y capacidades que nos ayudaran a disolver los conflictos y necesidades de la empresa

## CAPÍTULO III

### 3.00 PROBLEMAS Y OBJETIVOS

#### 3.01 Árbol de problemas

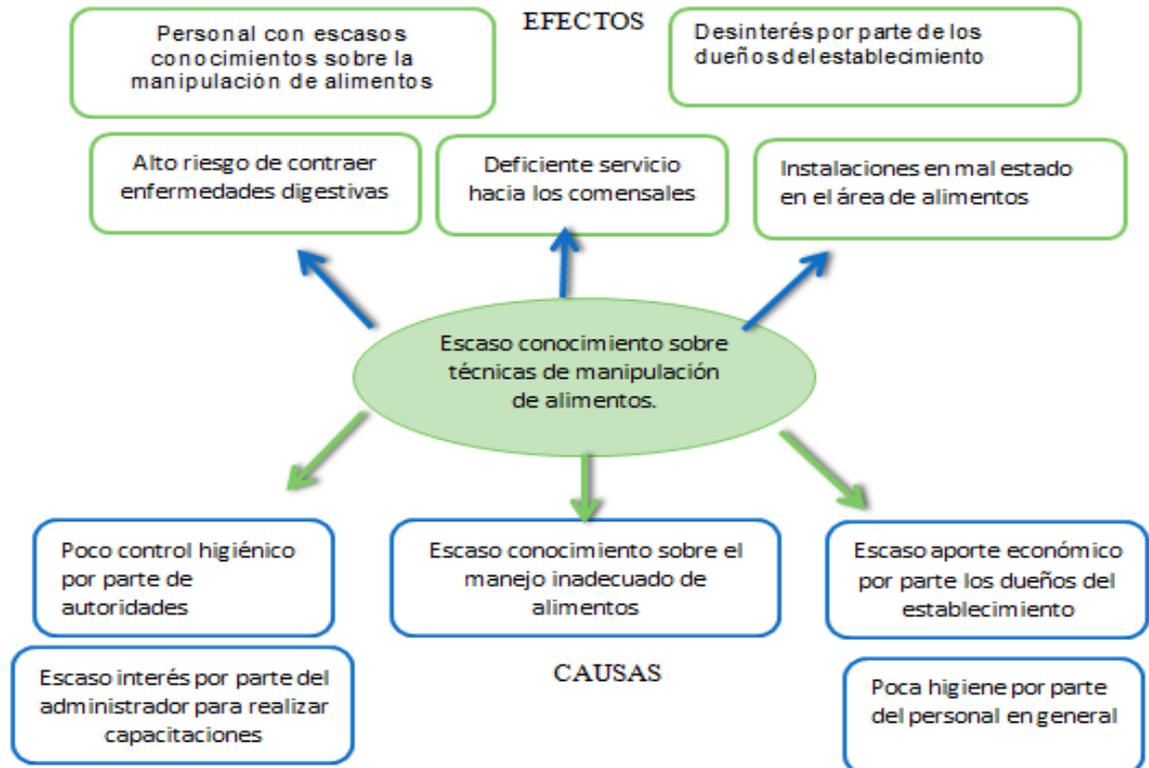


Figura N 2

Árbol de Problemas

Elaborado por: Alex Lara

#### 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

### 3.02 Árbol de Objetivos

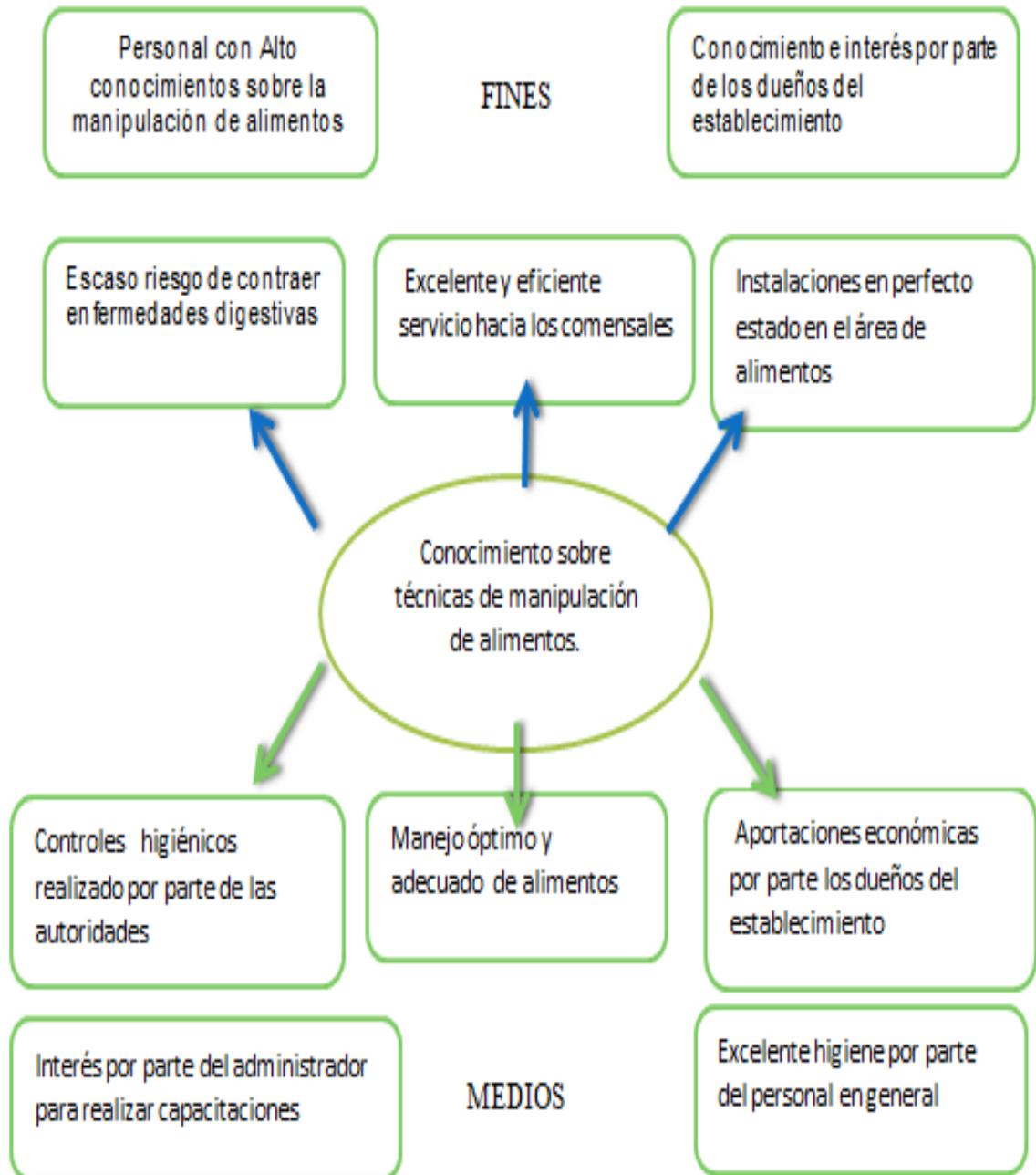


Figura N 3

Árbol de objetivos

Elaborado por: Alex Lara

---

### **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.

Este mismo garantizará un efecto positivo, es decir se observa la situación problemática presentada en la figura anterior transformada de manera beneficiosa.

Lo primordial que se toma en cuenta en este árbol de objetivos son el desarrollo del planteamiento y la factibilidad que se llegara a tener.

Con aspectos primordiales con los que se espera el mejoramiento en un futuro dentro del restaurante, lo cual se obtendrá en cuenta los objetivos principales así como principalmente lograr cumplirlos es decir se observa la situación problemática presentada en la figura anterior transformada de manera beneficiosa.

---

## CAPÍTULO IV

### 4.01 Análisis de Alternativas

El análisis de alternativas permite a la entidad formuladora del proyecto establecer el objetivo central del proyecto, identificar los medios posibles para alcanzarlo y seleccionar aquellos que resulten más adecuados. El objetivo principal del proyecto representa un cambio social, cuyo logro es en sí mismo la solución al problema central que afecta a la población potencialmente beneficiaria.

Debe ser mensurable en tiempo y esfuerzo razonables, y debe ser redactado usando verbos que denoten acción.

El análisis de alternativas consiste en identificar las posibles soluciones del problema social abordado por el proyecto. Permite a la entidad formuladora del proyecto identificar los medios posibles para la solución del problema y seleccionar, luego, aquellos que resulten más adecuados para el logro del objetivo del proyecto.

La alternativa seleccionada determinará las características de la intervención y, para todo efecto práctico, se constituirá en el proyecto mismo. Este paso comprende dos procesos fundamentales: el análisis de objetivos y la selección de alternativas. (Maurta)

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.

#### 4.02 Matriz de análisis de Alternativas

Tabla N 5

Categorías

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

Elaborado por: Alex Lara

#### Análisis:

En la tabla anterior podemos identificar el grado de calificación que se utilizara para medir la probabilidad de éxito o frustración del proyecto así tomando en cuenta los aspectos importantes.

Las alternativa tiene una calificación de 1-5 es baja muy poco rentable para el proyecto, una calificación de 6-11 es media baja, no tan mala como la anterior pero igual no ayuda, a continuación de 12-17 lo que significa una calificación media alta que significa que este puede llevarse a cabo, seguimos de 17- 25 lo que es una calificación alta en la cual se puede confiar que el proyecto es efectivamente viable.

Tabla 6

Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Controles de manera continua por parte de las autoridades de sanidad para eliminar el riesgo de agentes contaminantes	4	3	3	3	3	16	Media alta
Interés por parte de administrador y propietarios del establecimiento para capacitar al personal logrando retroalimentar sus conocimiento sobre las técnicas de manipulación de alimentos	4	1	3	3	3	14	Media alta
Adecuado manejo sobre alimentos producidos dentro del área de cocina brindando un servicio seguro e higiénico al comensal	5	4	3	3	4	19	Alta
Adecuada higiene personal para que de esta manera se minimice el registro de enfermedades provocadas por la mala manipulación de alimentos	3	2	4	3	4	16	Media alta
	16	9	12	12	14	65	

**Elaborado por:** Alex Lara

**Análisis:**

La matriz anterior nos indica los objetivos convertidos en actividades a realizarse. Dentro del proceso se ha concedido un nivel de impacto en diferentes aspectos, es importante indicar que el manejo adecuado de los alimentos es el que mayor escala de impacto. Sumando un total de 65 por esta razón se ha determinado que se encuentra en la categoría media alta lo que nos indica que el plan de elaboración es viable y aplicable.

Para conocer de una mejor manera por qué 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 dentro de las instalaciones causan un impacto sobre el propósito medio alto al igual que en la factibilidad, ya que al conseguir la minimización de agentes contaminantes no solo contribuye eficazmente a la solución del problema sino que socialmente garantizará la seguridad del comensal y se evidenciará una mejora en la calidad de vida refiriéndonos claro al derecho de una alimentación sana y segura, Además de esto podemos mencionar el manejo adecuado de los alimentos que son tratados y transformados en el área de producción que cuenta con una categoría Alta pues su impacto sobre el propósito contribuye inmensamente a brindar un eficiente servicio al cliente. Como último punto se puede evidenciar las dos últimas actividades que comparten su categoría Alta y Media Alta estas dos actividades están ligadas al 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.

Tabla N 7

Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

	Factibilidad a lograrse Alta-media-baja (4-2-1)	Impacto en genero Alta –media-baja (4-2-1)	Impacto ambiental Alta-media-baja (4-2-1)	Relevancia Alta-media-baja (4-2-1)	Sostenibilidad Alta-media-baja (4-2-1)	TOTAL 72 Puntos ALTA
O B J E T I V O S	El beneficio para los dueños del establecimiento será más grande que el costo	El impacto será a todos los géneros incrementando ingresos a la población	Contribuye a la conservación del medio laboral por medio del uso de contenedores adecuados en cada área de comida	Responde a las expectativas de los beneficiarios	Fortalece la organización social	22 a 32 Baja
	Posee factibilidad social	Incrementa el nivel de sociocultural dad	Proporciona una conciencia ambiental disminuyendo la acumulación de basura	Beneficia a los grupos de mayor vulnerabilidad en el sector	Evidencia una mejora continua en los procesos de manipulación	33 a 44 Media Baja
	Se cuenta con auspicio y financiamiento	Mejora en la salud de los comensales	Debido control de plagas en los alrededores del restaurante	Posicionara al establecimiento de manera alta en el área gastronómica	Incentiva la participación de los empleados	45 a a66 Media Alta
	Ostenta perspectiva técnica para una progreso continuo		Concientiza al personal a tener una adecuada técnica de manipulación de alimentos	Se garantizara la inocuidad en las instalaciones manteniendo parámetros de limpieza	Aumenta la afluencia de comensales	67 a 88 Alta
	16 puntos	8 puntos	16 puntos	16 puntos	16 puntos	

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:**

La matriz anterior nos permite conocer sobre 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 72 y mediante la categoría situada en la columna da a conocer la categoría alta haciéndonos saber que tiene un alto potencial de impacto o cambio en el medio la realización del plan sobre la manipulación de alimento

#### 4.03 Diagrama de Estrategia

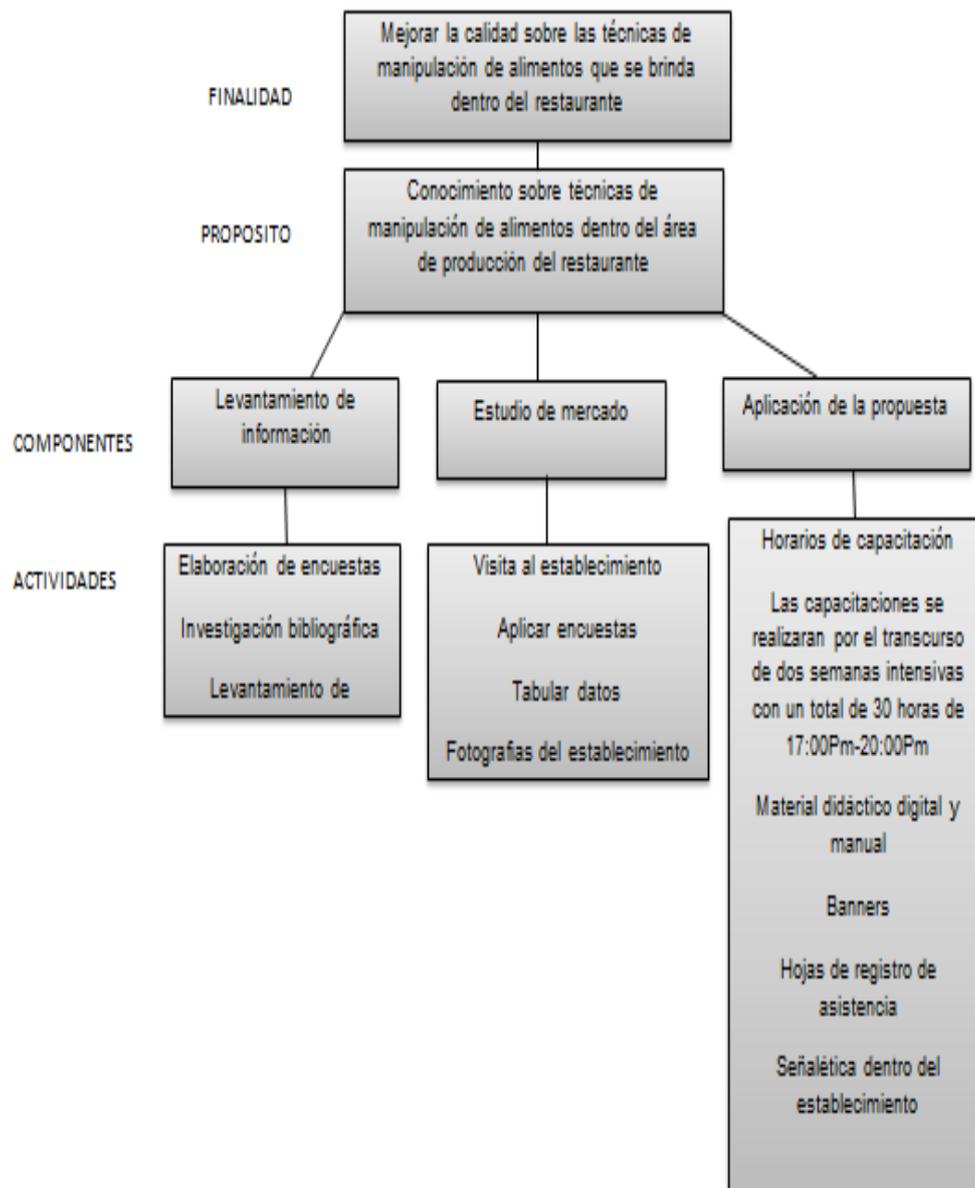


Figura N 4

Diagrama de Estrategia

Elaborado por: Alex Lara

---

### **Análisis:**

El diagrama de estrategias a utilizarse en la realización del proyecto en donde la Finalidad es Lograr Inculcar y capacitar al personal del Restaurante Villa de París y Finas Hierbas, tiene el propósito de mejorar la calidad e higiene alimenticia de los comensales, y dando a conocer las actividades que se van a realizar en la elaboración de este proyecto a lo largo de la capacitación se darán a conocer diferentes aspectos y temas a tratarse en diferentes horarios y mediante materiales didácticos digitales que ayudaran directamente también al cuidado del medio ambiente para que la basura o los desechos que se dejen de utilizar después de la capacitación no sea perjudicial para el medioambiente 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

