



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

MANUAL DE CAPACITACIÓN SOBRE HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE
ALIMENTOS EN LA PLAZA EL CICLISTA FOOD PLATZ UBICADO EN LA
PROVINCIA DE PICHINCHA CANTÓN QUITO CON LA FINALIDAD DE
PROMOVER EL CORRECTO MANEJO E HIGIENE DE ALIMENTOS QUE
EXPENDEN PARA LOS CLIENTES Y TURISTAS DEL SECTOR

Trabajo de titulación previo a la obtención de título de Tecnólogo en
Administración Turística y Hotelera

AUTOR: ESTEFANIA ELIZABETH CHASI QUINGA

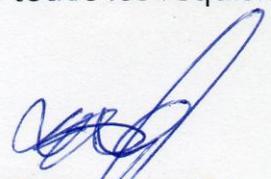
DIRECTOR: Ing. Patricio Acuña

Quito, Junio 2018

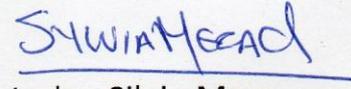
ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de Mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta) CHASI QUINGA ESTEFANIA ELIZABETH, de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigación fue: "MANUAL DE CAPACITACIÓN SOBRE HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LA PLAZA EL CICLISTA FOOD PLATZ UBICADO EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA CANTÓN QUITO, CON LA FINALIDAD DE PROMOVER EL CORRECTO MANEJO DE HIGIENE DE ALIMENTOS QUE EXPENDEN PARA LOS CLIENTES Y TURISTAS DEL SECTOR.", UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA.", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



Ing. Patricio Acuña
Tutor del Proyecto



Lcda. Silvia Mera
Lector del Proyecto



Ing. Frikzia Mendoza.
Director de Escuela



Ing. Galo Cisneros
Coordinador Unidad de Titulación

CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2255460 / 2269900
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15 - 163
y Yacuambí (esq.)
Telf.: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBÍ

Yacuambí
Oe2-36 y
Bracamoros.
Telf: 2249994

DECLARATORIA

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



Estefania Elizabeth Chasi Quinga

CC 172400676-0

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Estefanía Elizabeth Chasi Quinga alumno de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.



Estefanía Elizabeth Chasi Quinga

CC 172400676-0

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Estefania Elizabeth Chasi Quinga portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 172400676-0 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado” Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza El Ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turísticas de sector”, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE Estefania Elizabeth Chasi Quinga

CEDULA 172400676-0

Quito, a los 30 días Abril de 2018

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible, con todo mi cariño y mi amor para mi Madre que hizo todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, y a mis licenciados/as por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre en favor de la culminación de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

DEDICATORIA

A mi Madre por ser mi apoyo incondicional y fortaleza.
A mis hermanos, cuñada, sobrino/as por ser la luz de mi vida.
A Edwin por su apoyo y su infinito amor.
A mi padre por su pequeño aporte a que realice mis metas
A mis licenciados/as por su gran apoyo y motivación
para la culminación de mis estudios.
Y a mí misma, ya que sin mí, esto
No hubiera sido posible.

INDICE GENERAL

(ACTA DE APROBACIÓN)	ii
DECLARATORIA	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I.....	1
1.0 Antecedentes	1
1.01 Contexto	3
1.02 Justificación	6
1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T).....	7
CAPÍTULO II	10

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

2.00 Análisis de involucrados	10
2.01 Mapeo de involucrados	10
2.02 Matriz de análisis de involucrados	11
CAPÍTULO III.....	14
4.0.0 Problemas y objetivos	14
4.0.1 Árbol del problema	14
4.0.2 Árbol de objetivos medios y fines	16
4.02 Matriz de análisis de impactos de objetivos.....	20
4.04 Matriz marco lógico	23
CAPÍTULO V.....	26
5.00 Propuesta	26
5.01 Antecedente de la herramienta o metodología	26
5.01.01 Análisis FODA.....	30
5.01.02 Investigación de mercado	32
5.01.04 Análisis de la información	34
5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución	47
5.02.01 Manual	47
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	51
CAPÍTULO VI.....	76
6.00 Aspectos Administrativos	76
6.01 Recursos	76

6.02 Presupuestó.....	78
6.03 Cronograma.....	80
CAPÍTULO VII.....	81
7.00 Conclusiones y Recomendaciones.....	81
7.01 Conclusiones	81
7.02 Recomendaciones	82
ANEXOS	83
Bibliografía.....	86

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala	7
Tabla 2: Matriz T	8
Tabla 3: Matriz de análisis de involucrados	11
Tabla 4: Matriz de análisis de involucrados	12
Tabla 5: Categorías	18
Tabla 6: Matriz de análisis de alternativas	18
Tabla 7: Matriz de análisis de impactos de objetivos	20
Tabla 8: Matriz marco lógico.....	23
Tabla 9: Foda	30
Tabla 10: Genero.....	36
Tabla 11: Edad	37
Tabla 12: Pregunta 1	38
Tabla 13: Pregunta 2	39
Tabla 14: Pregunta 3	40
Tabla 15: Pregunta 4	41
Tabla 16: Pregunta 5	42
Tabla 17: Pregunta 6	43
Tabla 18: Pregunta 7	44
Tabla 19: Pregunta 9	45
Tabla 20: Pregunta 9	46
Tabla 21: Recursos.....	76
Tabla 22: Presupuestó General	78
Tabla 23: Presupuesto manual	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapeo de involucrados	10
Figura 2: Árbol de problemas	14
Figura 3: Árbol de objetivos medios y fines.....	16
Figura 4: Diagrama de estrategias	22
Figura 5: El ciclista.....	35
Figura 6: Genero	36
Figura 7: Edad de Los empleados.....	37
Figura 8: Pregunta 1.....	38
Figura 9: Pregunta 2.....	39
Figura 10: Pregunta 3.....	40
Figura 11: Pregunta 4.....	41
Figura 12: Pregunta 5.....	42
Figura 13: Pregunta 6.....	43
Figura 14: Pregunta 7.....	44
Figura 15: Pregunta 8.....	45
Figura 16: Pregunta 9.....	46
Figura 17: Caratula manual.....	52
Figura 18: Misión, visión.....	53
Figura 19: Índice.....	54
Figura 20: Normas	55
Figura 21: Normas	56

Figura 22: Normas baterías sanitarias.....	57
Figura 23: Conceptos Básicos sanitarias	58
Figura 24: Conceptos	59
Figura 25: Enfermedades	60
Figura 26: El manipulador	61
Figura 27: Presentación y uniforme.....	62
Figura 28: Higiene	63
Figura 29: Utensilios.....	64
Figura 30: Tipos de tablas de picar	65
Figura 31: Establecimiento	66
Figura 32: Higiene del lugar	67
Figura 33: Buenas practicas	68
Figura 34: Preparación.....	69
Figura 35: Almacenamiento.....	70
Figura 36: Cocción de alimentos	71
Figura 37: Cocción.....	72
Figura 38: Temperatura	73
Figura 39: Check.....	74
Figura 40: Formato de inspección	75
Figura 41: Cronograma.....	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1: Carta de auspicio	84
Anexos 2: Encuesta.....	85
Anexos 3: Recibos	86
Anexos 4: Establecimiento	88
Anexos 5: Urkund.....	89

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis se ha realizado con el propósito de realizar un manual de higiene y manipulación de alimentos para el personal de la Plaza El Ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito para que tengan una mejor higiene y manipulación de alimentos.

Se ha realizado un previo estudio y diagnóstico de los espacios físicos, las instalaciones, equipos, utensilios. Con el cual se observa resultados para realizar el manual de capacitación en el cual ayuda a realizar el manual con todas las normas y reglas.

Ya que los seres humanos requerimos alimentarnos para sobrevivir y tener energías, por esta razón, el universo de la gastronomía siempre tendrá alta demanda para producir alimentos y seguirá creciendo día a día. Ahora existen lo que es más conocido como lugares de comida rápida de diversos tipos, para personas que desean sentarse y disfrutar de sus alimentos, hasta para quienes buscan de un restaurante de comida rápida para comer y retirarse a seguir con sus asuntos.

Con el manual de capacitación ayuda a la plaza El ciclista Food Platz a que el personal tenga mejor higiene y manipulación de alimentos para que el cliente se sienta satisfecho.

Palabras claves

Manual, higiene, manipulación, alimentos

ABSTRACT

The present thesis has been made with the purpose of making a manual of hygiene and food handling for the personnel of the Plaza El Ciclista Food Platz located in the Province of Pichincha Canton Quito so that they have a better hygiene and food handling. A previous study and diagnosis of physical spaces, facilities, equipment, and utensils has been carried out. With which results are observed to be able to carry out the training manual in which it helps to make the manual with all the rules and regulations. Since human beings need to feed ourselves to survive and have energy, for this reason, the universe of gastronomy will always have high demand to produce food and will continue to grow day by day. Now there are what are better known as fast food places of various types, for people who want to sit down and enjoy their food, even for those looking for a fast food restaurant to eat and retire to pursue their business. With the training manual helps the square the cyclist Food Platz to the staff to have better hygiene and food handling so that the client feels satisfied.