<i>Objetivos</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Medios de verificación</i>	<i>Supuestos</i>
<i>Mejorar la calidad de servicio hacia los comensales</i>	Después de la capacitación los comensales sienten satisfacción por el servicio otorgado por los trabajadores	Entrevistas	El nivel de satisfacción por los comensales o clientes a mejorado
<i>Conocimiento sobre la manipulación de alimentos por parte del personal que labora en el restaurante</i>	El 90% del personal acuden a las capacitaciones en los horarios programados	Material impreso o digital Certificados de capacitación	Las prácticas de manipulación de alimentos se van evidenciando
<i>Levantamiento de información. Estudio de mercado Aplicación de la propuesta</i>	El desarrollo del plan ha finalizado en el mes de Noviembre	Diapositivas presentadas en la capacitación	Información verídica y valedera para realizar más capacitaciones
<i>Aplicar encuestas</i>	\$1.30	Recibos	Se ha logrado cancelar todos los gastos para el plan de capacitación de manipulación de alimentos
<i>Materiales didácticos</i>	\$25.00	Facturas	
<i>Visita al restaurante</i>	\$20.00	Material digital o impreso Proyecto	

Elaborado por: Alex Lara

---

### **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.

En este caso se utiliza la matriz del marco lógico para darle desarrollo al proyecto en sí comprobando los fines, el propósito y actividades, dado en los cuadros de indicadores una valoración en tiempo y porcentaje el cual nos ayuda a visualizar de mejor manera los aspectos positivos. 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

---

## CAPÍTULO V

### 5.0 PROPUESTA

#### PLAN DE CAPACITACION DE MANIPULACION DE ALIMENTOS PARA EL RESTAURANTE VILLA DE PARIS Y FINAS HIERBAS UBICADO EN EL CANTON QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA PARA CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DEL LUGAR

##### 5.01 Antecedentes

**Plan:** “es una serie o de pasos o procedimientos que buscan conseguir un objeto o propósito de dirigirla a una dirección, el proceso para diseñar un plan se le conoce como planeación o planificación.” (Venemedia, 2014)

**Capacitación:** Conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente es la Definición de Capacitación. (definicion.com)

**Alimentos:** Se denomina alimento a cualquier sustancia sólida o líquida que ingieren los seres vivos con el objetivo de regular su metabolismo y mantener sus funciones fisiológicas como ser la de la temperatura corporal, es decir, los seres humanos necesitamos sí o sí alimentos para reponer la materia viva que gastamos como consecuencia de la actividad del organismo y porque necesitamos producir nuevas sustancias que contribuyan al desarrollo de nuevos tejidos que ayuden directamente a nuestro crecimiento. (DefiniciónABC, 2007)

**Educación sanitaria:** “Es la parte de la atención de salud, que se ocupa de promover un comportamiento sano. Especialmente obtener de las instalaciones de abastecimiento de AyS, los mayores beneficios para su salud”.

**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

**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. (Carnegie & Associates, 2016)

**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. (Dale Carnegie & Associates, 2016)

**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”. (Carlos, 2011)

**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. (Carlos, Psicología y Empresa, 2011)

**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. (Carlos, Psicología y Empresa, 2011)

**Tipos de capacitación:** Se identificación los tipos de Capacitación

**Capacitación Informal:** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas. (Galván, Tipos de Capacitación, 2011)

**Capacitación Formal:** “Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc”. (Galván, Tipos de Capacitación, 2011)

**Capacitación eventual.** “Como su nombre lo indica, ocurre indistintamente en el tiempo, sin obedecer a un proceso ni programa previamente establecido”. (Carlos, Psicología y Empresa, 2011)

**Capacitación ofertada:** “La capacitación ofertada basa su propuesta en cursos con temas y contenidos estándar dentro de una misma especialidad.” (Carlos, Psicología y Empresa, 2011)

---

**Capacitación programada:** Es una variedad de que posee mejor enfoque que la capacitación ofertada, organizada por instituciones conectoras 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. (Carlos, Psicología y Empresa, 2011)

**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.” (Gobierno Nacional de la República del Ecuador., 2016)

**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”. (Gobierno Nacional de la República del Ecuador, 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.” (Gobierno de la República del Ecuador, 2002)

**Inocuidad Alimentaria:** “Presentación de alimentos seguros para el consumidor. Presenta tres técnicas, manipulación, higiene y almacenamiento”. (Gobierno de la República del Ecuador, 2002)

**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.” (Gobierno de la República del Ecuador, 2002)

**Tipos de manuales:** “Se identifican diferentes tipos de manuales los cuales se detallan.” (Enciclopedia de Clasificaciones, 2016)

Organización: tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general.

Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.

Departamental: dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple

**Política:** sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

**Procedimientos:** este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

**Técnicas:** estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas. (Abellán, 2009)

**Bienvenida:** su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

**Puesto:** determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto.

---

**Múltiple:** estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.

**Finanzas:** tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.

**Sistema:** debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

**Calidad:** es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.

**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”. (Gobierno de la República del Ecuador, 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)

**Manipulación de alimentos:** “Todas las operaciones de cultivo, recolección, selección, elaboración, envasado, almacenamiento, distribución, comercialización y consumo de alimentos”. (ARCSA, 2015)

**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)

**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” (Gobierno de la República del Ecuador, 2002)

**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)

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

**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”. (Gobierno de la República del Ecuador, 2002)

**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”. (Ministerio de Salud Pública, 2014)

**Alimentos:** “Sustancia cultivada o elaborada que se ingiere. Sustancia líquida o sólida apta para el consumo humano”. (Larousse, 2012)

---

**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)

**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)

Después de detallar y conocer varios tipos de manuales de capacitación se han determinado como referencia directamente a dos, los cuales se van a utilizar en la realización del proyecto tomando en cuenta al manual de técnica y procedimientos ya que indican directamente cuales deben ser los parámetros, procesos, tareas que se deben llevar a cabo dentro de una capacitación en el área a tratarse. Este tipo de manuales dan a conocer ciertos parámetros que se tienen que tener a lo largo de una capacitación.

### 5.01.01 Análisis FODA

Tabla 9

Matriz de Marco Lógico

		Fortalezas	Debilidades
		<b>Factor interno</b>	
<b>Factor externo</b>	Oportunidades	<p>Apoyo por parte del gerente general o dueños del establecimiento</p> <p>Conocimiento básico sobre técnicas de manipulación de alimentos</p>	<p>Falta de capacitaciones durante el año del trabajador</p> <p>Falta de interés por el personal por tomar la capacitación</p>
	Amenazas	<b>Estrategias (FO)</b>	<b>Estrategias (DO)</b>
<b>Ubicación estratégica del restaurante</b>	Realizar las capacitaciones dentro de establecimiento, en las horas indicadas utilizando herramientas tecnológicas y audiovisuales facilitadas por el capacitador	Dentro de la capacitación que se realizara se utilizaran manuales digitales que ayudaran a informarse, despejar dudas y también será una herramienta ecológica ya que no afecta al medio ambiente	
<b>Poco interés y afluencia del personal a recibir las capacitaciones después de su jornada de trabajo y fines de semana</b>	Reformar el reglamento interno del restaurante donde conste la obligatoriedad de acudir a las capacitaciones como requisitos necesarios para la renovación del contrato	Informar al personal que beneficios obtendrán al capacitarse.	
	<b>Estrategias (FA)</b>	<b>Estrategias (DA)</b>	

Elaborado por: Alex Lara

### **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 por parte de los propietarios del establecimiento, 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 de la universidad Escuela politécnica del ejercito ESPE Ingenieros en la carrera de administración turística y hotelera los mismos con grandes conocimientos sobre técnicas de manipulación de alimentos, 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 las mismas instalaciones del restaurante después de su horario de atención, este sitio ubicado en exactamente en la avenida república y pradera con dimensiones adecuadas para que todo el personal 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 un manual digital 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 después de su horario de trabajo 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 es un establecimiento de comida ubicado en una zona favorable. Ante esto la estrategia que se desprende entre las fortalezas y amenazas es reformar el reglamento interno del restaurante para de esta manera dar una iniciativa a los trabajadores para que tomen la capacitación. 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 la universidad ESPE tienen una amplia experiencia en dictar capacitaciones sobre técnicas de manipulación de alimentos y también servicio al cliente, ellos logran presentar los temas de buenas prácticas 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 específicos después de su jornada de trabajo.

---

### 5.01.02 Investigación de Mercado

**Investigación del mercado.-** La investigación de mercado es el proceso que comprende las acciones de identificación, recopilación, análisis y difusión de información con el propósito de mejorar la toma de decisiones de marketing. Su implementación se produce, básicamente, por dos razones: (1) para resolver problemas, por ejemplo, determinar el potencial de un mercado; y/o (2) para identificar problemas, por ejemplo, para conocer por qué un producto no tiene el consumo esperado. En esencia se busca conocer al cliente cumpliendo así con la primera premisa del marketing. (GestioPolis.com Experto. , 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 restaurante “Villa de París y Finas Hierbas” hemos acudido a sus instalaciones para realizar el levantamiento de información, de manera visual hemos percibido las necesidades que se presentan en este establecimiento.

Tipos de investigación de mercados.- Existe tres tipo de investigación de mercado

**Investigación exploratoria.-** Es la apropiada en las etapas iniciales del proceso de toma de decisiones en situaciones donde la gerencia busca problemas y oportunidades, una vez que estén identificados adecuadamente los problemas y que la situación este perfectamente definida. Este tipo de investigación es utilizada en los casos en que existen muchos cursos de acción para la resolución de un problema o aspectos que intervienen en dicho caso. Puede ser considerada como un primer paso en la determinación de un problema.

Investigación Concluyente.- Suministra información que ayuda a evaluar y seleccionar la línea de acción este tipo de investigación incluye encuestas, observaciones, etc.

Investigación de Desempeño.- Es el elemento esencial para controlar los programas de mercadeo, en concordancia con los planes. (Tipos de Investigación de Mercado, 2009)

### 5.01.03 Instrumentos de la investigación

**Investigación de campo:** la investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada). (Graterol, 2011)

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 Restaurante “Villa de París y Finas Hierbas” hemos acudido a sus instalaciones para realizar el levantamiento de información, de manera visual hemos percibido las necesidades que se presentan en este establecimiento.

---

### 5.01.03 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. (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 L.N.S., 1988)

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 bibliográfica 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 L.N.S., 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)

Para poder conocer la factibilidad y viabilidad que tiene el plan es necesario extraer información de los empleados del restaurante para conocer sus opiniones, 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 laboran. También con las preguntas sociodemográficas podremos conocer la edad de las personas, el género al que pertenecen.

#### 5.01.04 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:

Para el presente proyecto se considera como población el número total de trabajadores del restaurante Villa e París y Finas Hierbas.

Tabla N 10

Población y muestra

Población	Muestra
13	13

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** en este cuadro podemos observar el total de trabajadores existentes en el restaurante Villa de París y Finas Hierbas, se realizará el proceso de capacitación a todo el personal cubriendo el cien por ciento del universo.

#### 5.01.04.02 Muestra:

Formula de población Finita

No se realizara el cálculo razón por el cual la muestra es el universo

#### 5.01.05 Análisis de información

Tabla N 11

Género

Opciones	Datos	%
Masculino	6	46%
Femenino	7	54%
Total	13	100%

Elaborado por: Alex Lara

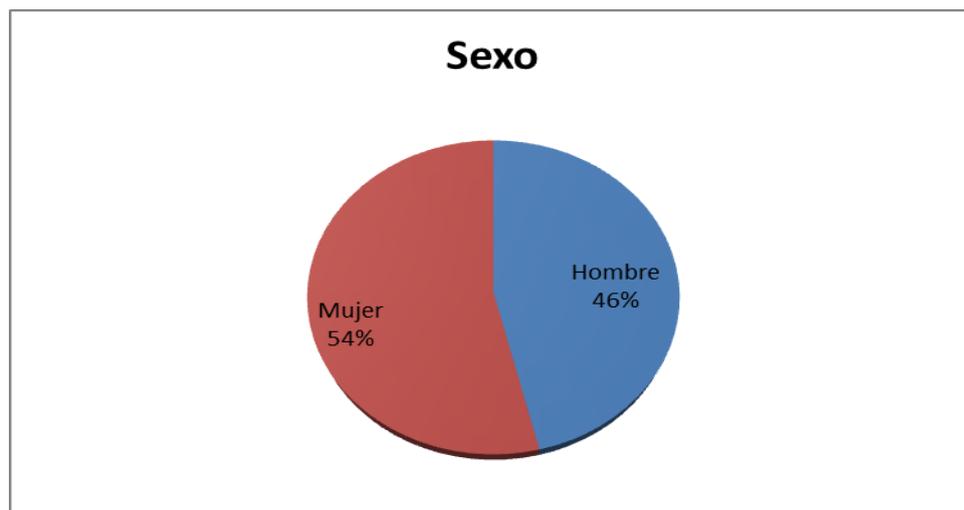


Gráfico N 1

Genero

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** La muestra tomada en cuenta fue el universo del restaurante, el total de encuestados 13 personas. Se ha denotado que 6 pertenecían al género masculino es decir el 46%, por otro lado y en mayor número 7 pertenecían al género femenino o 54 %

Tabla N 12

Edad del encuestado

Opciones	Datos	%
21-22	11	85%
22- 25	2	15%
25- 28	0	0%
28- 30	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

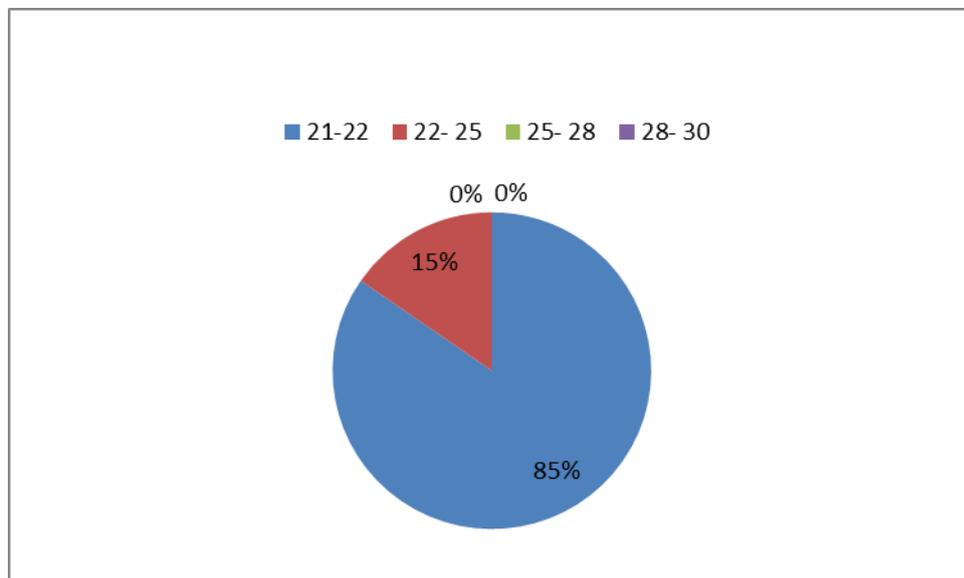


Figura 5

Edad del encuestado

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** El 85% se encuentran en el rango de edad (21 – 22), el 15% pertenecen al rango de edad (22 – 25), mientras que dentro del rango de (25 – 28) y (28 – 30). Se encuentra un porcentaje de 0%. Con esta información se puede mencionar que las personas que laboran dentro del restaurante tienen edades entre los 26 – 35 años las cuales laboran en el establecimiento.

## 1 ¿Conoce el término de " Manipulación de alimentos " ?

Tabla N 13

Pregunta 1

Opciones	Datos	%
SI	4	31%
NO	9	69%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

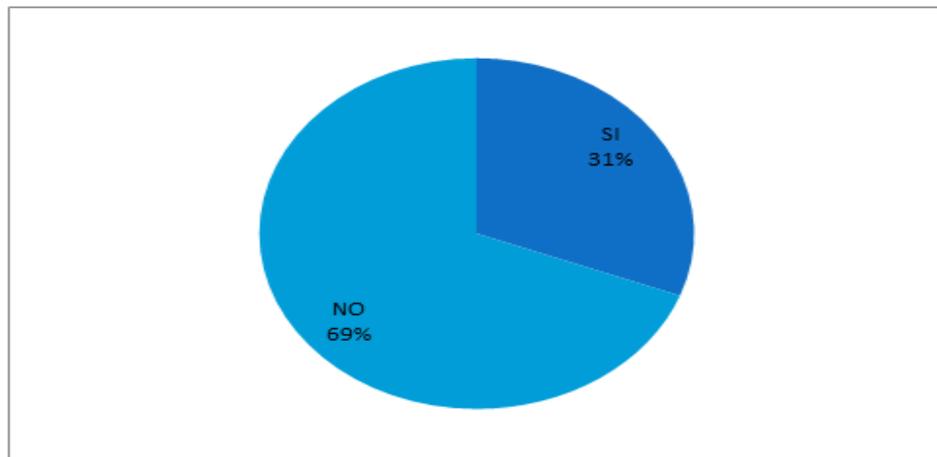


Gráfico 2

Pregunta 1

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** la pregunta número uno muestra que el 31% del personal del restaurante Villa de París y Finas Hierbas conoce sobre el tema de Manipulación de alimentos mientras tanto el 69% dice no conocer sobre el tema.