Keywords

Manual, hygiene, handling, food

INTRODUCCIÓN

El manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza El Ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turísticas de sector.

Tiene como eje central fomentar una nueva cultura de higiene y manipulación de alimentos en la plaza. Las técnicas de manipulación de alimentos son prácticas que permiten garantizar alimentos seguros para el consumidor.

En el país ahí hay un número de variedades de hábitos alimenticios, métodos, formas de conservar y almacenar los alimentos como también de recomendaciones para la salud pública.

Con el manual en la plaza ayudará al personal a mejorar su servicio como es el aseo personal más aun la higiene y manipulación de alimentos ya que así los clientes y turistas no corren riesgo de una mala atención en sus pedidos, y así el cliente y el turista tendrá una seguridad de consumir especialidades que en la plaza se preparan.

CAPÍTULO I

1.0 Antecedentes

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turísticas de sector

-Tema: Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos

Autor: José Luis Armendáriz

Institución: Libro sitio web

Fuente:https://books.google.com.ec/books?id=yVKpPuhgcLYC&printsec=frontcover&dq=libros+de+higiene+y+manipulacion+de+alimentos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_m_C_5azUAhWGOiYKHTBkC94Q6AEIIDAA#v=onepage&q&f=false.

Conclusión: Este libro aportará con información de cómo tener unas buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos.

-Tema: Aplicación de normas y condiciones higiénico- sanitarias en restauración

Autor: Publicaciones Vértice S.L

Institución: Libro sitio web

Fuente:<https://books.google.com.ec/books?id=G4u67SUpUucC&printsec=frontcover>

r&dq=libros+de+higiene+y+manipulacion+de+alimentos&hl=es&sa=X&ved=0ahU

KEwj_m_C_5azUAhWGOiYKHTBkC94Q6AEIQjAG#v=onepage&q&f=false

Conclusión: Este libro aportará con la las buenas prácticas en manipulación, higiene personal, normas.

-Tema: Manipulación de alimentos en los lácteos y derivados

Autor: Rafael Ceballos Atienza

Institución: Biblioteca Universidad Iberoamericana del Ecuador

Conclusión: Este libro aportará con los hábitos de higiene que debe tener los empleados en el momento de trabajar.

-Tema: Alimentos y bebidas higiene manejo y preparación

Autor: Lambertine Leonie Cambence

Institución: Biblioteca municipal de Quito

Conclusión: Este libro aportará con concepto de higiene en el cual se podrá saber el orden de tener una buena higiene como también en la manipulación de alimentos y así aportara para tener un mejor servicio para el cliente.

-Tema: Manual para manipuladores de alimentos

Autor: Sede de la OPS

Institución: Biblioteca Sede de la OPS

Conclusión: Este manual ayudará con conceptos básicos de cadena alimenticia para así saber acerca de conceptos básicos como también conocer la buena práctica de higiene.

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

-**Tema:** Guía profesional de cocina

Autor: Álzate

Institución: Biblioteca virtual

Conclusión: Este libro ayudará con conceptos de manipulación, importancia de la manipulación.

-**Tema:** Reglamento general a la ley de turismo

Autor: Lucio Gutiérrez Borbúa

Institución: Biblioteca virtual

Fuente: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>

Conclusión: Este documento ayudará con las reglas, leyes, artículos para poder realizar la tabla de involucrados.

1.01 Contexto

En el proceso de construcción participativo del SISSAN se realizó un primer Taller-Convensorio, donde se expuso el marco conceptual, referido esencialmente a la visión, misión y objetivos del sistema, ya que el marco teórico, es decir lo que conciben los ecuatorianos como soberanía y seguridad alimentaria, se lo ha tomado como dado por la Constituyente del 2008, la que fue elaborada con amplios debates de diversas instituciones públicas, privadas y organizaciones de diferente tipo. (Medina, 2017, pág. 6)

La SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación del Desarrollo Económico y Social), para la elaboración de estrategias, políticas, metas e indicadores de la soberanía y seguridad alimentaria y nutricional que constan en el PNBV (Plan Nacional del Buen Vivir) (Medina, 2017, pág. 6)

Para esto se plantea el incentivo a la producción nacional de alimentos y el acceso de los campesinos a la tierra, al agua y a otros recursos, aunque en la Constitución no se mencionan medidas como la Reforma Agraria.

Según Jaime Abril en el país se reconoce un derecho a la alimentación integrado por cuatro elementos: 1) el acceso seguro y permanente de alimentos; 2) la inocuidad, suficiencia y nutritividad de los alimentos; 3) la preferencia de su producción a nivel local, y 4) la correspondencia de la producción de los alimentos con la diversidad de identidades y culturas. (Medina, 2017, pág. 6)

Conforme la definición de la Cumbre Mundial de la Alimentación de 1996, la seguridad alimentaria supone el acceso físico social y económico a alimentos suficientes, inocuos y nutritivos que satisfagan las necesidades y preferencias alimentarias para llevar una vida sana y activa. En el uso de los alimentos, se destaca la necesidad de que sean sanos e inocuos, dando a entender la importancia de contar con servicios de saneamiento básico, así como la importancia de que la gente sea asesorada en sus patrones alimentarios. (Medina, 2017, pág. 6)

También se caracteriza esta dimensión en el sentido de un uso de los alimentos en función de la diversidad de identidades y culturas. En esta

dimensión se destacan elementos nutritivos y aspectos de salud. (Medina, 2017, pág. 6)

De acuerdo a lo expuesto se observa que la soberanía alimentaria concebida por la sociedad ecuatoriana es en esencia la Seguridad Alimentaria con sus pilares fundamentales: Disponibilidad, Acceso y Uso de los alimentos; y, su eje transversal la estabilidad, poniendo énfasis en diversas características de cada uno de estos conceptos.

El acceso a los alimentos sanos e inocuos y de manera permanente, es la dimensión que hace la diferencia entre seguridad y soberanía, en el sentido que el acceso a los alimentos se concibe como un derecho. Adicionalmente, en concordancia con la siguiente dimensión referida a disponibilidad, el acceso también es a los recursos naturales que permitirán una producción sostenible de alimentos por parte de los productores: agua y tierra fundamentalmente. (Medina, 2017, pág. 6)

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) en Ecuador

Garantizar la salud de la población mediante la regulación y el control de la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de uso y consumo humano; así como, las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario en su ámbito de acción. Se consolidará como una Institución de regulación, control y vigilancia sanitaria que sea reconocida nacional e internacionalmente por la confianza generada en la población por su transparencia, ética, capacidad técnica y servicios eficientes, en un plazo de 5 años. (MSP, 2017, pág. 5)

¿Qué dirige el ARCSA?

Dirige la planificación y ejecución de los procesos de regulación, vigilancia y control sanitario de productos de uso y consumo humano que circulan en el país, así como de establecimientos sujetos a vigilancia sanitaria a excepción de aquellos prestadores de servicios de salud, en el marco de la Política Nacional del Sector. Proceso Gobernante Planifica y regula la gestión de vigilancia y control sanitario, coordina y controla el cumplimiento de la normativa en materia sanitaria de los establecimientos y productos de uso.

(Perez, 2016, pág. 1)

1.02 Justificación

En la actualidad es motivante mirar a la gente que emprende su propio negocio con ganas de superarse y obtener un ingreso extra para sus hogares, pero a la misma vez, se muestra que tan capacitados están para empezar un negocio.

Para la aplicación de este manual de capacitación solo basta con la colaboración de los beneficiados que son los dueños del EL CICLISTA FOOD PLATZ.

Dando paso así a su inmediata ejecución donde se pondría en práctica todo lo que tiene un manual de capacitación desde que su producto o materia prima es recibida pasando por su selección, limpieza, preparación, distribución y servicio que brinda la plaza.

La principal motivación de emprender con este proyecto de manual de manipulación de alimentos es para ponerlo a disposición el manual que se realiza para la plaza que beneficiara a sus dueños tanto como para sus empleados.

De manera que se brinde la seguridad alimentaria y se mejore las condiciones de asepsia y servicio, presentando así un producto final bien elaborado cumpliendo con todas las expectativas estándares de calidad que a la larga serán un condicionante para los clientes.

1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)

1.03.01 Qué es el problema central y matriz T

La definición del problema que el proyecto busca solucionar es el paso y la decisión más importante del proceso de diseño de un proyecto. Los proyectos son, esencialmente, grandes respuestas a grandes problemas. Por ello, el error más grave que se puede cometer consiste en intentar resolver con precisión el problema equivocado. En la promoción del desarrollo es mejor formular una solución aproximada al problema correcto que plantear una solución precisa al problema equivocado. Consiste en la identificación del problema que afecta a una determinada población, el mismo que, en virtud de determinadas características, debe ser abordado en forma prioritaria por el Estado.

(Morales, 2011, pág. 1)

Tabla 1: Escala

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

Elaborado por: Estefanía Chasi

Análisis: Como se puede observar en la tabla vemos escalas

enumeradas de lo más bajo a lo alto esto nos servirá para la matriz T.

1.03.02 Matriz T

Tabla 2: Matriz T

Problema agravado	Problema central				Problema resultado
Poco ingreso de clientes y turistas debido al desconocimiento de la prestación de servicio de la plaza EL CICLISTA FOOD PLATZ	Escasa información de higiene y manipulación de alimentos al personal de la plaza EL CICLISTA FOOD PLATZ				Manual para el personal de la plaza EL CICLISTA FOOD PLATZ para brindar mejor servicio a los clientes y turistas
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Contar con el apoyo de los dueños de la plaza	5	5	3	2	Interés por parte de los dueños, empleados
Contar con la información acerca de manuales de higiene y manipulación de alimentos	4	4	3	2	Información poco relevante sobre los manuales de alimentos
Buena predisposición del personal de la plaza para brindar atención al manual	5	5	3	2	Interés del personal de la plaza para ser informados con el manual
Contar con los recursos económicos necesarios para poder realizar el manual	5	5	3	2	Gastos no planificados que puedan agregarse al manual

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

Elaborado por: Estefanía Chasi

Análisis: En la matriz de análisis T se puede apreciar todo lo que tienen que ver con el problema agravado, el cual es el problema que se observó más cercano a este proyecto, en el problema central se aprecia todo lo que en el enfoque en el que se basa para esta investigación el este caso es el escaso de información sobre un manual de higiene y manipulación de alimentos, otro punto de esta tabla es lo que es el problema resuelto, en cual está más enfocado al tema de la tesis que es realizar un manual para el personal de la plaza en la forma de brindar mejores servicios, en otros puntos se encontró lo que son las fuerzas impulsadoras las cuales cuentan con el apoyo de los involucrados directos y también están las fuerzas bloqueadoras las cuales son prácticamente los obstáculos que se pondrían en nuestro proceso investigativo para realizar este proyecto.

CAPÍTULO II

2.00 Análisis de involucrados

2.01 Mapeo de involucrados

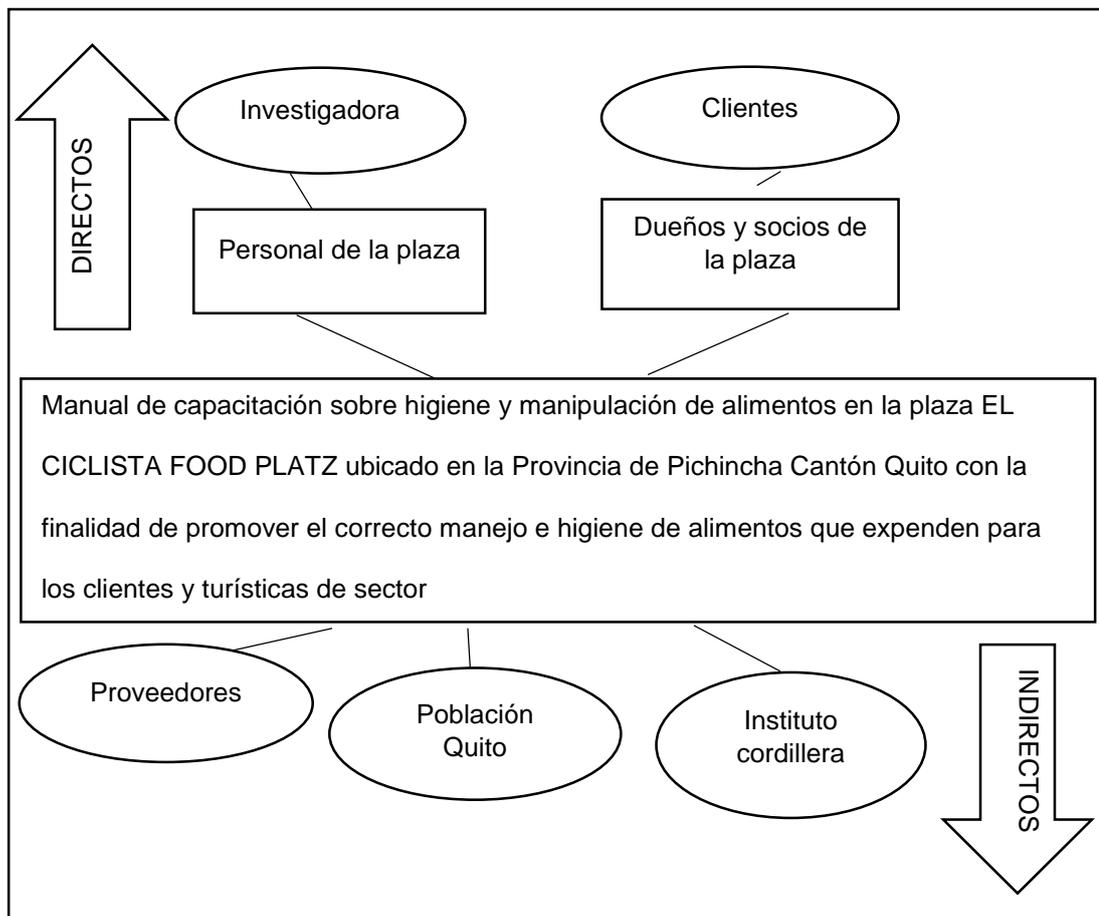


Figura 1: Mapeo de involucrados

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: se da a conocer claramente a que puntos específicamente la plaza se enfoca de una manera directa como son: la investigadora, clientes, personal de la plaza, dueños y socios de la plaza por otro aspecto también aparece otros indirectamente como son: los proveedores de servicios, población El ciclista, instituto Cordillera.

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 3: Matriz de análisis de involucrados

Beneficios	Directos	Indirectos	Porcentajes
Investigadora	X		20%
Clientes	X		20%
Personal de la plaza	X		15%
Dueños y socios de la plaza	X		10%
Proveedores		X	15%
Población Quito		X	10%
Instituto Cordillera		X	10%
Total			100%

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: En esta tabla se puede apreciar el porcentaje que se le asigna a cada una de las partes involucradas dentro de este proyecto dándoles por porcentajes a la investigadora con el 20%, clientes con el 20%, personal de la plaza un 15%, dueños y socios de la plaza un 10%, proveedores de servicios 15%, población Quito 10%, instituto Cordillera con un 10%. Siendo asignado el mayor porcentaje a la investigadora porque es la mayor beneficiaria de este proyecto.

2.0.3 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 4: Matriz de análisis de involucrados

Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recurso Mandatario y Capacidad	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Investigadora	Dar solución en la prestación de servicio	Falta de atención del personal Insuficiente información del lugar	Art 4. *Económicos *Tecnológicos	Conocer más sobre sus beneficios	Falta de tecnología y poco interés de los empleados
Clientes	Tengan una buena atención y recomienden la plaza	La mala atención que obtienen del prestador de servicio	Art 4. Ley orgánica de defensa al consumidor *Conocimiento o acerca del sitio	Gracias a su estadía de éxito puedan dar a conocer el lugar de boca a boca	*Falta de información *Falta de buen servicio
Personal de la plaza	El poder brindar una atención adecuada al cliente	*Insuficiente conocimiento *Desinformación del personal	Art 2 *Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo	El brindar un servicio de calidad en los servicios	Falta de conocimiento
Dueños y socios de la plaza	Brindar una solución al problema para el aumento de clientes	*Falta de conocimiento	Art 2. *Económicos *Tecnológicos	Alcanzar la información adecuada para realizar el manual para el personal de la plaza	Falta de información y conocimientos
Proveedores	Crecimiento de ventas	Interés por brindar mejor servicio	Art 4. Económicos Tecnológicos *Diversidad de productos	Brindar servicios de calidad para los clientes	*Falta de información de la existencia de la plaza
Población el ciclista	La solución al problema para el aumento de clientes	Falta de interés	Art 4. Tecnológico	Para el incremento de clientes	Falta de información
Instituto Cordillera	Tomaría como punto de referencia un manual de higiene y manipulación	Interés por capacitar	Art 2. Económicos *Normativa interna de Salud y Seguridad en el Trabajo.	Tener conocimientos para crear el manual	Falta de información

Elaborador por: Estefanía Chasi

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

Análisis: Esta matriz permite verificar en que puntos aportarán estos involucrados como es la investigadora la que dará la solución en la prestación de servicio de los clientes y servicios por la falta de atención del persona, insuficiente información del lugar recursos económicos y tecnológicos los cuales con o tecnológico se tendrá beneficios. Para que los clientes tengan una buena atención y recomienden la plaza no deben tener una mala atención del prestador de servicio. El personal de la plaza tiene que brindar una atención adecuada pero por falta de conocimiento y desinformación del personal brindará mejor servicio. Los dueños y socios tienen un interés por una solución al problema para el aumento de clientes. Los proveedores tendrán un crecimiento en ventas al alcanzar la información adecuada. La población el ciclista tendría aumento de personas en el sector ya que la plaza brinda actividades culturales a parte de sus comidas. El instituto Cordillera tomaría como punto de referencia para crear un manual de higiene y manipulación de alimentos.