**2. ¿Usted como empleado del restaurante Villa de París y Finas Hierbas conoce sobre la importancia de clasificar los desechos?**

Tabla N 14

Pregunta 2

Opciones	Datos	%
SI	7	53%
NO	8	47%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Alex Lara

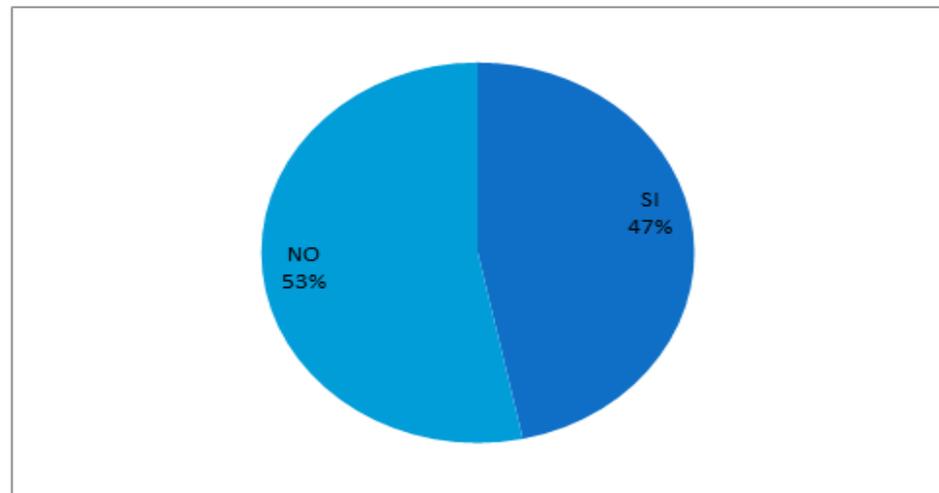


Gráfico 3

Pregunta 2

**Elaborado por:** Alex Lara

**Análisis:** La Pregunta numero dos indica que el 47% de trabajadores del restaurante conoce la importancia sobre la clasificación de desechos orgánicos e inorgánicos mientras el 53% indica no conocer la importancia de la clasificación.

**3. ¿Usted considera que la comida que se sirve en el establecimiento es saludable, además de ser tratada con buenas técnicas de manipulación?**

Tabla N 15

Pregunta 3

Opciones	Datos	%
SI	11	85%
NO	2	15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

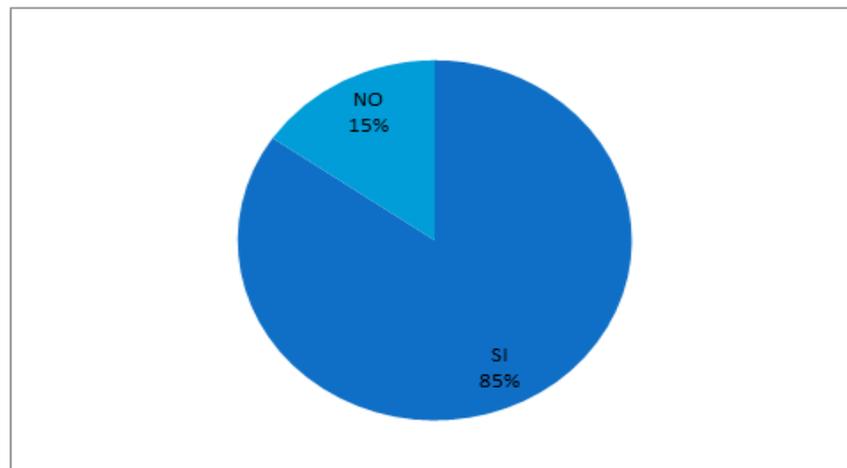


Gráfico 4

Pregunta 3

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** la pregunta número tres indica que el 85% de los trabajadores del restaurante Villa de París y Finas Hierbas manifiestan que la comida que se sirve en el establecimiento es bien tratada y con buenas técnicas de manipulación de alimentos mientras que el otro 15% indica que la comida servida no tiene buenas técnicas de manipulación de alimentos.

**4. ¿Cree que es necesario la importancia de utilizar la vestimenta correcta dentro del área de cocina?**

Tabla N 16

Pregunta 4

Opciones	Datos	%
SI	11	85%
NO	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

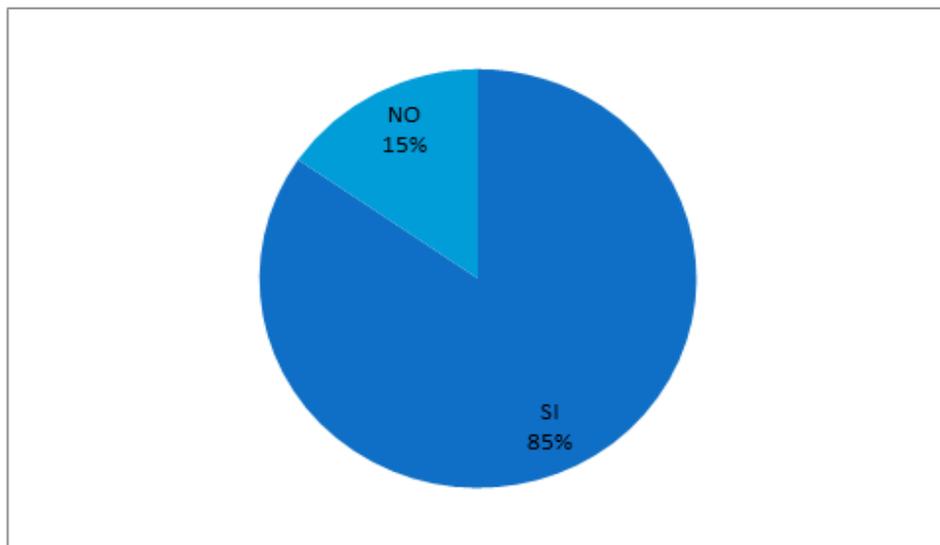


Gráfico 5

Pregunta 4

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** la pregunta número cuatro indica que el 85% de los encuestados conoce la importancia sobre utilizar el uniforme pertinente de cocina mientras que el 15% indica que el mismo no es importante dentro del área de producción.

**5. ¿Usted Piensa que la limpieza que se realiza dentro del establecimiento es necesaria y fundamental para brindar un servicio con altos estándares de higiene?**

Tabla N 17

Pregunta 5

Opciones	Datos	%
SI	13	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

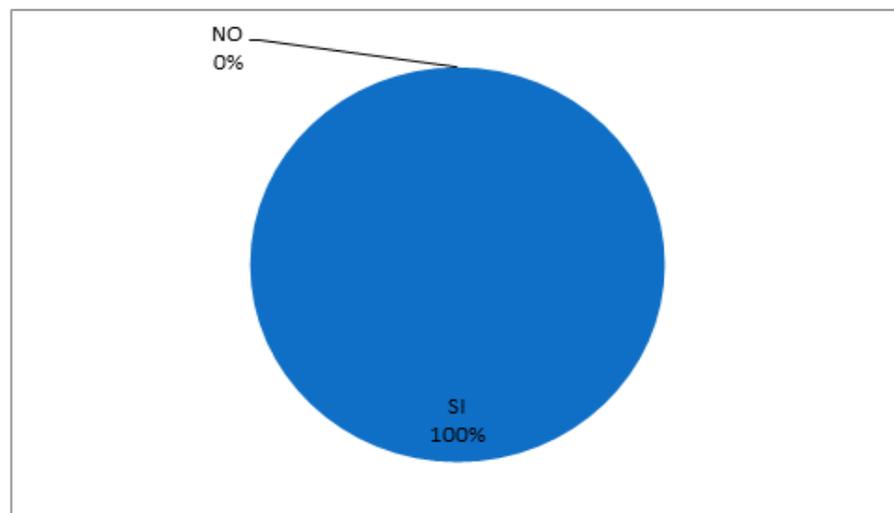


Gráfico 6

Pregunta 5

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** El 100% de las personas en la encuesta respondieron que la limpieza adecuada de las instalaciones es un factor importante para brindar un buen servicio dentro del restaurante.

**6. ¿Le gustaría que dentro del restaurante se tenga excelentes técnicas de preparación de platillos. ?**

Tabla N 18

Pregunta 6

Opciones	Datos	%
SI	10	77%
NO	3	23%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

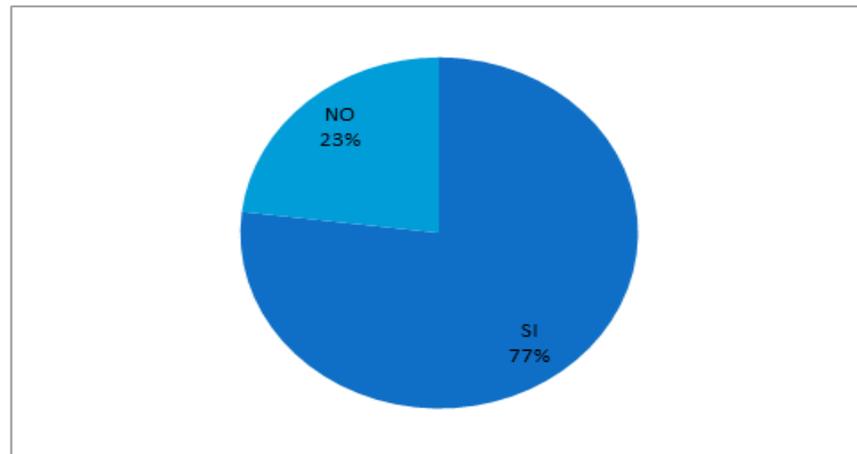


Gráfico 7

Pregunta 6

Elaborado por: Alex Lara

**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 77% de los encuestados se apliquen en el restaurante Villa de París y finas hierbas y al 23% no le gustaría que se aplique cambios.

**7. ¿Sabía usted que el consumo de comida manipulada incorrectamente puede provocar la muerte y diferentes infecciones dentro de nuestro cuerpo ?**

Tabla N 19

Pregunta 7

Opciones	Datos	%
SI	9	69%
NO	4	31%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

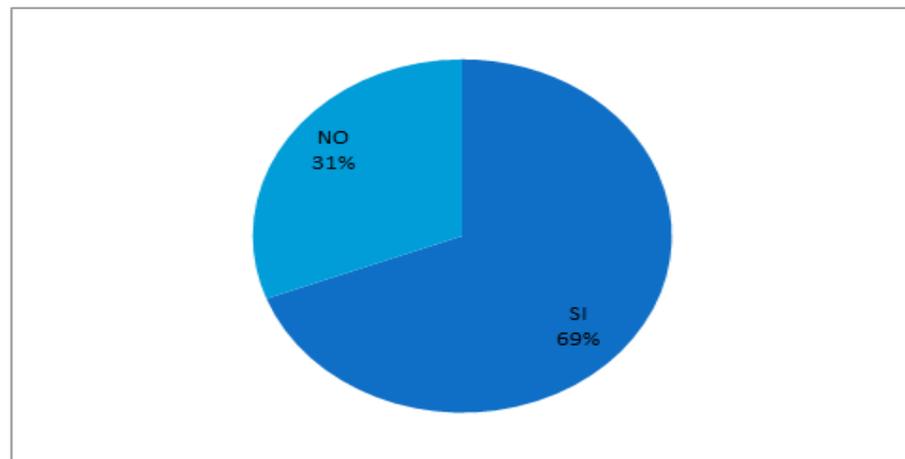


Gráfico 8

Pregunta 7

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** La pregunta estaba destinada en conocer si los trabajadores están conscientes de lo perjudicial que es consumir comida manipulada de manera incorrecta, ventajosamente el 69% de los encuestados están conscientes de las consecuencias y solo un 31% desconocían que el consumo de comida que ha pasado por un proceso de manipulación inadecuado desencadena enfermedades en el aparato digestivo.

**8. ¿Usted piensa que a través de las capacitaciones al personal se podrá apreciar mejores estándares de calidad dentro del restaurante?**

Tabla N 20

Pregunta 8

Opciones	Datos	%
SI	13	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

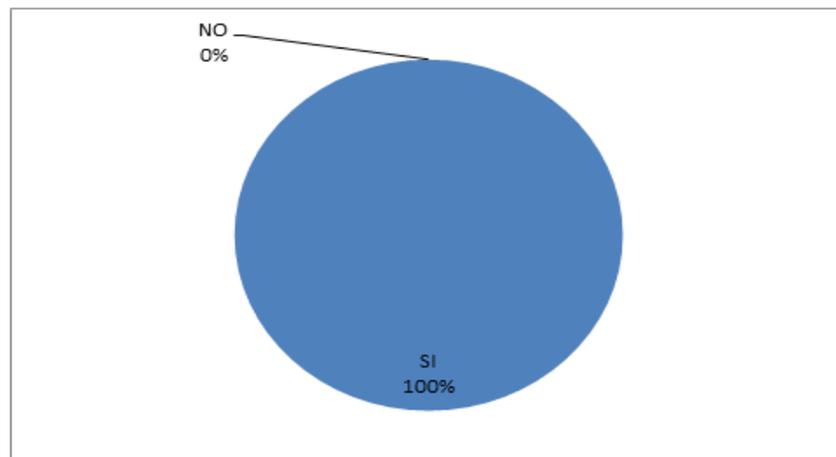


Gráfico 9

Pregunta 8

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** La pregunta da a conocer la factibilidad del Plan, el 100% cree que a través de las capacitaciones se podrá apreciar una mejora continua y el manejo correcto de los alimentos en el restaurante “Villa de París y Finas Hierbas”.

**9) ¿Le gustaría utilizar un uniforme distintivo en el establecimiento ?**

Tabla N 21

Pregunta 9

Opciones	Datos	%
SI	11	85%
NO	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

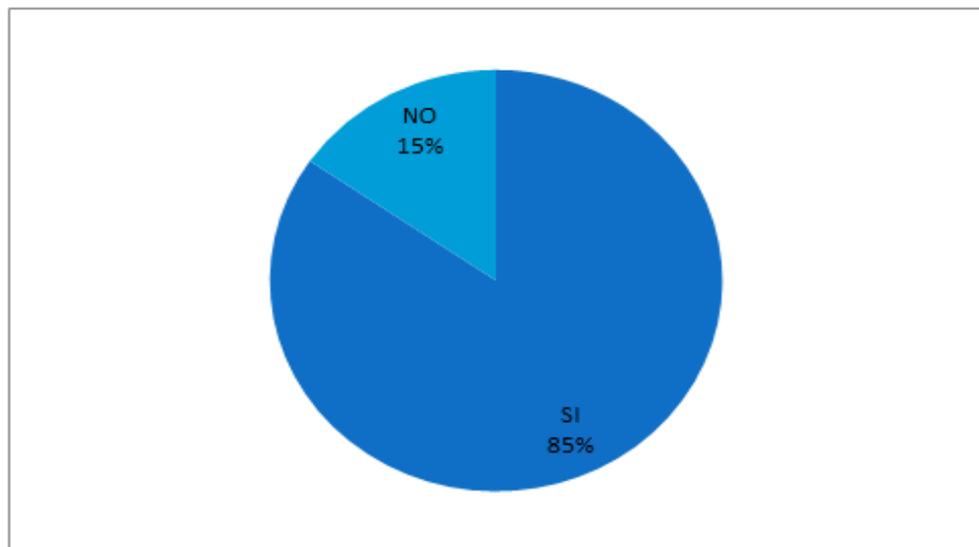


Gráfico 10

Pregunta 9

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** El uso de uniformes distintivos en el área de alimentos & bebidas cocidos del restaurante “Villa de París y Finas Hierbas” fue del agrado de los encuestados en un 85%, solo un 15% respondió de forma negativa.

10. ¿Le gustaría que el restaurante “Villa de París y finas hierbas ” se coloquen señaléticas (obligaciones, prohibiciones, etc...) que proporcionen información al visitante?

Tabla N 22

Pregunta 10

Opciones	Datos	%
SI	13	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alex Lara

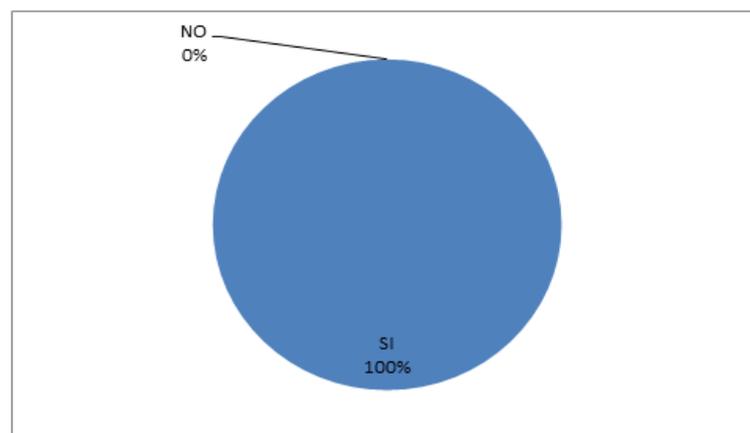


Gráfico 11

Pregunta 10

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** Se analiza si la implementación de señalética informativa sobre obligaciones y prohibiciones que debe cumplir el personal del área de alimentos & bebidas del restaurante “Villa de París y finas hierbas ” sería del gusto de los empleados en el 100% respondió de manera favorable, ya que indican que si es necesario tener reglas que seguir dentro de su empleo.

---

## 5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución

El presente proyecto consta con la elaboración y utilización de un manual de manipulación de alimentos que consta de 16 páginas en formato A4 recopiladas en magnético con un peso de 900kb constituido por 4 módulos en los que podremos encontrar:

- **Módulo 1** Contendrá la dilucidación del tema tratamiento Alimenticio, su calidad de cuidado en los negocios que se dedican al expendio de víveres trasformados. Además de esto en este módulo se dividirá en Técnicas de Manipulación. BPM (Buenas Practicas de manipulación)
- **Módulo 2** Este módulo contiene una descripción de Enfermedades transmitidas por alimentos, Contaminación de alimentos, Tipos de contaminación entre otros
- **Módulo Tres.** Contemplara subtemas como Técnicas de Higiene, limpieza personal, pulcritud del área de trabajo y de los utensilios de cocina además del control de plagas.
- **Módulo Cuatro.** Con este tema se da por culminada la capacitación enfocándose en Condiciones del área de bodega, Condiciones del área de conservación.

### 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 Capacitadores expertos en la parte de buenas prácticas de manipulación. El tema principal de la capacitación es La Manipulación de Alimentos 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 30 horas y se impartirá en un periodo de dos semanas intensivas. El espacio físico que se destinara será el mismo establecimiento. Que posee la capacidad adecuada para albergar al personal de las diferentes áreas. Mediante esta capacitación se tratara sobre temas específicos se realizaran, experimentos de una manera didáctica para que el personal pueda entender a fondo sobre los temas a ser tratados (Aviles, 2011)

**Programa de trabajo.** Tomando en cuenta el tema general La capacitación se ha 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

El primer módulo tendrá una duración de seis horas distribuidos en tres horas diarias, los días lunes, martes. Se ha establecido el horario de 17:00 a 20:00 tiempo en el cual el local se encuentra cerrado.

**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 nueve horas distribuidos en tres horas diarias, los días miércoles, jueves y viernes Se mantendrá el horario y se cumplirá en la primera semana del mes.

---

**Módulo Tres.** Contendrá el subtema Técnicas de Higiene, no solo se referirá al higiene personal también contemplara 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 restaurante “Villa de París y Finas Hierbas” Se aplicara el ultimo día en la segunda hora.

El tercer módulo tendrá una duración de nueve horas de la segunda semana que dura la capacitación distribuidos en tres horas diarias los días lunes , martes y miércoles. Se mantendrá el horario y se cumplirá en la segunda 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

El cuarto módulo tendrá una duración 6 horas distribuidos en tres horas diarias. Los días jueves y viernes Se mantendrá el horario y se cumplirá en la segunda semana del mes intensivo para finalizar la capacitación.

**Hoja de registro.** Basándonos en la información otorgada por la administración del Restaurante “Villa de París y finas hierbas ” 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, y un espacio para la firma.

**Kit del Manipulador.** Una vez concluido el proceso de capacitación se otorgara a cada uno de los participantes un Kit del manipulador, en fundas recicladas, con medidas de 13 cm largo, 18 cm ancho y 6.5 cm de espesor.

Dentro del kit se otorgara un envoltorio de mallas para el cabello de 10 unidades, 10 unidades de guantes de latex , mascarillas, un gel antibacterial de 250 ml y un jabón líquido de 270 ml. Este kit será muy beneficioso para todos ya que es una manera de indicar que todos estos implementos nunca pueden faltar en la cocina

### 5.02.02 Manual.

El manual es un documento que se ha realizado de manera digital con información correspondiente a toda la capacitación se entregara de esta manera ya que es necesario también ayudar al medio ambiente.

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

- Manipulación de Alimentos
- 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.

Se usará 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 de la capacitación
- Vocabulario

### **5.02.03 Señalética**

La señalética es uno de los aspectos necesarios y básicos que se debe tener dentro del establecimiento ya que nos ayudara a conocer cada una de las obligaciones y prohibiciones a realizarse dentro de diferentes áreas.

El color de cada una de las señaléticas ayudara a conocer de una manera mas clara las reglas a seguir dentro del restaurante

---

#### **5.02.04 Video.**

El medio audiovisual que se utilizara para la difusión del plan será un video, otorgado por el capacitador para que el tema se entienda de una mejor manera con información concreta y pasos a seguir mediante la preparación de productos el mismo que será expuesto en las televisiones del establecimiento con el motivo de reforzar la capacitación.

#### **5.02.05. Roll-ap publicitarios.**

Este será otro procedimiento de propagación del plan de capacitación, un medio publicitario que ayudara a que las personas a capacitarse entiendan con más claridad el tema a ser tratado, dialogado y aprendido.

Este roll-app tendrá el eslogan del tema principal del proyecto “Plan de capacitación de Manipulación de Alimentos ”, “la higiene alimentaria garantiza la seguridad total e integral de los comensales ”, el propósito es que se exponga al comensal de una manera entendible que el establecimiento va adoptando y generando cambios para bien del propio establecimiento. El diseño se enviaría a una imprenta donde realizan gigantografías y se imprimiría la lona, con dimensiones de 80 centímetros de ancho por x 2 metros de largo para el roll-ap

## 5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

### 5.03.01 Misión



### 5.03.02 Visión



### 5.03.03 Eslogan



### 5.03.04 Estrategias

**Capacitación.** La capacitación que tendrá lugar en el Restaurante Villa de París y Finas Hierbas será, dictada por el Investigador y por dos capacitadores el uno de la Escuela Politécnica del Ejército ESPE Ingeniero en Administración Turística y Hotelera y el segundo capacitador Ingeniero en Talento Humano de la Universidad Politécnica Salesiana.

#### **Introducción.**

#### **Módulo Uno.**

Las diapositivas expuestas a continuación son propiedad y autoría de los Ingenieros que van a realizar la respectiva Capacitación al personal del establecimiento

### Recepción, almacenamiento y manipulación de alimentos

	
<b>QUÉ ES ALIMENTO.?</b> 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.	<b>QUÉ ES ALIMENTO PROCESADO.?</b> 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.

Figura 6

*Alimento y Alimento Procesado*

**Elaborado por:** Jonnathan Vaca

## Lineamientos, generales para la recepción de materias primas



Figura 7

Recepción de Materia Prima 1

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Lineamientos, generales para la recepción de materias primas



Figura 8

Recepción de Materia Prima 2

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Lineamientos, generales para la recepción de materias primas



Figura 9

Recepción de Materia Prima 3

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Temperaturas recomendadas para la recepción de algunos alimentos

### Potencialmente peligrosos

TEMPERATURAS	MALAS CONDICIONES	BUENAS CONDICIONES
<p><b>Carne</b></p>  <p>5°C y -18°C</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Color: café, verde o púrpura, manchas blancas o verdes</li> <li>•Textura: pegajosa, mohosa</li> <li>•Empaque: envolturas sucias, rotas</li> <li>•Olor: agrio, fétido, olores a detergente, combustible o químicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Color de la carne de res: rojo cereza brillante</li> <li>•Color de la carne de cordero: rosado claro, grasa blanca</li> <li>•Color del cordero: rojo claro</li> <li>•Textura: firme, cuando se toca vuelve a su posición original</li> </ul>
<p><b>Aves</b></p>  <p>5°C y -18°C</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Color: púrpura o verdoso alrededor del cuello o puntas de las alas</li> <li>•Textura: pegajosa</li> <li>•Olor: anormal, desagradable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Color: coloración uniforme</li> <li>•Olor: ninguno</li> <li>•Textura: firme, cuando se toca vuelve a su posición original</li> </ul>
<p><b>Pescado</b></p>  <p>5°C y -18°C</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Color: agallas oscuras, grisáceo, opaco</li> <li>•Olor: fuerte olor a amoníaco</li> <li>•Ojos: opacos con orillas rojas y hundidas</li> <li>•Textura: piel suave que queda marcada al tacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Color: rojo brillante</li> <li>•Olor: agradable y ligero</li> <li>•Ojos: claros, brillantes y llenos</li> <li>•Textura: firme, rígida</li> </ul>

Figura 10

Temperatura recepción de alimentos

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Manipulación de alimentos



*Figura 11*

*Manipulación de alimentos*

**Elaborado por:** Jonnathan Vaca

## ¿Quién es el manipulador de alimentos?

- El Campesino
- El productor
- El transportista
- El bodeguero
- El comerciante
- Y Usted...

### EL MANIPULADOR DE ALIMENTOS

#### ¿Quién es?

Es todo persona que trabaja, aunque sea ocasionalmente, desde se cosechan, preparan, consumen, almacenan, distribuyen a esperar alimentos.



#### ¿Qué hace?

Prepara alimentos sanos y se preocupa de mantener limpio su lugar de trabajo.



Figura 12

Manipulador de alimentos

Elaborado por: Jonnathan Vaca

**Módulo Dos** Las diapositivas expuestas a continuación son propiedad y autoría de los Ingenieros que van a realizar la respectiva Capacitación al personal del establecimiento

## Enfermedades transmitidas por los ambientes (ETA'S)



Figura 13

ETA'S

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Principales enfermedades y sus agentes productores

 <p>- Botulismo (<i>Clostridium botulinum</i>)</p>	<p>Suelo, agua, tracto intestinal de animales y pescado</p>	
 <p>- Escherichia coli (<i>Escherichia coli</i> 0157:H7)</p>	<p>Seres humanos, ganado, agua contaminada</p>	
 <p>- Listeriosis (<i>Listeria monocytogenes</i>)</p>	<p>Suelo, animales, personas y agua</p>	
 <p>- Shigelosis (Especie <i>Shigella</i>)</p>	<p>Seres humanos</p>	

Figura 14

ETA'S y Agentes productores

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Contaminación de los alimentos y fuentes de contaminación



Figura 15

Contaminación y Fuentes

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Preparación de alimentos



Figura 16

Preparación de alimentos

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Preparación de alimentos



Figura 17

Manejo de frutas y hortalizas

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Preparación de alimentos

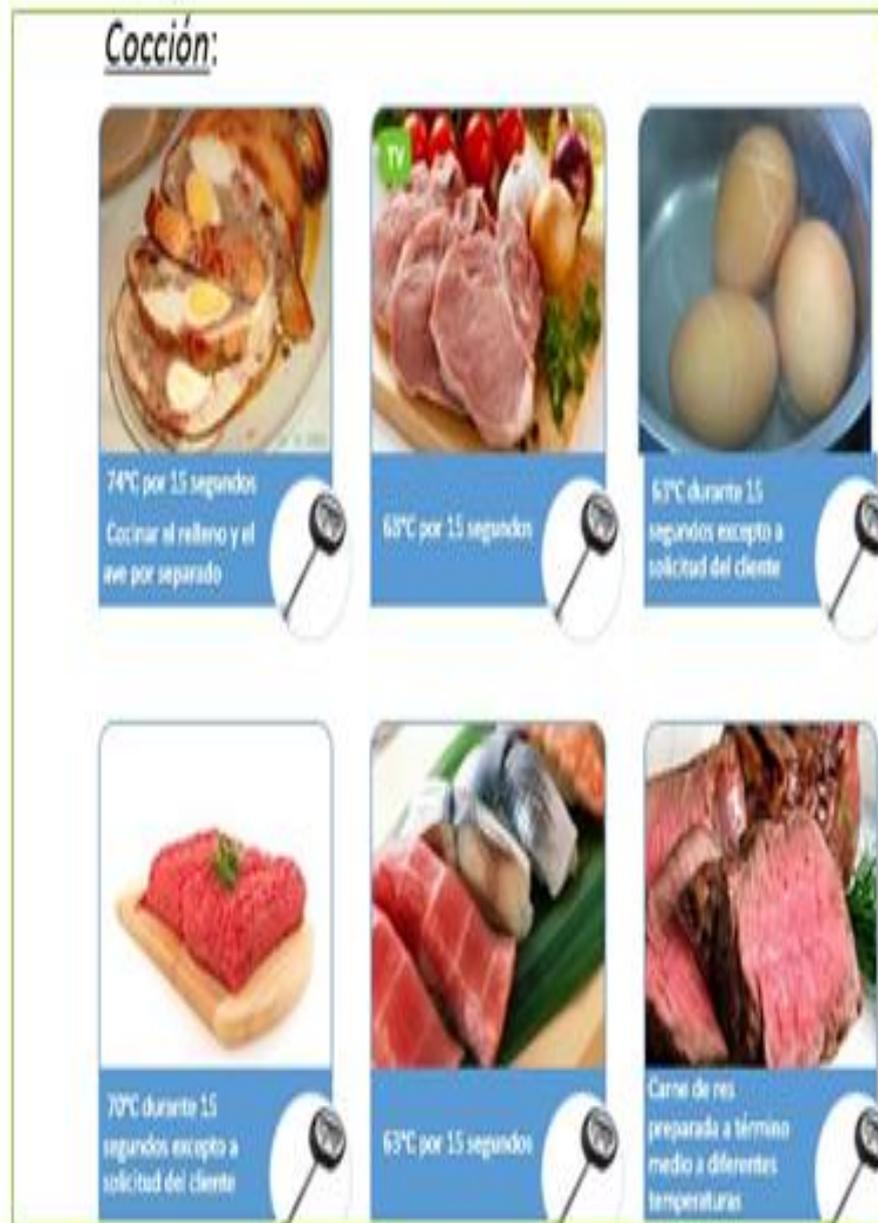


Figura 18

Cocción

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Preparación de alimentos

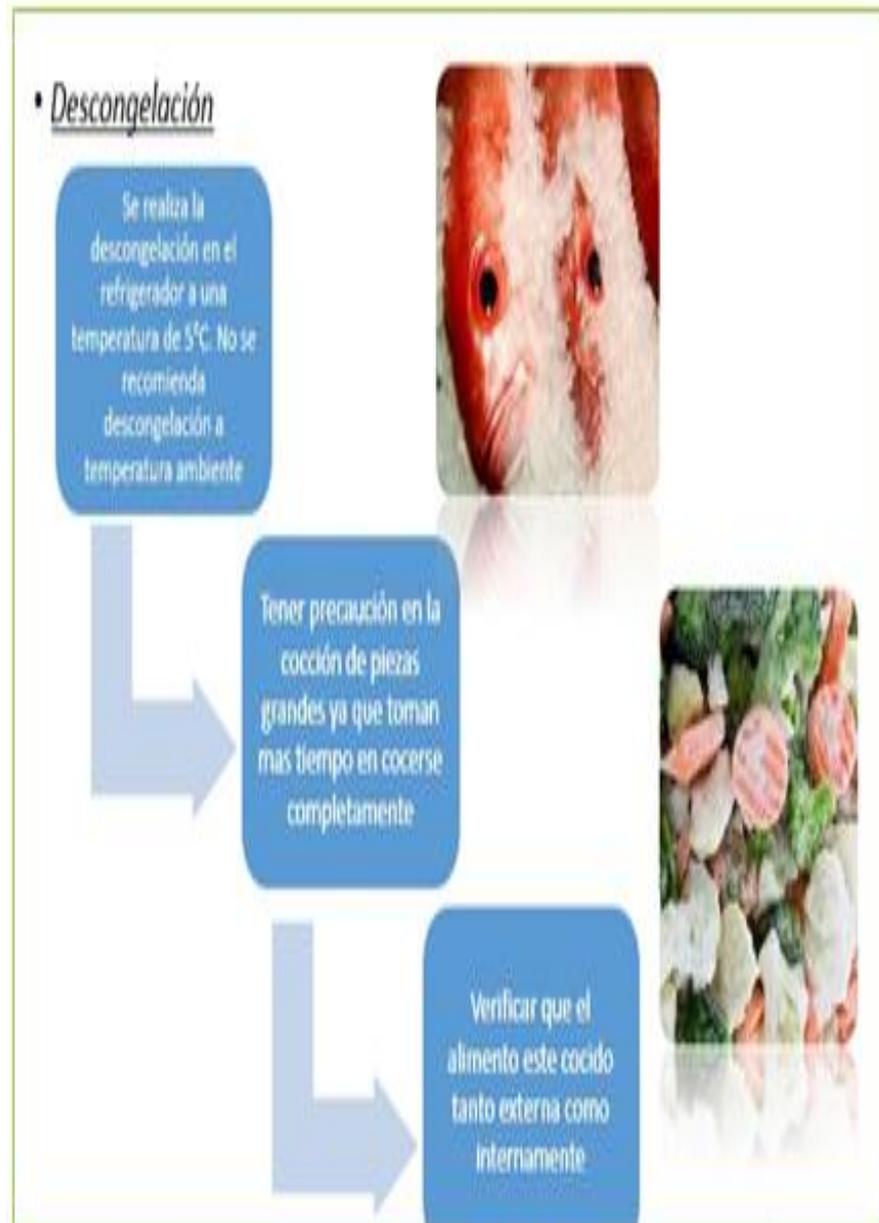


Figura 19

Descongelación

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Preparación de alimentos

• Métodos seguros para descongelar alimentos

MÉTODOS SEGUROS PARA DESCONGELAR LOS ALIMENTOS	
Refrigeración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar los productos</li> <li>• Colocar en la parte más baja del refrigerador evitando la zona de peligro.</li> </ul>
Con agua corriente (POTABLE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar de agua fría a chorro sobre el alimento.</li> <li>• Este método ofrece inconvenientes en especial para piezas voluminosas.</li> </ul>
Como parte de la cocción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicable a verduras, hamburguesas, pequeñas porciones de carnes u otros alimentos no voluminosos.</li> <li>• Permite que el alimento alcance la temperatura correcta incluida la parte central</li> </ul>
En horno microondas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia térmica pero el proceso debe ser seguido de la cocción inmediata del alimento.</li> </ul>

Figura 20

Métodos seguros para descongelar

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Preparación de Alimentos



Figura 21

Temperaturas de cocción

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Alergias a los alimentos



Figura 22

Alergias a los alimentos

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Alergias a los alimentos



Figura 23

Síntomas

Elaborado por: Jonnathan Vaca

**Módulo Tres.** Las diapositivas expuestas a continuación son propiedad y autoría de los Ingenieros que van a realizar la respectiva Capacitación al personal del establecimiento

### Higiene del Personal



Factor clave para evitar enfermedades transmitidas por alimentos.