CAPÍTULO III

4.0.0 Problemas y objetivos

4.0.1 Árbol del problema

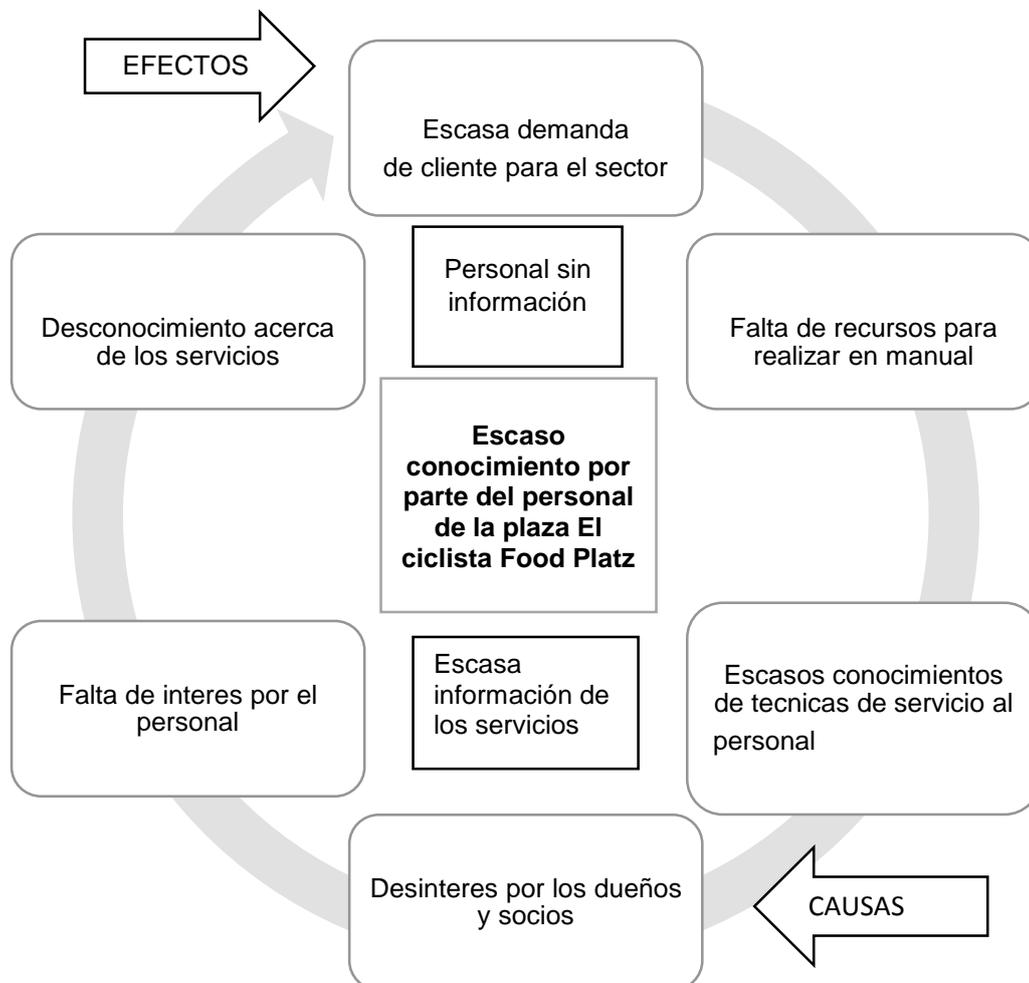


Figura 2: Árbol de problemas
Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis:

En el árbol del problema se encuentran los efectos que son: la escasa demanda de clientes debido a la falta de conocimiento de que existe la plaza, desconocimiento acerca de los servicios debido a la falta de información que brinda la plaza, falta de recursos para una realizar un manual debido a la falta de ingresos económicos y esto es debido a la falta de afluencia de los clientes, el personal sin información más adecuada tiene las siguientes causas que se encuentran y falta de interés por parte del personal, escasa información de los servicios que se puede brindar en la plaza, escasos conocimientos de técnicas de servicios por parte del personal debido a falta de conocimientos, investigación, información y una de las partes más importante es el desinterés por los dueños y socios de la plaza.

Análisis:

En el árbol de objetivos se puede apreciar que con los fines de demanda de clientes e información de los servicios ayudará a la afluencia de clientes. Teniendo interés por parte de los empleados podrán dar mejor servicio para que así los clientes se sientan satisfechos tanto como los dueños y socios se sientan conformes al brindar su servicio en la plaza El ciclista Food Platz.

4.0.2 Árbol de objetivos medios y fines

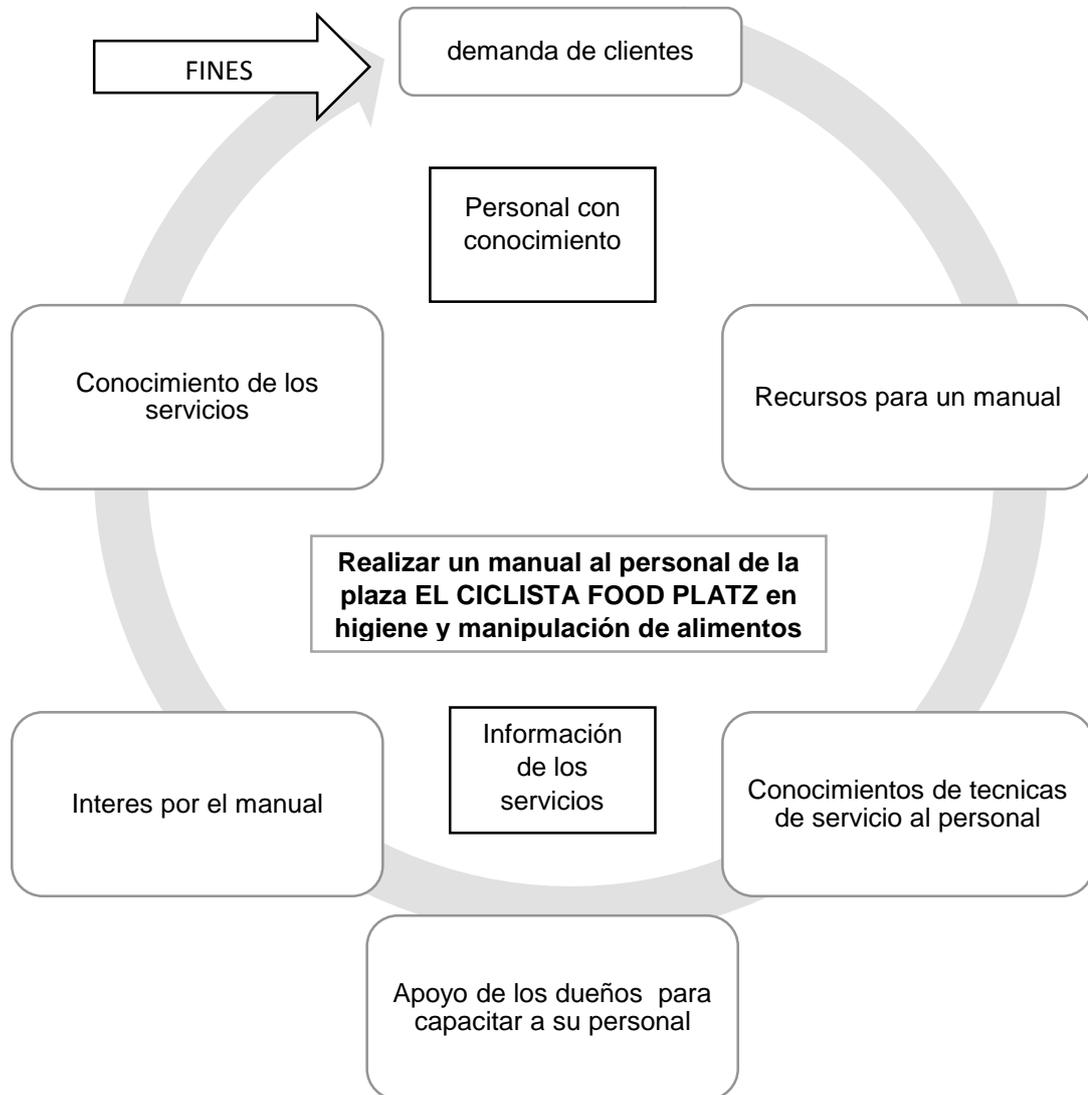


Figura 3: Árbol de objetivos medios y fines
Elaborado por: Estefania Chasi

CAPÍTULO IV

4.00 Análisis de alternativas

4.01 Matriz de análisis de alternativas

El análisis de alternativas consiste en identificar las posibles soluciones del problema social abordado por el proyecto. Permite a la entidad formuladora identificar los medios posibles para la solución del problema y seleccionar 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 estrechamente relacionados: el análisis de objetivos y la selección de alternativas.

El análisis de alternativas se efectúa en base al instrumento denominado Árbol de objetivos, el cual se construye sobre los resultados obtenidos en el análisis de problemas. Los problemas que previamente habían sido descritos como situaciones negativas, percibidas como tales, sobre todo por los involucrados, se convierten en estados positivos, configurando una situación futura deseada, de carácter ideal, en la que los problemas serían solucionados.