- Estado de salud
- Vestimenta
- Hábitos
- Higiene personal

Figura 24

Higiene del Personal

Elaborado por: Jonnathan Vaca

Vestimenta Adecuada



Factor clave para evitar contaminación de los alimentos.

- Nunca usar ropa diaria como uniforme
- Malla de cabello y cofia
- Guantes y mascarillas
- Zapatos cerrados
- Mandil

Figura 25

Vestimenta Adecuada

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Lavado de Manos



Figura 26

Lavado de manos

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Condiciones a cumplir del personal



Figura 27

Condiciones a cumplir

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Manipulador de alimentos



Figura 28

Hábitos Deseables

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Manipulador de alimentos



Figura 29

*Hábitos Indeseables*

**Elaborado por:** Jonnathan Vaca

## Mantenimiento de las instalaciones y equipos



Figura 30

Mantenimiento de Instalaciones y Equipos

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Procedimientos para limpieza y desinfección

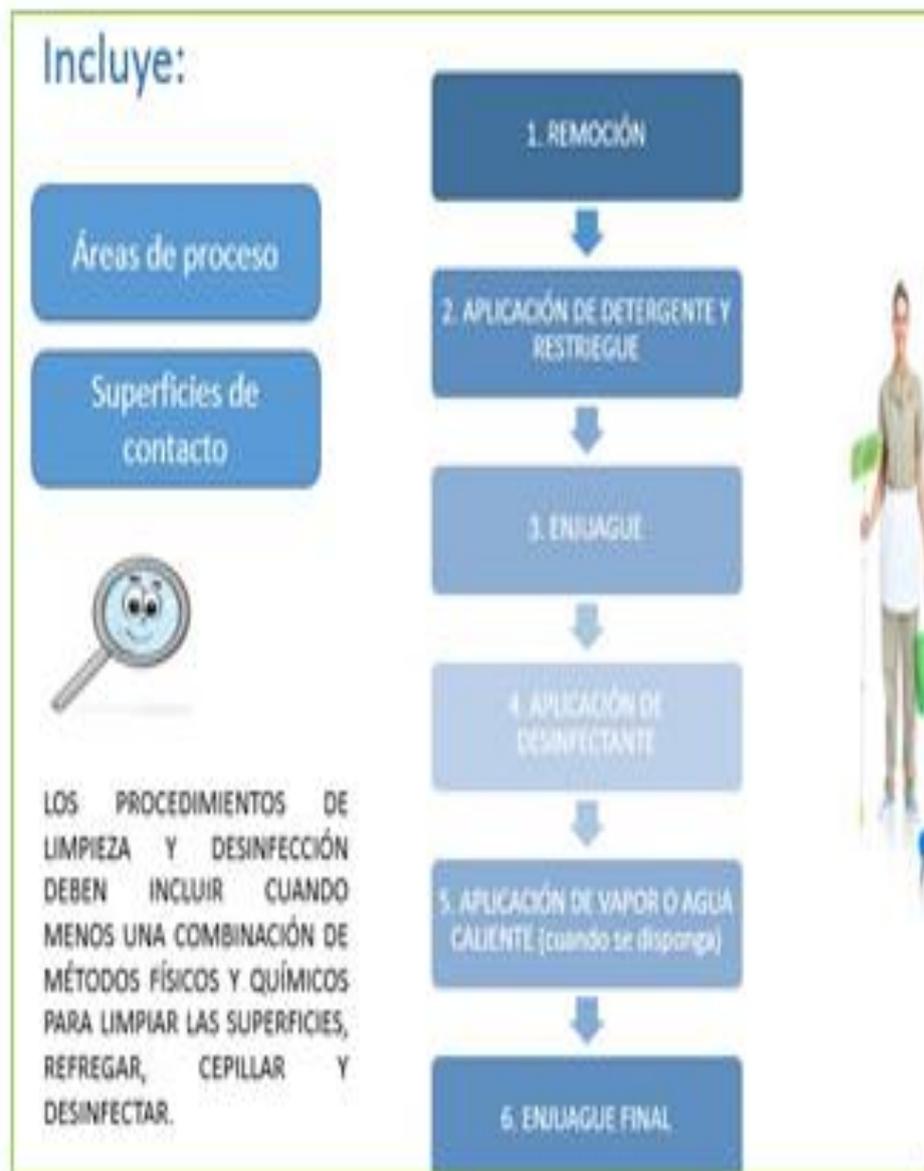


Figura 31

Limpieza y Desinfección

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Control de Plagas



Figura 32

Control de Plagas

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Lineamientos generales para evitar plagas



Figura 33

Lineamientos Generales Control de Plagas

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Utilización de plaguicidas de uso domestico



Figura 34

Utilización de Plaguicidas

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## ¿Qué riesgos tiene la utilización de un plaguicida?

The infographic is enclosed in a light green border and contains the following elements:

- Top Left (Dark Blue Box):** No son una segunda alternativa a prácticas incorrectas de limpieza.
- Top Right (Dark Blue Box):** Son comercializados para el control de un determinado ser vivo.
- Middle Left (Light Blue Box):** La mezcla de sustancias distintas no presupone mayor eficacia en el control de la plaga.
- Middle Right (Light Blue Box):** Siempre hay que seguir exactamente las recomendaciones de uso del fabricante.
- Bottom Center (Dark Blue Box):** Solo plaguicidas de uso doméstico.
- Top Right Image:** A person in a white protective suit and mask is using a spray nozzle in a kitchen or food service area.
- Bottom Right Image:** Four circular icons with red borders and diagonal lines through them, depicting a rat, a fly, a mosquito, and a tick, representing common pests.

Figura 35

Riesgos de los Plaguicidas

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Agua Segura



Figura 36

Agua Segura

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Agua Segura

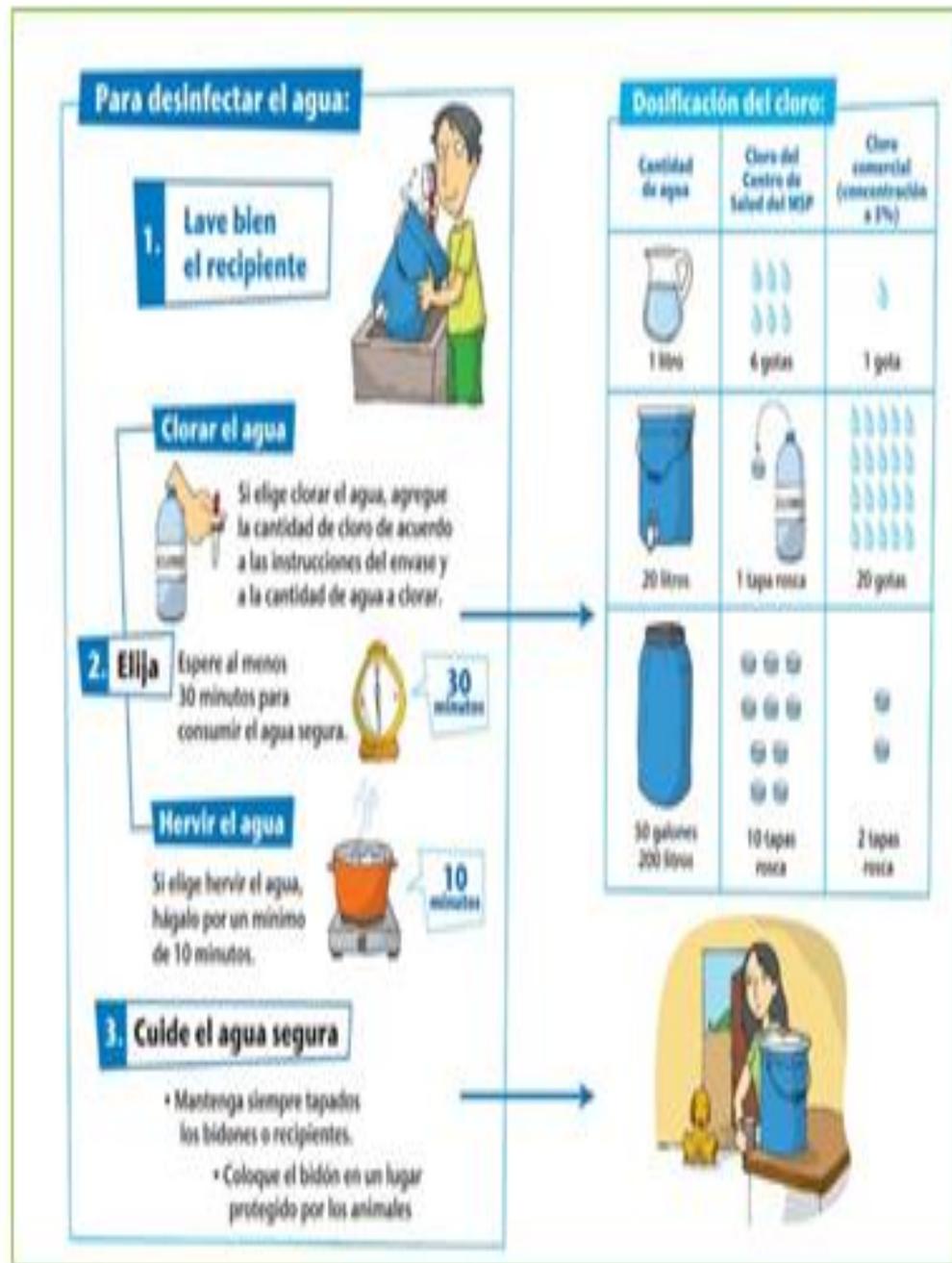


Figura 37

Concentraciones de Cloro

Elaborado por: Jonnathan Vaca

**Módulo Cuatro.** Las diapositivas expuestas a continuación son propiedad y autoría de los Ingenieros que van a realizar la respectiva Capacitación al personal del establecimiento

## Almacenamiento de Productos



Figura 38

Condiciones del Área de Bodega

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Almacenamiento de Productos

**CONDICIONES DEL ÁREA DE ALMACENAMIENTO**



- **Compruebe siempre la temperatura de refrigeradores y congeladores.**
- **Revisar periódicamente el estado sanitario de los alimentos.**
- **Separar y eliminar las frutas y verduras deterioradas.**

Figura 39

Condiciones del Área de Bodega

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Almacenamiento de Productos



Figura 40

Tipos de Almacenamiento

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Lineamientos sistema PEPS



Figura 41

Sistema PEPS

Elaborado por: Jonnathan Vaca



Figura 42

Condiciones de Almacenamiento

Elaborado por: Jonnathan Vaca

## Tabla referencial de tiempos seguros de almacenamiento

### Refrigerado y congelado de alimentos

Producto	Refrigerador	Congelador
<b>Huevos</b>		
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
<b>Salchichas y fiambres</b>		(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

Figura 43

Tiempos Seguros N° 59

Elaborado por: Jonnathan Vaca

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

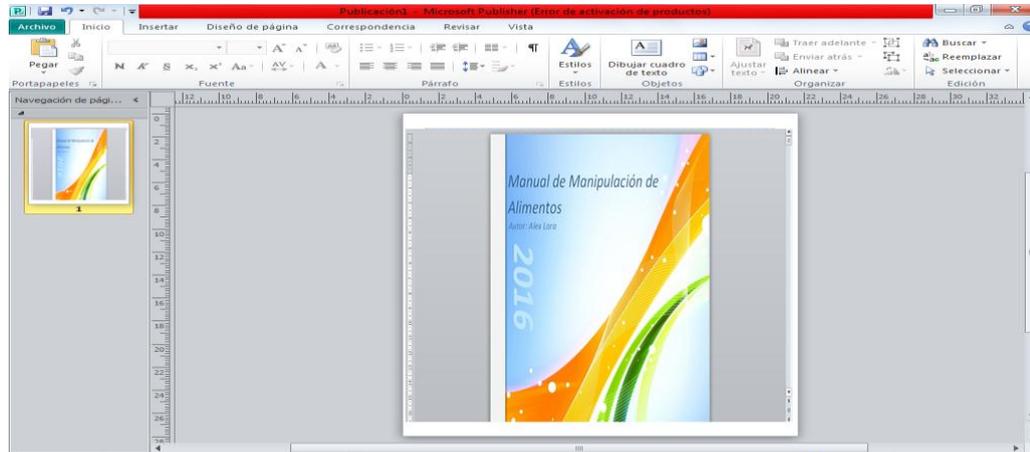


Figura 44

Diseño del Manual

Elaborado por: Alex Lara

**Manual Terminado.** Manual totalmente listo para su entrega.

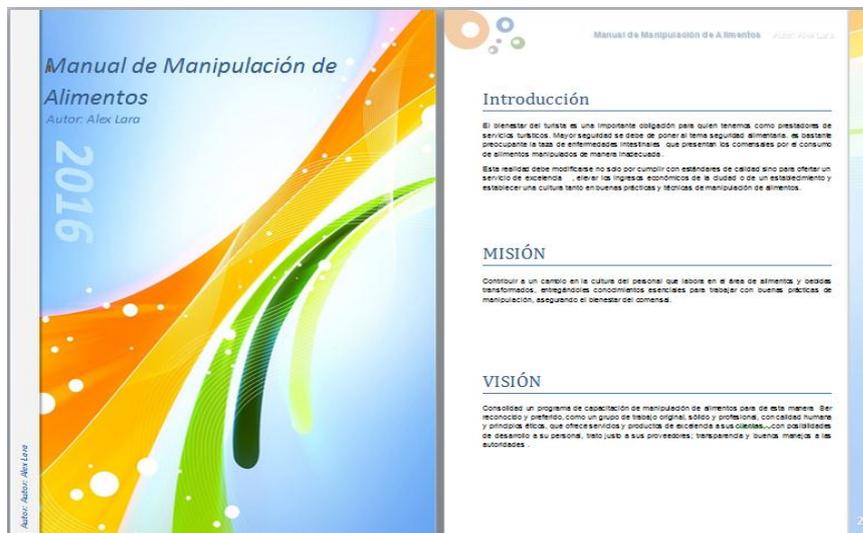


Figura 45

Portada del Manual

Elaborado por: Alex Lara

## Introducción

El bienestar del turista es una importante obligación para quien tenemos como prestadores de servicios turísticos. Mayor seguridad se debe de poner al tema seguridad alimentaria, es bastante preocupante la tasa de enfermedades intestinales que presentan los comensales 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 o de un establecimiento y establecer una cultura tanto en buenas prácticas y técnicas de manipulación de alimentos.

## MISIÓN

Contribuir a un cambio en la cultura del personal que labora en el área de alimentos y bebidas transformados, entregándoles conocimientos esenciales para trabajar con buenas prácticas de manipulación, asegurando el bienestar del comensal.

## VISIÓN

Consolidar un programa de capacitación de manipulación de alimentos para de esta manera ser reconocido y preferido, como un grupo de trabajo original, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia a sus clientes, con posibilidades de desarrollo a su personal, trato justo a sus proveedores; transparencia y buenos manejos a las autoridades.

*Figura 46*

*Introducción, Misión, Visión*

**Elaborado por:** Alex Lara

## PLAN DE CAPACITACION DE MANIPULACION ALIMENTOS

Plan: "es una serie o de pasos o procedimientos que buscan conseguir un objeto o propósito de dirigirla a una dirección, el proceso para diseñar un plan se le conoce como planeación o planificación." (Venemedia, 2014)

Capacitación: Conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente es la Definición de Capacitación. (definicion.com)

Manipulación es la acción y efecto de manipular (operar con las manos o con un instrumento, manosear algo, intervenir con medios hábiles para distorsionar la realidad al servicio de intereses particulares).

Alimentos: Se denomina alimento a cualquier sustancia sólida o líquida que ingieren los seres vivos con el objetivo de regular su metabolismo y mantener sus funciones fisiológicas como ser la de la temperatura corporal, es decir, los seres humanos necesitamos si o si alimentos para reponer la materia viva que gastamos como consecuencia de la actividad del organismo y porque necesitamos producir nuevas sustancias que contribuyan al desarrollo de nuevos tejidos que ayuden directamente a nuestro crecimiento. (DefiniciónABC, 2007)



En materia de seguridad e higiene de los alimentos, se considera manipulación de alimentos cualquier actividad empresarial en la que personas intervengan en aspectos como la preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro o servicio de productos alimenticios destinados al consumidor.

A las personas que realizan las anteriores actividades se les conoce como manipuladores de alimentos y tienen una serie de obligaciones (de higiene) junto con los empresarios que los contratan (deber de formación).

*Figura 47*

*Manipulación de alimentos*

**Elaborado por:** Alex Lara

## IMPORTANCIA

La adecuada manipulación de los alimentos, desde que se producen hasta que se consumen, incide directamente sobre la salud de la población.

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

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

El profesional de la alimentación, en cualquiera de sus modalidades, tiene ante sí la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los consumidores por medio de una manipulación cuidadosa.

## TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN

Las buenas prácticas de manipulación (BPM) Son un conjunto de instrucciones operativas o procedimientos operacionales que tienen que ver con la prevención y control de la ocurrencia de peligros de contaminación dentro del área.



Figura 48

Importancia, técnicas de manipulación

**Elaborado por:** Alex Lara

## TÉCNICAS DE HIGIENE

Las técnicas de higiene son el conjunto de conocimientos y técnicas preventivas aplicadas para el control de factores contaminantes, la higiene del personal y del área de trabajo son factores fundamentales para asegurar la higiene adecuada para disminuir la contaminación



## TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO

Las técnicas de almacenamiento consisten en el debido acopio de mercadería o alimentos y bebidas, en el cual se tiene en cuenta su conservación y control el control de las temperaturas durante el abastecimiento y el almacenamiento son la clave para mantener alimentos inocuos .

## ¿QUÉ ES EL ALIMENTO?

Se denomina alimento a cualquier sustancia sólida o líquida que ingieren los seres vivos con el objetivo de regular su metabolismo y mantener sus funciones fisiológicas como ser la de la temperatura corporal, es decir, los seres humanos necesitamos sí o sí alimentos para reponer la materia viva que gastamos como consecuencia de la actividad del organismo y porque necesitamos producir nuevas sustancias que contribuyan al desarrollo de nuevos tejidos que ayuden directamente a nuestro crecimiento. (ABC)

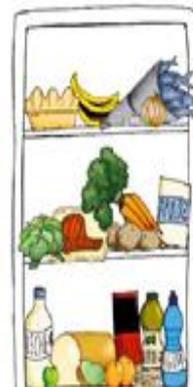


Figura 49

*Técnicas de Higiene, Técnicas de almacenamiento*

**Elaborado por:** Alex Lara



## ORIGEN DE LOS ALIMENTOS

**Vegetal:** alimentos resultantes de la actividad agrícola (frutas, verduras, tubérculos, etc.)

**Animal:** alimento resultante de la actividad ganadera (carne, huevos, leche, etc.)

**Industrial:** Alimento resultante de la transformación de una fuente vegetal u animal (trigo, harina)

## CLASIFICACIÓN

**ALIMENTO NATURAL:** se presenta tal y como se lo encuentra en la naturaleza, si haber sido sometido a procedimientos de elaboración que modifiquen sus características



*Figura 50*

*Origen de los alimentos, clasificación*

**Elaborado por:** Alex Lara

### ALIMENTO SEMI-ELABORADO

Es el que constituye la materia prima o algunos de los elementos complementarios para obtener un alimento elaborado



### ALIMENTO ELABORADO

Es el alimento que ha sido sometido a procedimientos de elaboración que modifiquen sus características originales o composición



*Figura 51*

*Alimento semi-elaborado, alimento elaborado*

**Elaborado por:** Alex Lara

## CONTAMINACIÓN DE ALIMENTOS

La contaminación de los alimentos es el traspaso de elementos o agentes patógenos ajenos al alimento, estos contaminantes pueden ser físicos, químicos y biológicos. Produciendo la alteración del alimento y posiblemente desencadenando una enfermedad en el comensal que la consuma



## TIPOS DE CONTAMINACIÓN

**FÍSICAS:** traspaso de objetos extraños en los alimentos (cabello, unas, bisutería etc.)

**QUÍMICAS:** Transferencia de sustancias tóxicas en los alimentos (detergentes, desinfectantes etc.)

**BiolÓGICA:** invasión de microorganismos patógenos, de multiplicación inmediata y de patogenicidad desde leves hasta fatales para el ser humano



Figura 52

Contaminación de alimentos, tipos de contaminación

Elaborado por: Alex Lara

## FORMAS DE CONTAMINACIÓN DE ALIMENTO A ALIMENTO



En el área de almacenamiento: fluidos de un alimento traspasan a otro activando la contaminación, normalmente eso sucede de un alimento crudo a un transformado

## FORMAS DE CONTAMINACIÓN DE PERSONA A ALIMENTO



En el área de transformación: El manipulador no ha lavado sus manos correctamente y traspasa microorganismos a los alimentos en el proceso de transformación

Figura 53

Formas de contaminación de alimentos

Elaborado por: Alex Lara

## FORMAS DE CONTAMINACIÓN DE SUPERFICIE A ALIMENTO



## FORMAS DE CONTAMINACIÓN EN EL AREA DE TRANSFORMACIÓN

El manipulador procesa un alimento crudo sobre una tabla de picar, no la lava y procesa otro alimento en la misma, ocasionando contaminación.



Figura 54

Formas de contaminación de alimentos

Elaborado por: Alex Lara

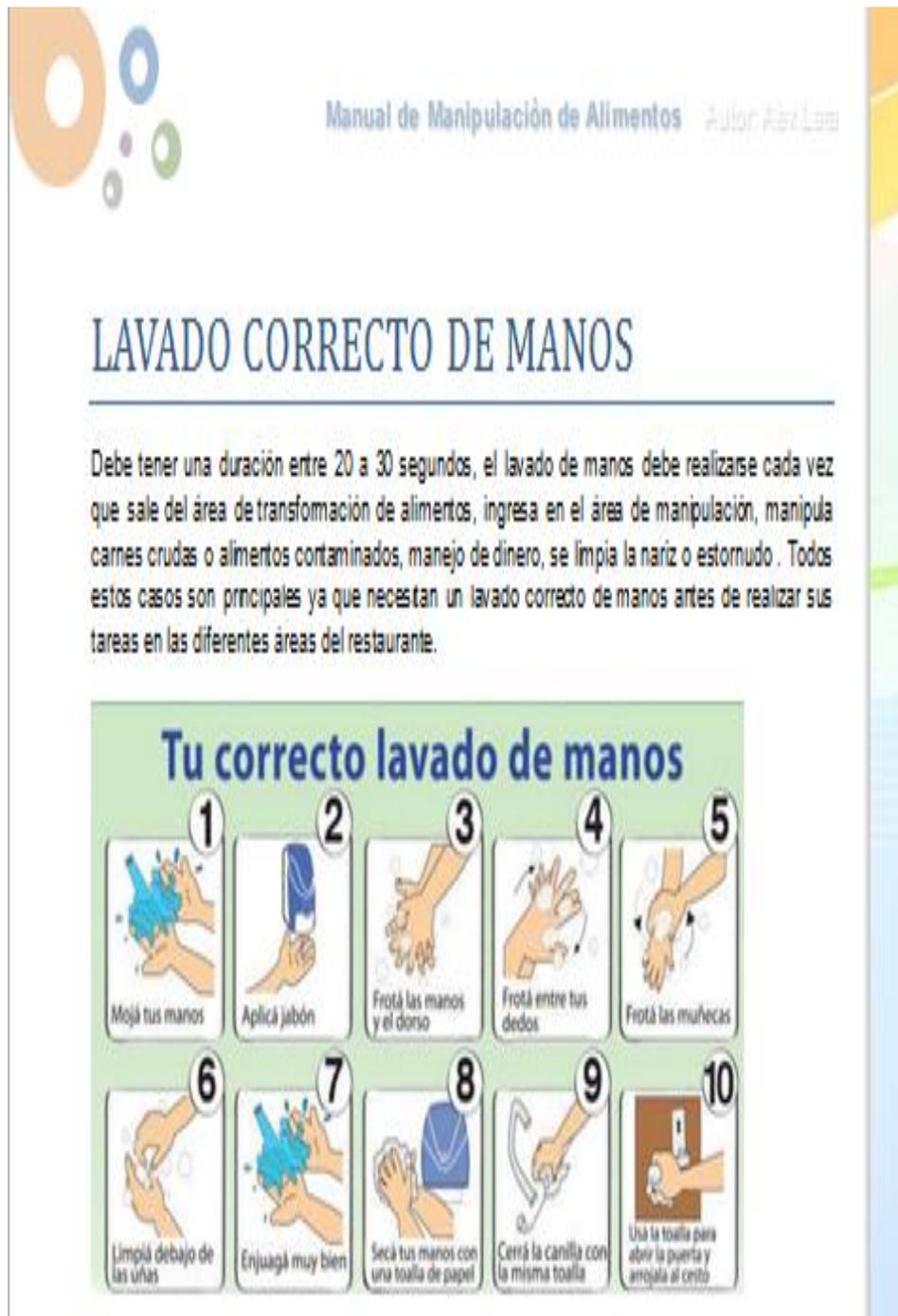


Figura 55

Lavado correcto de manos

Elaborado por: Alex Lara



## APARIENCIA DEL MANIPULADOR

### VESTIMENTA

El manipulador debe usar un uniforme, bañarse antes de acudir a su jornada laboral, obligatoriamente debe portar guantes al manipular alimentos crudos y al servir alimentos transformados. El uso de zapato cerrado y pantalón no solo es para evitar el contacto de la piel con los alimentos sino como protección ante sustancias calientes. El uso de la malla y la cofia evita caída de cabello y sudor.

### NO DEBE

- ✓ Usar ningún tipo de bisutería
- ✓ Mantener uñas largas y pintadas
- ✓ Tener barba o bigote (si no tuviera debe utilizar mascarilla todo el tiempo)
- ✓ Usar el uniforme como ropa diarias

Figura 56

Apariencia del manipulador. Reglamento

Elaborado por: Alex Lara

Manual de Manipulación de Alimentos Autor: PaviLara

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 peligro potencial para el consumidor.

Figura 57

Tabla de cocciones

Elaborado por: Alex Lara



Producto	Refrigerador	Congelador
Alimentos cocidos	Max. 12 horas	3 meses
Huevos con cascara	FV	No congelar
Lácteos	FV	2 meses
Verduras de hoja Zanahoria, cebolla ajo, pimienta	2 días 1 semana	No congelar 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 (entero)
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 58

Tabla de temperaturas de almacenamiento

Elaborado por: Alex Lara

## TEMPERATURA DE RIESGO

Los microbios que causan enfermedades transmitidas por alimentos, crecen a temperaturas entre 5 y 60 grados c

A temperaturas entre 20 y 40 grados C, aumentan su actividad y se multiplican rápidamente, si se mantienen los alimentos en la temperatura de 5 a 65 grados por un periodo superior a dos horas, junto con la humedad o presencia de agua se convierte en un ambiente para la reproducción de bacterias

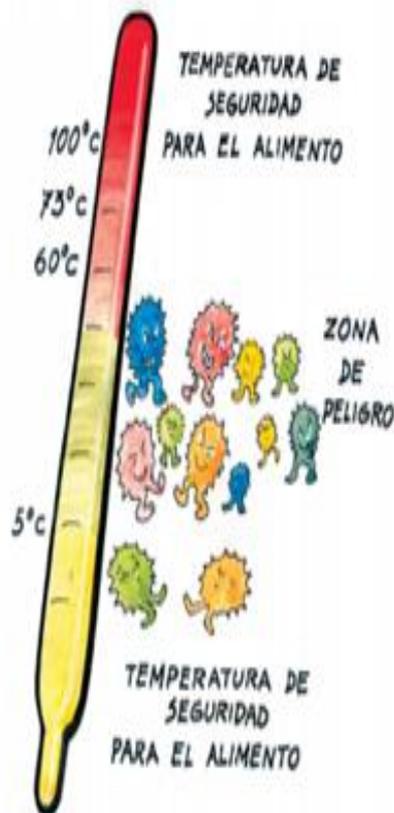


Figura 59

Temperatura de riesgo

**Elaborado por:** Alex Lara

## ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA, s) Son aquellas que un alimento se lo puede implicar con origen de enfermedad

Estas pueden estar asociadas a la presencia de sustancias tóxicas o de microorganismos patógenos en los alimentos

Según la organización mundial de la salud, se ha definido a ETA como (una enfermedad de carácter infeccioso o tóxico) causada por, o que se cree que es causada por el consumo de alimentos o agua contaminada

### ETAS

**INFECCIONES:** Ocasionadas por bacterias o virus.

#### PRINCIPALES AGENTES PATOGENOS QUE LAS OCACIONAN:

- ✓ ESCHERICHIA COLI
- ✓ SALMONELLA
- ✓ SHIGELLA
- ✓ CLOSTRIDIUM PERFRINGENS
- ✓ SINTOMAS:
- ✓ DOLOR DE CABEZA
- ✓ FIEBRE
- ✓ DOLOR ABDOMINAL
- ✓ DIARREA-VOMITO
- ✓ INTOXICACIONES: Ocasionadas por toxinas, hongos, sustancias tóxicas, de acción inmediata
- ✓ SINTOMAS
- ✓ ESCALOFRÍOS
- ✓ NAUSEAS
- ✓ DIARREA-VOMITO
- ✓ DOLOR ABDOMINAL

*Figura 60*

*Enfermedades transmitidas por alimentos, ETAS*

**Elaborado por:** Alex Lara

## AGUA SEGURA

**Para desinfectar el agua:**

- Lave bien el recipiente**
- Clorar el agua**  
Si elige clorar el agua, agregue la cantidad de cloro de acuerdo a las instrucciones del envase y a la cantidad de agua a clorar.
- Elija**  
Espere al menos 30 minutos para consumir el agua segura.
- Hervir el agua**  
Si elige hervir el agua, hágalo por un mínimo de 10 minutos.
- Cuide el agua segura**
  - Mantenga siempre tapados los bidones o recipientes.
  - Coloque el bidón en un lugar protegido por los animales.

**Dosificación del cloro:**

Cantidad de agua	Cloro del Centro de Salud del MSP	Cloro comercial (concentración a 1%)
1 litro	4 gotas	1 gota
20 litros	1 tapa rosca	20 gotas
30 galones 200 litros	10 tapas rosca	2 tapas rosca

Figura 61

Agua Segura

Elaborado por: Alex Lara

Manual de Manipulación de Alimentos

## CONCENTRACIONES DE CLORO

VOLUMEN DE AGUA	VOLUMEN DE CLORO (5%)	VOLUMEN DE CLORO (10%)
1 litro	2 gotas	1 gota
2 litros	4 gotas	2 gotas
5 litros	10 gotas	5 gotas
10 litros	20 gotas	10 gotas
15 litros	30 gotas	15 gotas
20 litros	40 gotas	20 gotas

Figura 62

Concentraciones de cloro

Elaborado por: Alex Lara

## GLOSARIO

---

**ALIMENTO:** Sustancia nutritiva que toma un organismo o un ser vivo para mantener sus funciones vitales.

**MANIPULACIÓN:** manipular es todo lo que es susceptible de ser manejado manualmente, arreglado, modificado o alterado, por manos interesadas en obtener algún beneficio.

**SUSTANCIAS:** Es un material homogéneo constituido por un solo componente y con las mismas propiedades intensivas en todos sus puntos.

**TOXICIDAD:** es la capacidad de alguna sustancia química de producir efectos perjudiciales sobre un ser vivo, al entrar en contacto con él. Tóxico es cualquier sustancia, artificial o natural, que posea toxicidad (es decir, cualquier sustancia que produzca un efecto dañino sobre los seres vivos al entrar en contacto con ellos).

**BACTERIAS:** Se trata de un microorganismo unicelular procarionte que puede provocar enfermedades, fermentaciones o putrefacción en los seres vivos o materias orgánicas.

**CALIDAD:** es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie

*Figura 63*

*Glosario*

**Elaborado por:** Alex Lara

### Roll – ap Publicitarios.

El Roll-ap publicitario estará expuesto en las dos semanas de capacitación dentro del restaurante Villa de París y Finas Hierbas es una imagen full color con dimensiones de 2 metros de largo por 80 centímetros de ancho.



Figura 64

Diseño de Banners Publicitarios

Elaborado por: Alex Lara

**Señalética.** Las obligaciones y prohibiciones que deben cumplir el personal que labora en el área de alimentos & bebidas transformados del Restaurante “Villa de París y finas hierbas ” serán colocados dentro de las instalaciones.

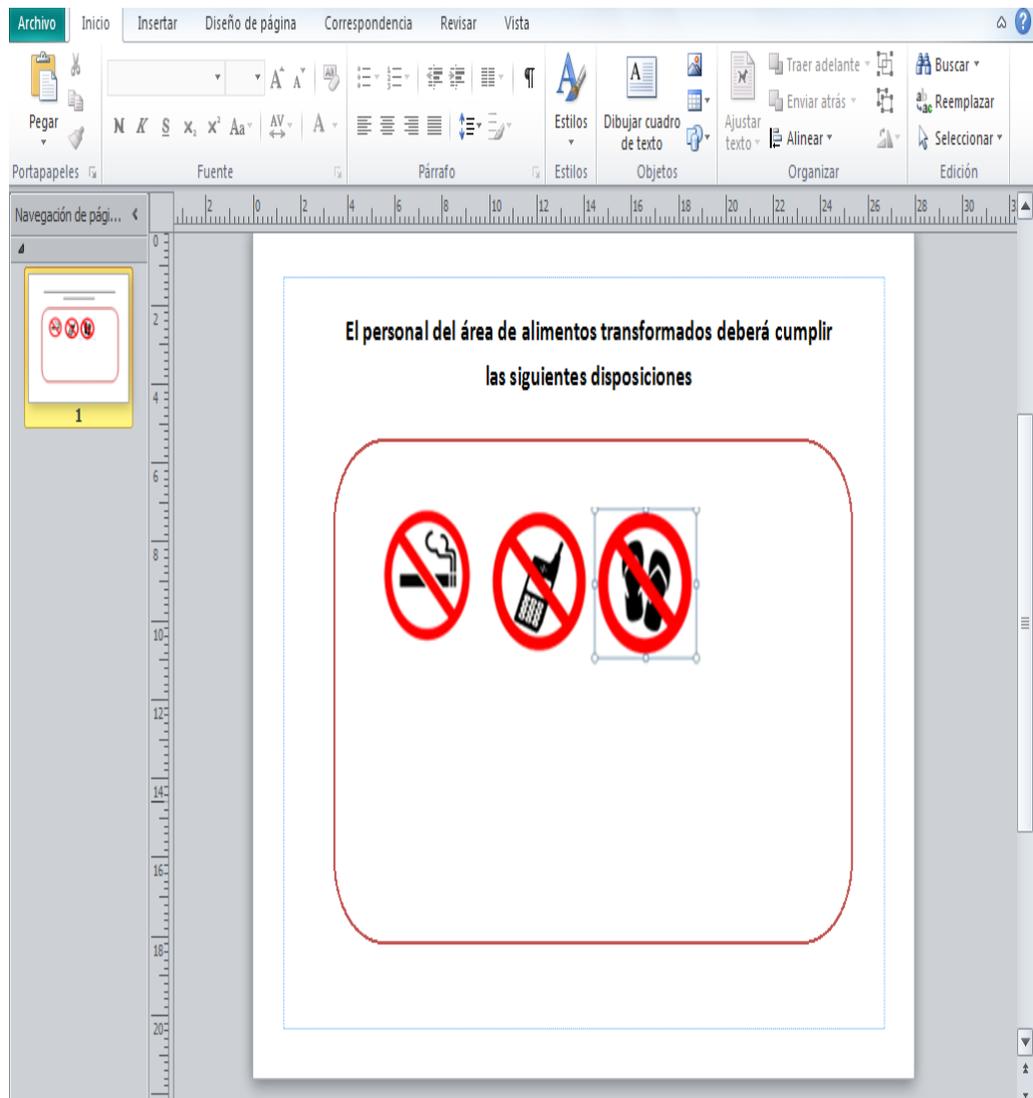


Figura 65

Señalética

Elaborado por: Alex Lara

## CAPÍTULO VI

### 6.00 Aspectos Administrativos

#### 6.01 Recursos

##### 6.01.01 Recursos Materiales

Tabla 23

Recursos materiales

Resmas de papel
Bolígrafos
Manuales
Libretas
Cuadernillo
Encuesta
Gestiones
Facturas
Proformas
Catálogos
Revistas
Reglas

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** Podemos evidenciar en el anterior cuadro de manera general una lista de recursos materiales que serán necesarios para en el desarrollo del proyecto, cada uno de los diferentes manuales recopilan información que hemos extraído de cada uno de ellos para plasmarla en el documento así como también los bolígrafos, y cuadernillos los cuales ayudaran para recopilar información en diferentes áreas del establecimiento como también lo son las resmas de papel en las cuales se imprime el escrito.