En otras palabras, los objetivos de desarrollo se construyen suponiendo la solución de los problemas concretos que afectan a la población y cuya definición y relaciones se han establecido en el paso denominado Árbol de problemas. (Burga & Maurtua, 2011, pág. 1)

Tabla 5: Categorías

1-5	Bajo
6-11	Medio bajo
12-17	Medio alto
18	Alta

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: La tabla se usará para la realización de la matriz de alternativas en la que del 1-5 es la bajo, 6-11 es la medio bajo, 12-17 es la medio alto y de 18 en adelante es la más alta todo esto ayudara a dar una categoría a la matriz de alternativas y así poder realizar la matriz.

Tabla 6: Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	total	categorías
Interés por el manual	4	4	3	4	4	19	Alto
Interés por los dueños y socios para tener demanda de clientes en la plaza	4	4	2	2	2	14	Media alto
Conocimiento de técnicas de servicio por parte del personal	4	3	4	3	3	17	Media alto
Información de los servicios para el manual del personal	4	4	3	2	3	16	Media alto
Total	16	15	12	11	12	66	Alto

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: En la matriz de análisis de alternativas se observa el impactos sobre el objetivo que es 1.- el Interés por el manual de higiene y manipulación de alimentos en lo que califican al impacto sobre el propósito 4, factibilidad técnica con un 4, factibilidad financiera 3, factibilidad social 4, factibilidad política 4 dando así un total de 19 lo cual da un resultado de categoría alta, 2.- Interés por los dueños y socios para tener demanda de clientes en la plaza El ciclista Food Platz en lo que califican al impacto sobre el propósito 4, factibilidad técnica con un 4, factibilidad financiera 2, factibilidad social 2, factibilidad política 2 dando así un total de 14 lo cual da un resultado de categoría media alta, 3.- Conocimiento de técnicas de servicio por parte del personal en lo que califican al impacto sobre el propósito 4, factibilidad técnica con un 3, factibilidad financiera 4, factibilidad social 3, factibilidad política 3 dando así un total de 17 lo cual da un resultado de categoría media alta. 4.- Información de los servicios para realizar en manual para el personal en lo que califican al impacto sobre el propósito 4, factibilidad técnica con un 3, factibilidad financiera 2, factibilidad social 3, factibilidad política 3 dando así un total de 16 lo cual da un resultado de categoría media alta y es así que da un total 66 alto de categoría reuniendo dentro de los cuatro objetivos planeados lo cual se tendrá el apoyo de los dueños y socios de la plaza El ciclista Food Platz, debido a que el apoyo es muy importante porque de esta manera se tendrá el apoyo para realizar el manual de higiene y manipulación de alimentos en la plaza El ciclista Food Platz, investigar sobre los manuales para dar una mejor información a los empleados acerca de la higiene y manipulación de alimentos para brindar una información

adecuada para que el resultado sea eficiente y muy bien captada por parte de los empleados.

4.02 Matriz de análisis de impactos de objetivos

Tabla 7: Matriz de análisis de impactos de objetivos

Objetivos	Factibilidad de Lograrse (Alta - Media - Baja) (4 - 2 - 1)	Impacto en Género (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
	Interés por el manual	Incrementar el conocimiento acerca de la higiene y manipulación de alimentos	Mejora el entorno	Beneficia a la plaza con conocimiento o acerca de la higiene y manipulación de alimentos	Fortalece los conocimientos	22-32 Baja
	Interés por los dueños y socios para tener demanda de clientes en la plaza	Incentivar la visita la plaza a los clientes de ambos géneros	Mejora el entorno social	Beneficia al cliente para tener mejor servicio	Se puede conseguir información adecuada	33-44 Media Baja
	Conocimiento de técnicas de servicio por parte del personal	Mejorar el interés de las personas en ambos géneros.	Mejorar el servicio en el entorno	Responde a las expectativas de los clientes con la mejora del personal	Aporta al conocimiento	45-66 Media Alta 67-88 Alta
Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos	12 puntos	12 puntos	12 puntos	12 puntos	12 puntos	60 Media Alta

Elaborado por: Estefania Chasi

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

Análisis:

En la matriz se encontrará el manual de higiene y manipulación de alimentos donde se verá una calificativa cualitativa en alto medio y bajo y cuantitativa siendo de 4, 2, 1 aquí se encuentra la factibilidad a logra con una calificación de 4 a estos aspectos: la factibilidad al lograr realizar el manual, contar con la factibilidad técnica para resolver el problema, contar con la tecnología adecuada para la realización del proyecto.16; el impacto en genero con una calificación de 4 debido a que causa mayor efecto en todos los géneros, mejorando la calidad de atención teniendo una capacidad con un total de 12, en impacto ambiental con la utilización de las tres R, reciclar reutilizar y reducir, con la técnicas de la manipulación de los alimentos, métodos adecuados para la servicios brindados al cliente, con un total de 12; relevancia con la calificación de 4 con la aportación de los conocimiento a los involucrados, los beneficios cumplen con las expectativa, Los beneficios son los deseados por los beneficiarios del proyecto con un total de 12, y por último punto pero no importante encontramos la sostenibilidad, fortalecer la participación de los beneficiarios y la población, que los involucrados den un servicio de calidad como el cliente debe tener y con un punto más importante que el personal capacitado por medio del manual pueda dar mejor servicio después de haberse capacitado con un total de 12. Y dando su totalidad un 64 de puntaje siendo así según los parámetros de la tabla donde 22 a 36 es baja, 37 a 44 es media y de 45 a 66 dándonos como alta, siendo así la mayor factibilidad de cumplirse este proyecto a mayor eficiencia y con los propósitos adecuados dentro del tiempo determinado.

4.03 Diagramas de estrategias

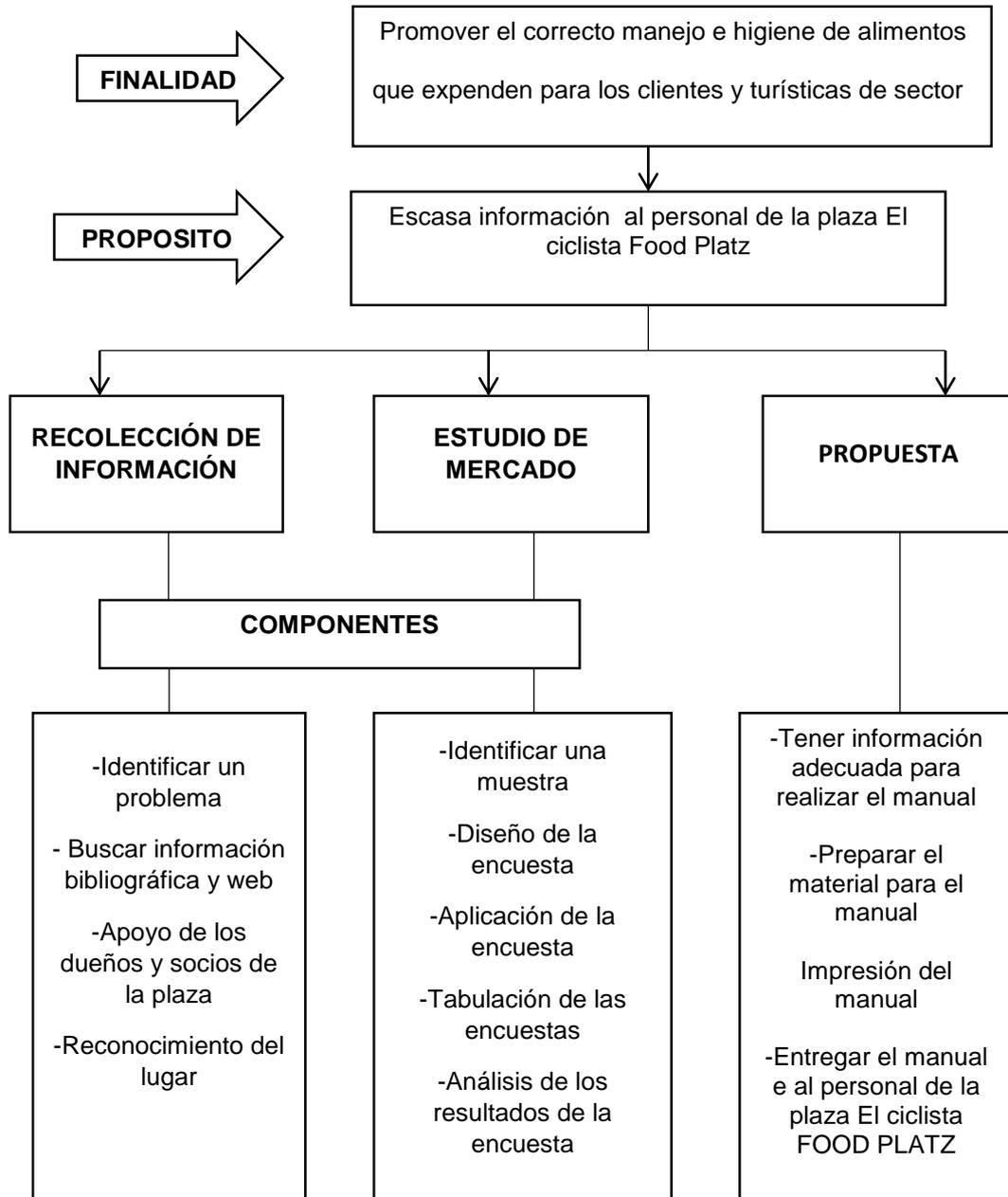


Figura 4: Diagrama de estrategias
Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: En la figura de Diagramas de estrategias se encuentra la finalidad la cual es promover el correcto manejo de higiene y manipulación de alimentos que expenden para el cliente y turistas del sector, como también es el propósito que es la escasa información al personal de la plaza El ciclista Food Platz.

En la recolección de información se realiza: identificación de un problema, buscar información bibliográfica y web, apoyo de los dueños y socios de la plaza, reconocimiento del lugar. En el mercado de estudio se encuentra: Identificar una muestra, diseño de la encuesta aplicación de la encuesta, tabulación de las encuestas, análisis de los resultados de la encuesta.

En la propuesta se encuentra: la elaborar del material para el manual, dar el manual al personal de la plaza El ciclista Food Platz y elaborar un manual acerca de la higiene y manipulación de alimentos.

4.04 Matriz marco lógico

Tabla 8: Matriz marco lógico

Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
FINALIDAD Promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turísticas de sector	Para marzo del 2018 se espera mejorar e incrementar los medios de información en un 100%	Investigación Encuestas	-Apoyo de los dueños y socios como también contar con los recursos para realizar un manual con éxito -Información veraz que incremente el interés del personal

PROPÓSITO Escasa información al personal de la plaza El ciclista Food Platz	Mayor interés y conocimiento del personal de la plaza con un 100% para Marzo del 2018	Material realizado, impreso Encuestas	Contar con los recursos necesarios para realizar el manual
COMPONENTES Identificar un problema - Buscar información -Diseño de la encuesta -Aplicación de la encuesta	Cumplir con el 100% de la tesis.	Manual realizado	Desarrollo de la tesis en el tiempo establecido
ACTIVIDADES -Encuesta Tesis impreso - Material impreso -Recopilación de información Internet Diseño de manual	\$0.75 \$50 \$50 \$50 \$30 \$25	Presupuesto de Tesis	Desarrollar la recopilación de información y el estudio de mercado. Y lograr con el material impreso

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: En esta matriz se podrá apreciar el objetivo que tienen como finalidad dentro de los indicadores el alcanzar el 100% de la asimilación del manual del personal de la plaza como medios de verificación dándonos la encuesta, estadísticas y tabulación de información, en los supuesto apoyo de los dueños y socios y contar con los recursos para obtener una capacitación exitosa. El propósito, en los indicadores, que es el desarrollo de la capacitación completa en marzo de 2018, en los medios de verificación obtenemos encuestas, en los supuestos contar con los recursos necesarios para realizar el manual. En los componentes, en los indicadores el culminar el 100% de la tesis para Marzo del 2018 para tener como objeto de Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

estudio, en los medios de verificación estará el manual como la tesis impresa para poder tener en la defensa de la misma y factibilidad del cumplimiento de dicha tesis y en el supuesto Desarrollo del tema en el tiempo establecido. En las actividades a desarrollarse dentro de este proyecto está en los indicadores el valor de cada una de lo que vamos a realizar, encuesta \$ 3.00, levantamiento de información \$50, tesis impreso \$30, material impreso \$50 y los medios de verificación para esta actividades estarán lo que son las facturas, recibos, presupuesto de tesis los cuales darán cuenta de lo que vamos a gastar en el presente proyecto, en los supuestos encontrar la información adecuada y dar el cumplimiento al realizar el manual de higiene y manipulación de alimentos, todo esto para que el presente proyecto muestre la factibilidad del mismo y que se pueda demostrar la sustentabilidad de la investigación y la aplicación que se desarrollará dentro de la presente tesis.

CAPÍTULO V

5.00 Propuesta

5.01 Antecedente de la herramienta o metodología que propone como solución

Lugar: Provincia de Pichincha, ciudad de Quito, sector “Redondel del ciclista”.

Plaza: El Ciclista Food Platz

En la Provincia de Pichincha, Cantón Quito en la plaza El Ciclista FOOD PLATZ se ve la realizara un manual de higiene y manipulación de alimentos para el personal de la plaza El Ciclista FOOD PLATZ con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turísticas de sector, por ese motivo dentro de este capítulo se realizará un análisis mediante encuestas, las cuales se pondrá en práctica dentro de esta plaza antes mencionada, para poder determinar los factores que deben cumplir para poner andar este proyecto.

El manual se impartirá en el patio de comida de la plaza El Ciclista FOOD PLATZ, con las autoridades pertinentes de la plaza y el personal de la plaza antes mencionado.

Se brindara la información adecuada para el personal por medio del manual.

-Manual: Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores

cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad. (Gonzalez, 2012, pág. 1)

-Cadena Alimentaria: La cadena alimentaria comprende desde el campo, o producción primaria, hasta el consumidor final (“desde la granja a la mesa”). Pasando por la preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta y/o suministro de los productos alimenticios. En cada una de estas etapas existe la responsabilidad de mantener el alimento en las mismas condiciones de inocuidad y aptos hasta el momento de su consumo. (OPS, 2016, pág. 1)

-Manipulación: “Operar con las manos o con cualquier instrumento los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio”. (Alzate, 2000, pág. 6)

-Importancia de la manipulación: La adecuada manipulación de los alimentos desde que se producen hasta que se consumen, indica directamente sobre la salud y población. Está demostrada la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de estos.

Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas ya que en la mayoría de los casos es el manipulador el que interviene como vehículo

de transmisión por actuaciones incorrectas. 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. Para intentar conseguir este objetivo el manipulador debe:

-Adquirir conocimientos en materia objeto de su trabajo, el manejo de los alimentos.

-Desarrollar actitudes de conducta personal que beneficien su función: higiene personal y organización del trabajo. (Alzate, 2000, pág. 17)

-Manipulador de alimentos: Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios utilizados para los alimentos, o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos. (OPS, 2016, pág. 1)

-Higiene: “Aplicación pública o privada de ciertos principios o reglas de salud: limpieza, aseo de las viviendas, restaurantes, poblaciones”. (Alzate, 2000, pág. 11)

-Importancia de la higiene: “Son numerosísimas las enfermedades que se transmiten por los alimentos las más generalizadas y que una gran parte de población padecen son las amibiasis y en segundo lugar la tifoidea”. (Alzate, 2000, pág. 11)

-Higiene y conservación de alimentos: A pesar de todos los controles y medidas aplicadas a los alimentos, es imposible impedir que se sigan produciendo intoxicaciones e infecciones que tienen origen en los alimentos. Esto ocurre por inadecuadas al exponer al alimento a circunstancias en las que pueden sufrir alteraciones que perjudiquen su calidad y/o su higiene

alimentaria, pudiendo convertirse en un peligro para el consumidor.

(Armendariz, 2010, pág. 8)

-Higiene de los alimentos: Son todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad de los alimentos en todas las fases, desde su cultivo, producción o manufactura hasta cuando se sirve a las personas, manteniendo a la vez el resto de cualidades que les son propias, con especial atención el contenido nutricional. (Armendariz, 2010, pág. 8)

-¿Qué dirige el ARCSA?: Dirige la planificación y ejecución de los procesos de regulación, vigilancia y control sanitario de productos de uso y consumo humano que circulan en el país, así como de establecimientos sujetos a vigilancia sanitaria a excepción de aquellos prestadores de servicios de salud, en el marco de la Política Nacional del Sector. Proceso Gobernante Planifica y regula la gestión de vigilancia y control sanitario, coordina y controla el cumplimiento de la normativa en materia sanitaria de los establecimientos y productos de uso y consumo humano, a excepción de los establecimientos y servicios de salud. - Procesos Agregadores de Valor Gestiona las inspecciones para los controles ex ante y ex post, para garantizar el continuo cumplimiento de las normas vigentes en materia sanitaria, de acuerdo a los procesos establecidos. (Perez, 2016, pág. 1)

5.01.01 Análisis FODA

Tabla 9: Foda

FACTOR INTERNO FACTOR EXTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con el apoyo del personal de la plaza - La plaza cuenta con una amplia variedad de comida 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de conocimiento de higiene y manipulación de alimentos -Escaso recurso económicos para realizar el manual
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> -Minimizar las enfermedades transmitidas por los alimentos -Mejorar el conocimiento del personal 	Con la ayuda de la tecnología realizar el manual para el personal y así tener ingresos económicos en los dueños	Entregar al personal un manual donde lleve la información necesaria que ellos necesitan para llevar una buena higiene y manipulación de alimentos
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> -Riesgo de contaminación de los alimentos por una mala higiene y manipulación -Disminución de clientela por no brindar un buen servicio de calidad 	Con el manual el personal contara con mejor información para evitar enfermedades a los clientes y una mala atención	Llegar a tener mejor afluencia de clientes para que disfrute de la gastronomía que se ofrece en la plaza

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: Con la tabla de foda se observará las fortalezas que es contar con el apoyo del personal de la plaza, como también la plaza cuenta con una amplia variedad de comida. Se cuenta con debilidades de falta d conocimiento de higiene y manipulación de alimentos, como el escaso de recursos económicos para realizar el manual.