### 6.01.02 Recursos Tecnológico

Tabla 24

*Recursos Tecnológicos*

Computadora
Copiadora
Pendrive
Cámara
Tarjeta de memoria
Filmadora
Infocus o proyector
Cable HDMI
Web

**Elaborado por:** Alex Lara

**Análisis:** en la tabla anterior podemos evidenciar varios recursos tecnológicos que se utilizaran Para el desarrollo del proyecto hemos utilizado la computadora, un pendrive y copiadora esta principalmente ayudara demasiado para presentar cada uno de los avances de la tesis., también utilizaremos una cámara para tomar evidencias la situación actual y posterior del restaurante. La filmadora nos ayudara de una manera muy importante ya que guardara información de manera digital para después crear la documentación pertinente El proyector o 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 del Restaurante Villa de parís y finas hierbas.

### 6.01.03 Recursos Humanos

Tabla 25

Talento Humano

Talento Humano	
Nombre	Función
Sr .Alex Lara	Investigador
Ing. Patricio Acuña	Tutor
Lic. María Augusta Moreno	Lector
Ing. Jonnathan Vaca	Capacitador
Ing. Leonardo Tapia	Capacitador
Sr. Cristian Puente	Administrador del Restaurante
Personal	Alimentos & Bebidas transformados

Elaborado por: **Alex Lara**

**Análisis:** esta tabla 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 dueño del establecimiento quien acepto auspiciar el proyecto. Todo el equipo de trabajo proporcionado por el Restaurante quien dio seguimiento y asesoría durante la investigación y formulación del plan de capacitación, los Capacitadores 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 26

Presupuesto de Elaboración

Presupuesto de elaboración del proyecto	
Gastos	Total en \$
2 Resmas de hojas papel bond A4	\$ 4.98
Impresión a color 2 borradores	\$ 8.00
Impresión de los dos borradores hojas B / N	\$ 5.00
Anillados de los dos borradores	\$ 4.00
Empastado	\$ 9.00
Movilización	\$20.00
Internet Mensual	\$120.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$170.98</b>

Elaborado por: Alex Lara

---

### **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 todo el proyecto con los datos del Instituto los del investigador y el tema.

El material publicitario como roll-ap y la señalética serán presentados como muestra durante la defensa, se han impreso en cartulina formato A3 con un costo de \$2.00 De igual manera el costo del manual fue de \$ 0.00 ya que se realizó por el propio investigador serán usados al momento de la defensa como muestra de los manuales que se entregaron en la aplicación de la propuesta.

El costo de movilización durante todo el tiempo de investigación responde al pago de pasajes en las unidades de bus de la Provincia de Pichincha.

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 de manera mensual por este servicio básico

## 6.02.02 Presupuesto de Aplicación

Tabla 27

Presupuesto de Aplicación

Presupuesto de aplicación de la propuesta		
Gastos		Total en \$
Capacitación		\$ 600.00
Impresión de 13 Encuestas		\$1.30
Impresión de señalética A 3	\$ 2,00 c / u	\$2 ,00
Elaboración de Roll-up	\$70.00	\$70.00
13 Kits del Manipulador	\$7.52c/u	\$97.76
Elaboración de vestimenta del manipulador	\$25.00 c/u	\$325.00
Total		\$1,096.06
Imprevistos	3%	\$32.88
<b>Subtotal</b>		<b>\$1,128.94</b>

Elaborado por: Alex Lara

**Análisis:** La aplicación de la propuesta tiene un costo total que alcanza el \$1,128.94 el cual va a ser costado el 100% por el dueño del establecimiento que se ha comprometido a cancelar el valor total de la capacitación en beneficio del mismo. El servicio que dan los capacitadores tiene costo de \$600.00 los cuales aseguran ver mejorías inmediatas y con calidad después de la capacitación. Finalmente en la parte de señalética el costo no es elevado ya que son elaborados en material digital para cuidar al medio ambiente y no contaminar al planeta uno de los precios que se encuentra en esta tabla es de la vestimenta del manipulador el cual no cuenta con IVA ya que los Artesanos no graban este tipo de impuesto en tanto al valor del imprevisto si no es utilizado este dinero irá destinado para el restaurante Villa de Paris Y Finas Hierbas . Se cuenta con proformas que respaldan esta información.

### 6.03 Cronograma

Tabla 28

Cronograma de actividades

Actividad		Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre							
		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																													
Aprobación del tema																													
Capítulo I	- Antecedentes - Contexto - Justificación - Matriz T	x																											
Capítulo II	- Mapeo de Involucrados - Matriz de análisis de involucrados		x																										
Capítulo III	- Arbol de problemas - Arbol de objetivos																												
Capítulo IV	- Matriz de Análisis de Alternativas - Matriz de análisis de impacto de los objetivos - Diagrama de Estrategias - Matriz de Marco Lógico																												
Capítulo V	- Antecedentes/ Análisis FODA - Investigación de mercados/ Instrumentos de la investigación - Población y Muestra - Descripción - Formulación																												
Capítulo VI	- Recursos - Presupuesto - Cronograma																												
Capítulo VII	- Conclusiones - Recomendaciones																												
Sustentación del proyecto																													

### Análisis

Mediante la tabla se representa las actividades realizadas comprendidas desde el inicio del proyecto hasta el final de estos comprendidos de acuerdo al calendario y los meses establecidos en su desarrollo, cada uno de estas actividades a partir de los antecedentes se representa de manera general del progreso de los capítulos, finalizados en la sustentación del proyecto resuelto en la última semana del mes de octubre.

---

## CAPÍTULO VII

### 7.00 Conclusiones y Recomendaciones

#### 7.01 Conclusiones

Esta investigación creo una plaza de trabajo. El supervisor así como el dueño del Restaurante Villa de París y Finas Hierbas será quien esté a cargo de mantener todas las reglas en orden para que la capacitación genere frutos y de esta manera la Manipulación de Alimentos se convierta en un hábito.

Las personas que laboran en el área de alimentos & bebidas transformados poseen bajos conocimientos del tema de Manipulación de Alimentos 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 Restaurante, una vez erradicadas se dará inicio a una mejora continua.

La capacitación otorgará un gran beneficio al personal del Establecimiento "Villa de París y Finas Hierbas" ya que el mismo cuenta con servicios de calidad que favorecerá a cada uno de ellos y a sus diferentes áreas

Establecer la capacitación de una manera presencial, la cual ayude con más facilidad a entender el programa del trabajo y entendida por el personal de cada una de las áreas de trabajo.

---

## 7.02 Recomendaciones

A la Escuela de Hotelería y Turismo incite a los estudiantes de esta carrera a enfocarse en proyectos de titulación referentes al área de gastronomía, así como técnicas de higiene que son necesarias dentro de estos establecimientos.

Al administrador del Restaurante “Villa de París y Finas Hierbas” se recomienda crear un programa de bonificaciones para que de esta manera se cumplan las reglas que el establecimiento tiene dentro de ellas.

Al área encargada de Diseño de Proyectos de las diferentes facultades dentro del Instituto Cordillera generalizar y profundizar el conocimiento de los alumnos sobre reglas específicas de normas Apa versión 6.0.

Al Instituto Cordillera se recomienda incluir en sus materias curriculares la Optativa de Normas APA para que de esta manera a los estudiantes que estén cursando el 5to nivel de estudios tengan bases necesarias para poder realizar su proyecto de grado.

Se recomienda a los Administradores del Restaurante Villa de París y Finas Hierbas renovar el menaje del establecimiento para que ese brinde un agradable espacio al comensal

---

## BIBLIOGRÁFICAS

*Tipos de Investigación de Mercado.* (03 de Julio de 2009). Recuperado el 24 de 07 de 2016, de <http://generaciongoogleinstein.blogspot.com/2009/07/tipos-de-investigacion-de-mercados.html>

*Investigación de mercado.* (04 de 2012). Obtenido de Mercado y Marketing:  
<http://www.contactopyme.gob.mx/promode/invmdo.asp>

*paisturistico.com.* (2012). Obtenido de paisturistico.com:  
<http://www.paisturistico.com/ecuador/mindo>

*portal mindo.* (2015). Obtenido de portal mindo: <http://www.portalmindo.com/>

abc, D. (2007). *definicion abc.* Obtenido de definicion abc:  
<http://www.definicionabc.com/general/desarrollo.php>

Abellán, C. C. (2009).

Abellán, C. C. (2009). Introducción a la Estadística, Matemáticas I. En C. C.  
Abellán, *Introducción a la Estadística, Matemáticas I* (pág. 1).

Abellán, C. C. (2009). Introducción a la Estadística, Matemáticas I. En C. C.  
Abellán, *Introducción a la Estadística, Matemáticas I* (pág. 1).

adventure, q. (2015). *quito adventure.* Obtenido de  
<http://www.quitoadventure.com/espanol/aventura-ecuador/areas-protegidas-ecuador/andes-ecuador/reserva-ecologica-mindo.html>

ARCOSA. (2015). *Resolución ARCOSA.* Recuperado el 25 de 07 de 2016, de  
<http://www.controlsanitario.gob.ec/wp->

---

content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion\_ARCSA-DE-067-2015-  
GGG.pdf

Arico, V. (2010). Plan de manejo turístico para la Parroquia San José de Minas, como alternativa de crecimiento socio-económico en la zona. Quito - Ecuador: 44-48.

Aviles, J. (5 de 02 de 2011). *es.scribd.com*. Recuperado el 2016 de 07 de 2016, de Análisis de Fuerzas: <https://es.scribd.com/doc/59239763/Matriz-de-Fuerzas>

Baena, G. (2003). *Instrumentos de Investigación*. México: Mexicanos Estados Unidos.

Burga, D. M. (2014). *Metodología del marco logico*. Cempro.

Carlos, J. (23 de Febrero de 2011). *Psicología y Empresa*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de Técnicas de Capacitación y Entrenamiento: <http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>

Carlos, J. (23 de Febrero de 2011). *Psicología y Empresa*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de Técnicas de capacitación y entrenamiento.: <http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>

Carlos, J. (23 de Febrero de 2011). *Psicología y Empresa*. Recuperado el 22 de 07 de 2016, de Técnicas de capacitación y entrenamiento: <http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>

---

Carlos, J. (23 de Febrero de 2011). *Psicología y Empresa*. Recuperado el 23 de 07 de 2016, de Técnicas de capacitación y entrenamiento:

<http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>

Carlos, J. (23 de Febrero de 2011). *Psicología y Empresa*. Recuperado el 23 de 07 de 2016, de Técnicas de capacitación y entrenamiento:

<http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>

Carlos, J. (23 de Febrero de 2011). *Psicología y Empresa*. Recuperado el 23 de 07 de 2016, de Técnicas de capacitación y entrenamiento:

<http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>

Carmen Leal. (23 de noviembre de 2013). *Discapacidades y Tipos de discapacidades*. Recuperado el 12 de octubre de 2015, de Definición de Discapacidad: <http://universitarios.universia.es/voluntariado/discapacidad/>

Carnegie & Associates. (2016). *Dale Carnegie Training*. Recuperado el 20 de 07 de 2016, de [http://argentina.dalecarnegie.com/about\\_us/metodologa/](http://argentina.dalecarnegie.com/about_us/metodologa/)

CEMPRO. (s.f.). *Planes y Proyectos*. Obtenido de 2011:

<http://www.cempro.org.pe/2011/11/definicion-del-problema-central.html>

Chisnall Peter, P. H. (1996). La Esencia de la Investigación de Mercados. En C.

Peter, *La Esencia de la Investigación de Mercados* (pág. 6).

---

CIS. (27 de 08 de 2015). *Centro de Investigaciones Sociológicas*. Obtenido de Qué

es una encuesta:

[http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1\\_encuestas/ComoSeHacen/quesunaencuesta.html](http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/quesunaencuesta.html)

Colección L.N.S. (1988). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*.

Ecuador: LNS.

Contreras, D. O. (5 de abril de 2013). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de

Metodología de la Investigación:

<http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.com/2013/04/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

Cortez, V. M. (2010). *Plan de manejo turístico para la Parroquia San José de*

*Minas, como alternativa de crecimiento socio-económico en la zona*. Quito-

Ecuador: Página 44-48.

Cortez, V. M. (2010). *Plan de manejo turístico para la Parroquia San José de*

*Minas, como alternativa de crecimiento socio-económico en la zona*. Quito -

Ecuador: Páginas 44 - 48.

Dale Carnegie & Associates. (2016). *Dale Carnegie Training*. Recuperado el 21 de

07 de 2016, de [http://argentina.dalecarnegie.com/about\\_us/metodologia/](http://argentina.dalecarnegie.com/about_us/metodologia/)

Debitoor. (2015). *Debitoor*. Obtenido de [https://debitoor.es/glosario/definicion-](https://debitoor.es/glosario/definicion-marketing-mix)

[marketing-mix](https://debitoor.es/glosario/definicion-marketing-mix)

Definición.com.mx. (2012). *definición de capacitación*. Obtenido de capacitación:

<http://definicion.com.mx/capacitacion.html>

---

Definicion.de. (2014). *significado de plan*. Obtenido de definición de plan:

<http://definicion.de/plan/>

DefiniciónABC. (2007). *DefiniciónABC*. Recuperado el 17 de 07 de 2016, de

<http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>

DefiniciónABC. (2007). *DefiniciónABC*. Recuperado el 19 de 07 de 2016, de

<http://www.definicionabc.com/salud/alimentos.php>

Ecos Travel. (22 de junio de 2012). *CONVENTO Y MUSEO DE SAN FRANCISCO*.

Recuperado el 08 de febrero de 2015, de Información del Museo Convento

San Francisco: <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/museo-san-francisco-quito.php>

Eduardo Zamora, L. B. (2003). Difusión y promoción del proyecto.

Eduardo Zamora, L. B. (2003). Difusión y promoción del proyecto .

Enciclopedia de Clasificaciones. (2016). *Tipos de manuales*. . Recuperado el 23 de

07 de 2016, de <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

Galindo. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y educación*. Mexico

Galván, B. (10 de Abril de 2011). *Tipos de Capacitación*. Recuperado el 22 de 07 de

2016, de <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>

Galván, B. (20 de Abril de 2011). *Tipos de Capacitación*. Recuperado el 22 de 07 de

2016, de <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>

---

GestioPolis.com Experto. . (15 de Noviembre de 2003). *GestioPolis*. Recuperado el

24 de 07 de 2016, de ¿Qué es la investigación de mercados?:

<http://www.gestioPolis.com/que-es-la-investigacion-de-mercados/>

Gobierno de la República del Ecuador. (04 de Noviembre de 2002). *Reglamento de*

*Buenas Prácticas para Alimentos Procesados* . Recuperado el 23 de 07 de

2016, de <http://www.epmrq.gob.ec/images/lotaip/leyes/rbpm.pdf>

Gobierno Nacional de la República del Ecuador. (2016). *Agencia Nacional de*

*Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*. Recuperado el 23 de 07 de 2016,

de <http://www.controlsanitario.gob.ec/>

Gobierno Nacional de la República del Ecuador. (2016). *Agencia Nacional de*

*Regulación, Control Vigilancia Sanitaria*. Recuperado el 23 de 07 de 2016,

de <http://www.controlsanitario.gob.ec/>

Graterol, R. (Marzo de 2011). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 24

de 07 de 2016, de [https://jofilop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-](https://jofilop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf)

[investigacion.pdf](https://jofilop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf)

Guevara, D. (20 de 07 de 2015). *Definición de Museo*. Obtenido de Museo:

[https://secure.urkund.com/view/document/14970343-188306-](https://secure.urkund.com/view/document/14970343-188306-282966/download)

[282966/download](https://secure.urkund.com/view/document/14970343-188306-282966/download)

Harris, E. E. (1969). Investigación de mercados. En E. E. Harris, *Investigación de*

*mercados* (págs. 4-5).

Harris, E. E. (1969). Investigación de mercados. En E. E. Harris, *Investigación de*

*mercados* (págs. 4-5).

---

Kotler Philip, P. H. (2002). Dirección de Marketing Conceptos Esenciales. En P. H.

Kotler Philip, *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales, Primera Edición* (pág. 65).

Larousse. (2012). *Enciclopedia Larousse*. Recuperado el 26 de 07 de 2016, de

<http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/aliment/19928>

Malhotra, N. K. (1997). Investigación de mercados . En N. K. Malhotra,

*Investigación de mercados-Segunda edición* (pág. 9).

Malhotra, N. K. (2008 ). Investigación de Mercados. En N. K. Malhotra,

*Investigación de Mercados-Quinta edición* (pág. 7).

Malhotra, N. K. (2008). Investigación de mercados . En N. K. Malhotra,

*Investigación de mercados-Quinta edición* (pág. 7).

Maurta, M. d. (s.f.). *Cempro planes y proyectos*. Recuperado el 17 de 07 de 2016, de

cempro.

Metodología de la Investigación, U. d. (s.f.). Mexico.

Metodología de la Investigación, U. d. (s.f.). Metodología de la Investigación,

Unidad de competencia II Tecnicas e Instrumentos. En *Metodología de la*

*Investigación, Unidad de competencia II Tecnicas e Instrumentos* (págs. 1-3).

Mexico.

Metodología de la Investigación, U. d. (s.f.). Metodología de la Investigación,

Unidad de competencia II Tecnicas e Instrumentos. Mexico.

Metodología de la Investigación, U. d. (s.f.). Metodología de la Investigación,

Unidad de competencia II Tecnicas e Instrumentos. Mexico.

---

Ministerio de Inclusión Social. (08 de 2011). *Inclusión Social*. Obtenido de Buen

Vivir: <http://www.inclusion.gob.ec/politica-social/>

Ministerio de Salud Pública. (24 de Abril de 2014). *Registro Oficial N° 232* .

Recuperado el 25 de 07 de 2016, de

[http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/CARTELERA/Reglamento\\_bares\\_escolares\(1\).pdf](http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/CARTELERA/Reglamento_bares_escolares(1).pdf)

Promonegocios.net. (26 de junio de 2012). *Estudio de Mercado* . Recuperado el 15

de agosto de 2015, de <http://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>

Quito, D. M. (2015). Obtenido de <http://www.in-quito.com/uiio-kito-qito-kyto-kyto/spanish-uiio/informacion.htm>

Quito, D. M. (2015). Obtenido de <http://www.in-quito.com/uiio-kito-qito-kyto-kyto/spanish-uiio/informacion.htm>

Quito, T. (2014). Obtenido de <http://www.quito.com.ec/la-ciudad>

Roberto Caiza, E. M. (2012). ANÁLISIS HISTÓRICO DE LA EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN TERRITORIO ECUATORIANO. En E. M. Roberto Caiza, *ANÁLISIS HISTÓRICO DE LA EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN TERRITORIO ECUATORIANO* (pág. 8).

Sandhusen L.Richard, 2. P. (2002). *Mercadotecnia, Primera Edición*,. En S.

L.Richard, *Mercadotecnia, Primera Edición*, (pág. 199). Compañía Editorial Continental.

---

Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación Tercera Edición*. Colombia:

Orlando Fernández Palma.

Torres, D. (2013). *Formulación de Proyectos*. Recuperado el 15 de 07 de 2016, de

Formulación de Proyectos:

<https://queesproyecto.com/2011/02/04/formulacion-el-proyecto/>

Turismo accesible . (s.f.). *Turismo accesible en Pichincha* . Obtenido de

[http://ecuadorturismoaccesibleparapersonascondiscapacidad.com/index.php?](http://ecuadorturismoaccesibleparapersonascondiscapacidad.com/index.php?option=com_content&view=article&id=7:pichincha&catid=2:andeas-norte&Itemid=6)

[option=com\\_content&view=article&id=7:pichincha&catid=2:andeas-](http://ecuadorturismoaccesibleparapersonascondiscapacidad.com/index.php?option=com_content&view=article&id=7:pichincha&catid=2:andeas-norte&Itemid=6)

[norte&Itemid=6](http://ecuadorturismoaccesibleparapersonascondiscapacidad.com/index.php?option=com_content&view=article&id=7:pichincha&catid=2:andeas-norte&Itemid=6)

Turismo, M. d. (2007). PLANDETOUR 2020. En M. d. Turismo, *PLANDETOUR*

2020 (pág. 44). Ecuador.

Turismo, M. d. (2015). Obtenido de [http://www.amalavida.tv/novedades/san-jose-de-](http://www.amalavida.tv/novedades/san-jose-de-minas-turistico)

[minas-turistico](http://www.amalavida.tv/novedades/san-jose-de-minas-turistico)

Turismo, O. M. (2010). Obtenido de [http://media.unwto.org/es/content/entender-el-](http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico)

[turismo-glosario-basico](http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico)

Venemedia. (25 de 09 de 2014). *Definición de Plan*. Recuperado el 19 de 07 de

2016, de Definición de Plan: <http://conceptodefinicion.de/plan/>

viajandox. (2014). *viajandox*. Obtenido de viajandox:

<http://www.viajandox.com/pichincha/mindo-los-bancos.htm>

# ANEXOS

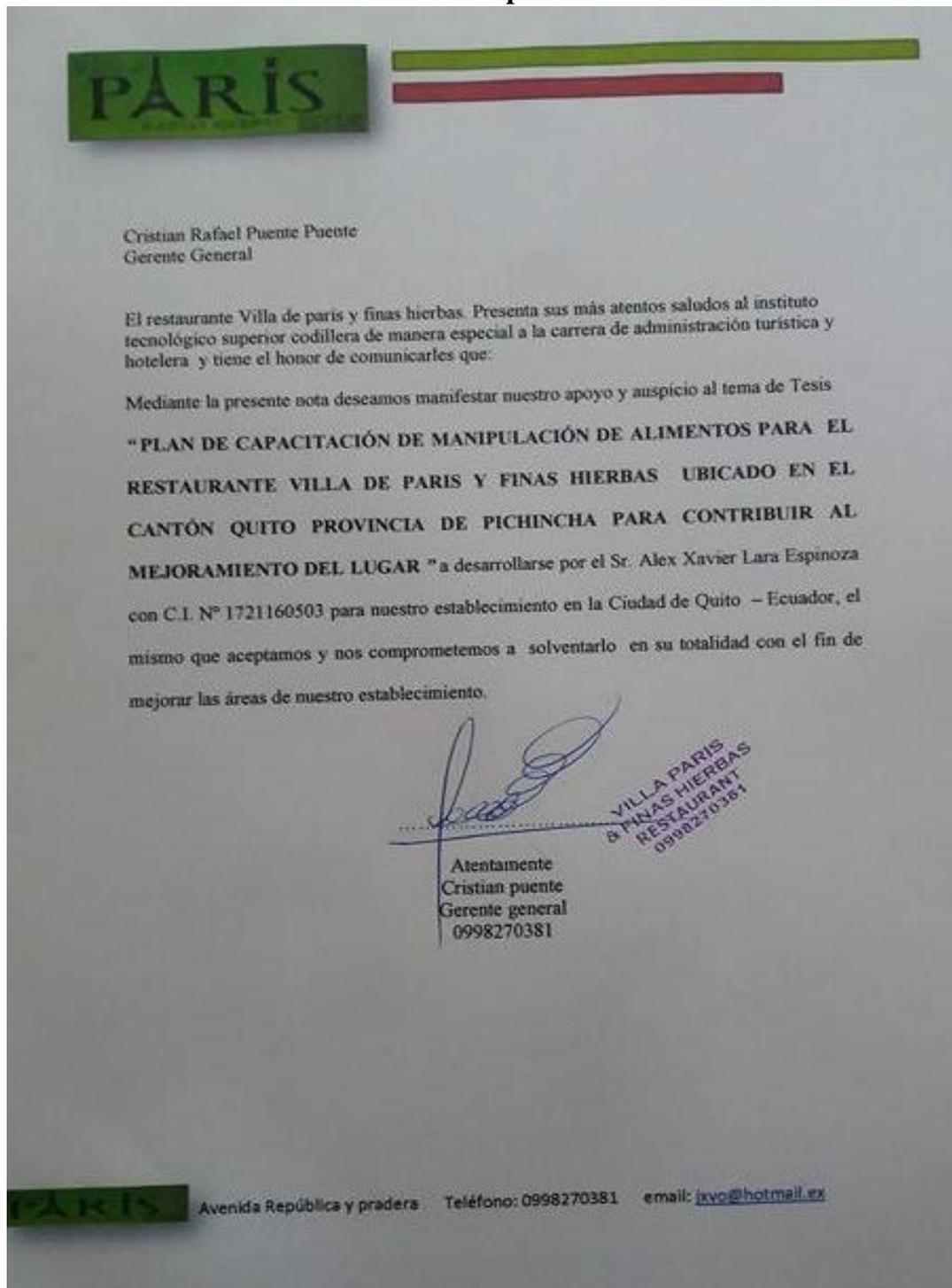
## Anexo N. 1

### Carta de permiso de aceptación



## Anexo N. 2

### Aval de aceptación



## Anexo N. 2

### Encuesta



Instituto tecnológico superior "cordillera"

Escuela de administración turística y hotelera

Esta encuesta tiene como fin conocer la opinión del personal del restaurante Villa de París y Finas Hierbas frente al tema: "Plan de capacitación de manipulación de alimentos para el restaurante villa de París y Finas Hierbas ubicado en el cantón Quito provincia de Pichincha para contribuir al mejoramiento del lugar.

Señale con un (\*) la respuesta que usted elija

#### A) Datos Generales:

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( )

Edad: 22 – 22 ( ) 22 – 25 ( ) 25 – 28 ( ) 28 – 30 ( )

#### B) Preguntas de Opinión:

1) ¿Conoce el término "Manipulación de Alimentos"?

Si ( ) No ( )

2) ¿Usted como empleado del restaurante villa de París y Finas Hierbas conoce sobre la importancia de clasificar los desechos??

Si ( ) No ( )

3) ¿Usted considera que la comida que se sirve en el establecimiento es saludable, además de ser tratada con buenas técnicas de manipulación?

Si ( ) No ( )

4) ¿Cree que es necesario la importancia de utilizar la vestimenta correcta dentro del área de cocina?

Si ( ) No ( )

5) ¿Usted Piensa que la limpieza que se realiza dentro del establecimiento es necesaria y fundamental para brindar un servicio con altos estándares de higiene?

Si ( ) No ( )

6) ¿Le gustaría que dentro del restaurante se tenga excelentes técnicas de preparación de platillos?

Si ( ) No ( )

7) ¿Sabía usted que el consumo de comida manipulada incorrectamente puede acarrear enfermedades del aparato digestivo y en algunos casos provocar la muerte?

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 utilizar un uniforme distintivo en el establecimiento?

Si ( ) No ( )

10) Le gustaría que el restaurante "Villa de París y Finas Hierbas" se coloquen señaléticas (obligaciones, prohibiciones, etc...) que proporcionen información al visitante?

Si ( ) No ( )

### Anexo N. 3

#### 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 Restaurante Villa de París y Finas Hierbas 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. 4

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
	2 d			
	Fecha de consumo preferente			
		Vegetales, verduras y frutas		
	1 d			
	3 - 5 d	Carnes rojas		
		REFRIGERADOR		

Anexo N. 5

Modelo Hoja de registro Capacitaciones



  
**Capacitación de manipulación de alimentos**  
**Datos generales**

Numero de Cedula	Apellidos	Nombres	Firma
1724560368	Diaz Bermeo	Cristian Daniel	
0601560188	Vera Centeno	Jorge David	
1715791925	Jacome Calvache	Diego Xavier	
1724251023	Chancusig Guajal	Cecilia Roció	
1725689543	Vaca Zurita	Alison Andrea	
1715791925	Pérez Macías	María José	
0604785699	Samaniego días	Silvia Rosa	
1754860487	Benavides Costa	Julio Daniel	
1735486257	Herrera Coba	Martha Lupita	
1745870369	Guamán Caicedo	Fernanda Salome	
1787476053	Oña Haldas	Oscar Danilo	
1723254869	Caicedo Cruz	Cristina Gabriela	
1720036046	Ochoa Espinoza	Xavier Patricio	

### Anexo N. 6

#### Señalética de Prohibiciones



### Anexo N. 7

#### Señalética de Obligaciones



## Anexo N. 8

### Banner



## Anexo N.9

### Proforma Gastos del Empastado y Borradores

**K&F.NET**  
EMPRESA VITERI FREED SIMYERS RUC: 1711744381001  
COPIAL, EMPASTADOS, ESPIRALADOS, SECANES, PLASTIFICADOS, IMPRESIÓN A3, A4, A5, A6, A7  
Av. América 922-60 Y Rambla Sibabío  
Fono: 3227088 / 2236057 / 0987000673 PROFORMA N° 133

Quito, 24 de Agosto del 2016

Señor:  
ALDO LANA  
Presente:

De mis consideraciones:

Me dirijo a usted, con un atento saludo, a la vez me permito solicitar la proforma por usted solicitada.

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Empastado verde con lomo	9.00	9.00
2	Cd imprimibles	0.50	1.00
280	Impresiones b/n	0.03	8.40
280	Impresiones color	0.15	42
1	Anillado	2.00	2.00
SUBTOTAL			66.4
14 % I.V.A			9.36
TOTAL			75.76

ATENTAMENTE,

FREDDY ESPINOSA  
RUC: 1711744381001

## Anexo N.10

### Factura Reproducción de la Encuesta

**KEF.NET**

**ESPINOSA VITERI FREED STRYVENS** RUC: 1711744381001  
COPIAS, EMPASTADOS, ESPIRALADOS, ESCANER, PLASTIFICADOS, IMPRESIÓN A5, A4, A3, A2, A1  
Av. América N22-60 Y Ramírez Dávalos  
Fono: 3217089 / 2236057 / 0987000673  
PROFORMA N° 135

Quito, 24 de Agosto del 2016

Señor: Alex Lara

Presente:

De mis consideraciones:

Me dirijo a usted con un atento saludo, a la vez me permito enviarle la proforma por usted solicitada:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
13	Copias Blanco Y negro	0.10	1.30
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.30</b>
		<b>14 % I.V.A</b>	
		<b>TOTAL</b>	<b>1.30</b>

**ATENTAMENTE,**



FREED ESPINOSA  
RUC: 1711744381001

## Anexo N. 11

### Proforma Banners



Quito, 22 de Agosto 2016

Sr.  
Alex Lara Espinosa  
Presente.-

Por la presente reciban un cordial saludo, a la vez que aprovecho para hacerle llegar nuestro PRESUPUESTO

CANT.	DESCRIPCION	V.UNITARIO	V.TOTAL
1	Roll-up	35.00	35.00
1	Rótulos publicitarios en lona medidas 0.80 cm de ancho por 2.00 cmts. de largo.	35.00	35.00
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>70.00</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>70.00</b>

Esperando su pronta respuesta u observaciones, quedo de ustedes muy agradecido.

Gracias por la atención prestada.

Ing. Xavier Sola C.  
GERENTE

## Anexo N.12

### Factura de la compra de los kits de Manipulación de Alimentos

		<b>FACTURA ELECTRÓNICA</b>
RUC: 1792144566001 INSUMOS PROFESIONALES INSUPROF CIA. LTDA. Dir. Matriz: AV 8 DE DICIEMBRE N37 - 224 Y GONZALO SERRANO  Dir. Sucursal: SUCRE OE4-33 Y VENEZUELA  Contribuyente Especial Nro.: 826 Obligado a llevar Contabilidad : SI		No.: 004 - 101 - 000059451  Número de Autorización 1209201613432517921445660010475315080 Fecha y Hora de Autorización 2016-09-12T13:43:25-05:00 Ambiente: Producción Emisión: Normal Clave de Acceso: 44566001200410100005 1209201601179214456600120041010000594511234567818

#	Cód. del ítem	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Valor des Adicional	Total
13	654654846521	MONTE INSUP REDECILLA NYLON PARA SUJETAR EL C	13.00	2.67	0.00	34.71
13	55654987456465	MONTE INSUP GUANTE LATEX LARCH 10 UNI	13.00	1.10	0.00	14.30
13	01246454542	MONTE INSUP JABON LIQUIDO	13.00	1.90	0.00	24.70
13	22455464154	MONTE INSUP ANTIBACTERIAL	13.00	1.85	0.00	24.05

<b>Información Adicional:</b>		
DIRECCION	SAN JOSE DE MONJAS	Subtotal 14% : 97.76
TELEFONO	N/A	Subtotal 0% : 0.00
E-MAIL	alex_corby@hotmail.com	Subtotal No Objeto : 0.00
		IVA
		Subtotal Exento : 0.00
		Subtotal : 97.76
		Total Descuento : 0.00
		Valor ICE : 0.00
		IVA 14% : 14.00
		Propina : 0.00
		Valor Total : 111.76

## Anexo N.13

### Kit de Manipulación de Alimentos



## Anexo N.14

### Vestimenta del Personal



## Anexo N.15

### Chaqueta del Manipulador



---

**Anexo N.16**

**Pantalón del Manipulador**



**Anexo N.17**

**Mandil del Manipulador**



## Anexo N.18

### Gorro del Manipulador



## Anexo N.19



Anexo N.20



Anexo N.21



Anexo N.22



Anexo N.23



## Anexo N.24

### Extintor



## Anexo N.25

### Sello bordado del establecimiento en el uniforme del manipulador



**Anexo N.26**

**Establecimiento**



**Anexo N.27**

**Establecimiento**



## Anexo N.28

### Cocina



## Anexo N.29

### Manual de Manipulación de Alimentos (Digital)