Existen las oportunidades de minimizar las enfermedades transmitidas por el mal manejo del personal, como también mejorar el conocimiento del personal para brindar un mejor servicio en higiene y manipulación de alimentos.

En las estrategias (FA) con la ayuda de la tecnología se realizará el manual para el personal para así a llegar a tener un mejor ingreso económico.

En las estrategias (DO) con la entrega de los manuales el personal tendrá mejor conocimiento en las estrategias de higiene y manipulación de alimentos.

Con las amenazas tenemos riesgos de contaminación de los alimentos por una mala práctica, otra de las amenazas es la disminución de clientes en la plaza debido al mal manejo de los alimentos.

En las estrategias (FA) para las amenazas no habrá riesgos de enfermedades ni riesgo de perder clientes.

En las estrategias (DA) con las estrategias se llegaría a tener mejor afluencia de clientes en la plaza.

5.01.02 Investigación de mercado

Es la identificación, acopio, análisis, difusión y aprovechamiento sistemático y objetivo de la información con el fin de mejorar la toma de decisiones relacionada con la identificación y la solución de los problemas y las oportunidades de marketing. (Malhotra, 2011, pág. 7)

-Investigación de campo: consiste en la recolección de datos directo de la realidad, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que se pierde el entorno de naturalidad en el cual se manifiesta. (Palella, 2012, pág. 1)

Se procede a seguir los siguientes pasos con el fin de optimizar el tiempo y los recursos:

- Estudio previo o sondeo.
- Definición y delimitación de la población.
- Diseño y elaboración del cuestionario.
- Estudio de campo.
- Procesamiento y análisis de la información.
- Estructuración de conclusiones, recomendaciones.

-Investigación bibliográfica: La investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de información, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada. Dentro de la búsqueda de la verdad en la investigación científica, se acude a la realidad y de ésta

se obtienen: un problema, una hipótesis con su respectiva contrastación y conclusiones.

5.01.03 Instrumentos de la investigación

-Encuesta: Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

-Población: Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Wigodski, 2010, pág. 1)

-Muestra: Es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. (Wigodski, 2010, pág. 1)

* En este caso no se realizará la fórmula para sacar una muestra y conocer cuántas personas son encuestadas para que de esa manera se busque la factibilidad de este proyecto, debido a que para este manual de capacitación sea para el personal de la plaza a los cuales vamos a realizar las encuestas a las 12 personas que trabajan en la plaza el ciclista Food Platz.

5.01.04 Análisis de la información

- Fuentes primarias:

El ciclista food platz de la ciudad de Quito es una de las plazas de comida más representativas en la ciudad, pero se ha visto afectado por el bajo rendimiento de salubridad e higiene, presentado hacia sus clientes que hacer uso de estos servicios alimenticios, debido a que existen problemas atención, y a su vez acogimiento por parte de la población, por lo cual se va aplicar el Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos.

-Fuentes secundarias:

Esta información ha sido recopilada de los sitios web, artículos de revistas, bibliografías, libros de texto, informes de la administración de la plaza de comidas, las cuales han servido para aumentar el conocimiento sobre la problemática que puede ocasionar la manipulación de alimentos, así como brindar un servicio de calidad y calidez, de esta manera lograr proporcionar posibles soluciones aplicando salubridad e higiene.

- **Diseño de la investigación:** Esta investigación ha sido aplicada considerado una propuesta comprobable, el tipo de investigación es no experimental debido a que en estos estudios el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren normalmente, no se interviene en el desarrollo. El diseño es un diseño transversal, porque se recolecta los datos en un solo momento es decir en un tiempo único, con esto permitirá obtener un resultado sobre la hipótesis planteada en cuanto al problema analizado.

Tipo de estudio es descriptiva el propósito es decir que se manifiesta determinado fenómeno social de esta manera específica las propiedades importantes de personas grupos o comunidades o cualquier fenómeno sometido a análisis.

-Tipo de Muestreo:

Lugar: Provincia de Pichincha, ciudad de Quito, sector “Redondel del ciclista”.

Plaza: El ciclista food platz



Figura 5: El ciclista
Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: En la figura se puede observar en lugar donde se encuentra ubicado la plaza El Ciclista Food Platz.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos utilizado para la presente investigación es la encuesta conformada por 9 preguntas cerradas, las cuales estarán relacionadas con los temas de los cuales se expuso en la fundamentación técnica-científica; así como determinar cuáles son los factores que inciden para que los clientes hagan uso del servicio alimenticio que ofrece la plaza de comidas “El ciclista food platz”.

Tabulación de encuestas

Datos generales

- Género

Tabla 10: Genero

Género	Masculino	Femenino
	75%	25%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 6 de porcentajes

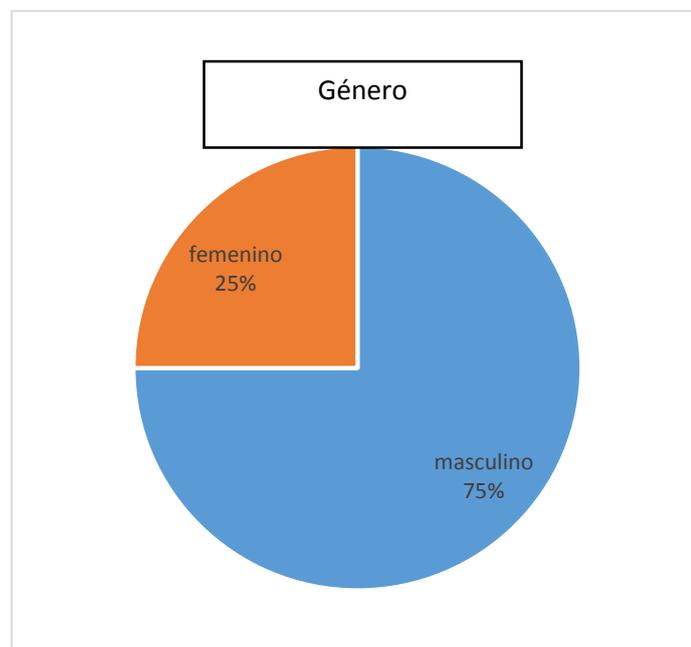


Figura 6: Genero

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 75% de los clientes es de género masculino y el 25% de los clientes es de género femenino, dando un total así del 100%.

- Edad

Tabla 11: Edad

Edad de los empleados	18-28	29-39	39 en adelante
	55%	40%	5%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 7 de porcentajes

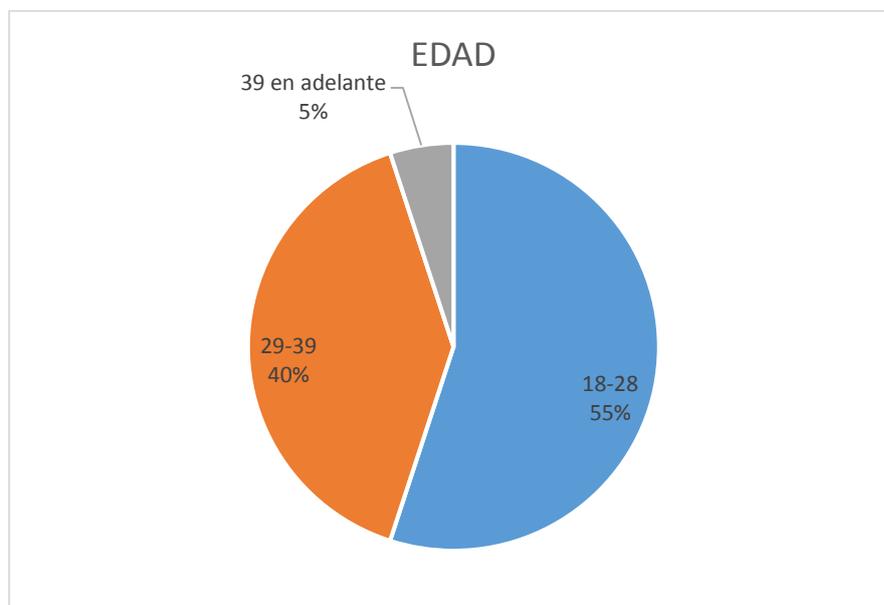


Figura 7: Edad de Los empleados
Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 40% es de una edad de entre 29 a 39 años, el 55% de una edad de entre 18 a 28 años y el 5% de una edad de 39 años en adelante, dando un total así del 100%.

Pregunta 1: ¿Conoce usted sobre temas de manipulación de alimentos?

Tabla 12: Pregunta 1

Numero de pregunta	SI	NO	TOTAL
1	92%	8%	100%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 8 de porcentajes

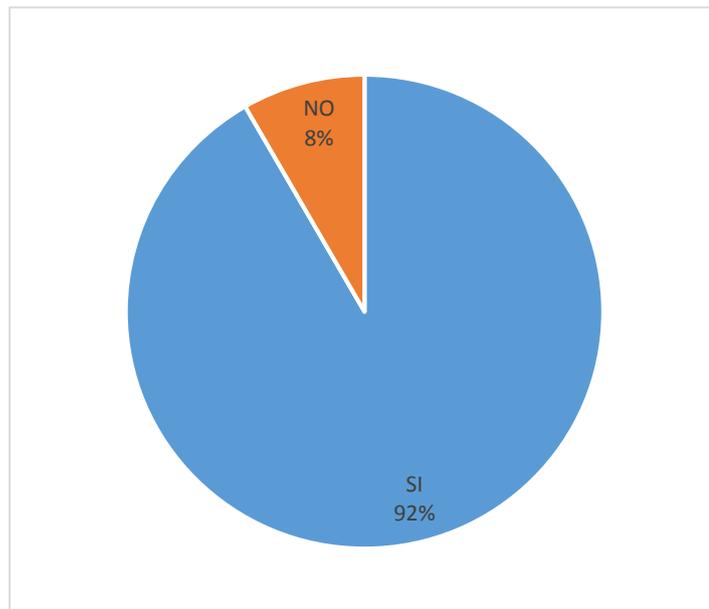


Figura 8: Pregunta 1

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 92% afirmó conocer sobre temas de manipulación de alimentos; el 8% negó conocer sobre temas de manipulación de alimentos, dando un total así del 100%.

Pregunta 2: ¿A usted le gustaría recibir un manual de higiene y manipulación de alimentos con información adecuada?

Tabla 13: Pregunta 2

Numero de pregunta	SI	NO	TOTAL
2	85%	15%	100%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 9 de porcentajes

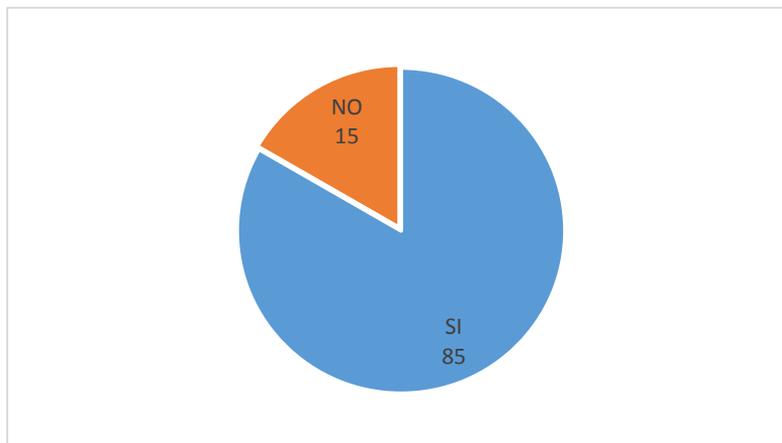


Figura 9: Pregunta 2

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 85% afirmó que, le gustaría recibir un manual de higiene y manipulación de alimentos con información adecuada, y el 15% negó que le gustara recibir un manual de higiene y manipulación de alimentos con información adecuada, dando un total así del 100%.

Pregunta 3: ¿Cree usted que el conocimiento sobre temas de manipulación de alimentos incrementaría la afluencia de clientes?

Tabla 14: Pregunta 3

Numero de pregunta	SI	NO	TOTAL
3	55%	45%	100%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 10 de porcentajes

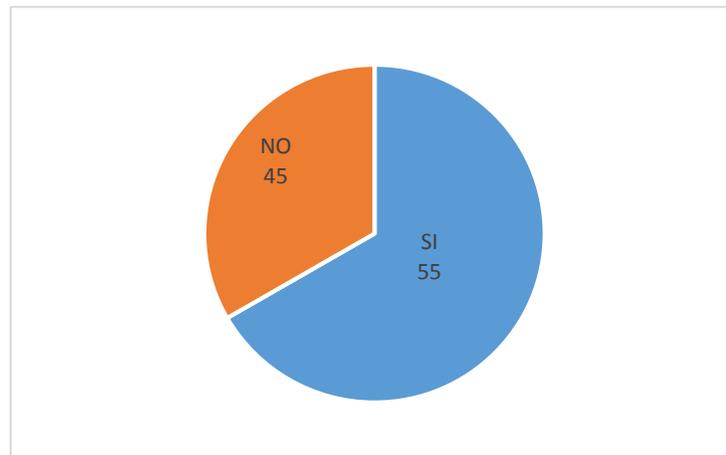


Figura 10: Pregunta 3

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 55% afirmó que el conocimiento sobre temas de manipulación de alimentos incrementaría la afluencia de clientes; el 45% negó que el conocimiento sobre temas de manipulación de alimentos incrementara la afluencia de clientes, dando un total así del 100%.

Pregunta 4. ¿Considera usted que cuenta con conocimiento suficiente sobre higiene y manipulación de alimentos?

Tabla 15: Pregunta 4

Numero de pregunta	SI	NO	TOTAL
4	65%	35%	100%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 11 de porcentajes

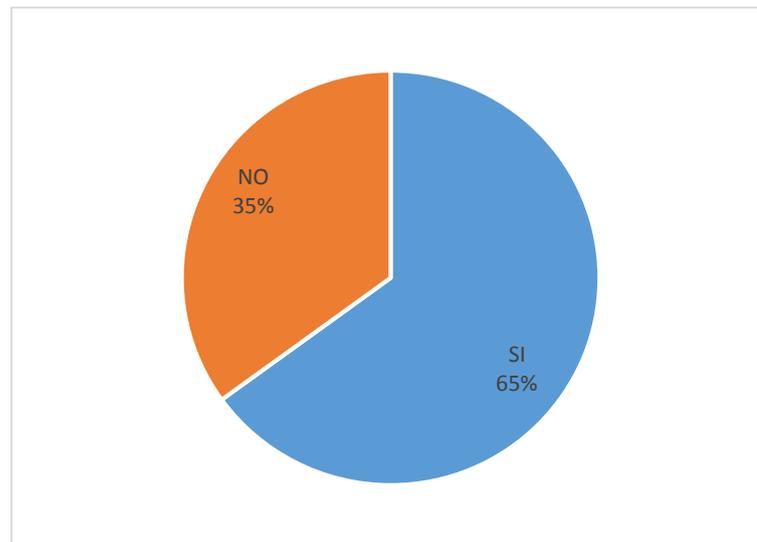


Figura 11: Pregunta 4

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 65% afirmó que cuenta con conocimiento suficiente sobre higiene y manipulación de alimentos; el 35% negó que cuenta con conocimiento suficiente sobre higiene y manipulación de alimentos, dando un total así del 100%.

Pregunta 5: ¿Se ha entregado manuales de manipulación alimentaria antes en la plaza?

Tabla 16: Pregunta 5

Numero de pregunta	SI	NO	TOTAL
5	5%	95%	100%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 12 de porcentajes

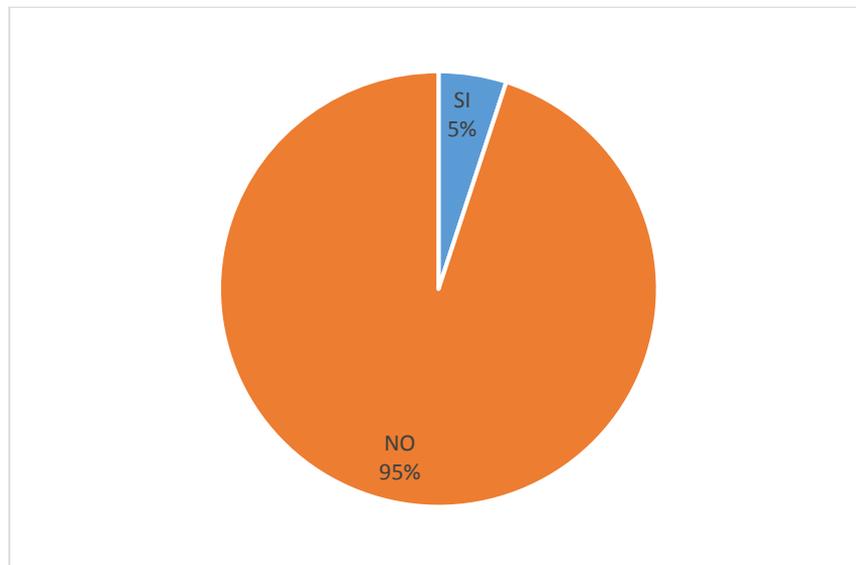


Figura 12: Pregunta 5

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los clientes encuestados el 5% afirmó Se han impartido capacitaciones sobre higiene y manipulación de alimentos antes en la plaza; el 95% negó que se han impartido capacitaciones sobre higiene y manipulación de alimentos antes en la plaza, dando un total así del 100%.

Pregunta 6: ¿Usted conoce de enfermedades transmitidas por mala higiene y manipulación de alimentos?

Tabla 17: Pregunta 6

Numero de pregunta	SI	NO	TOTAL
6	73%	27%	100%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 13 de porcentajes

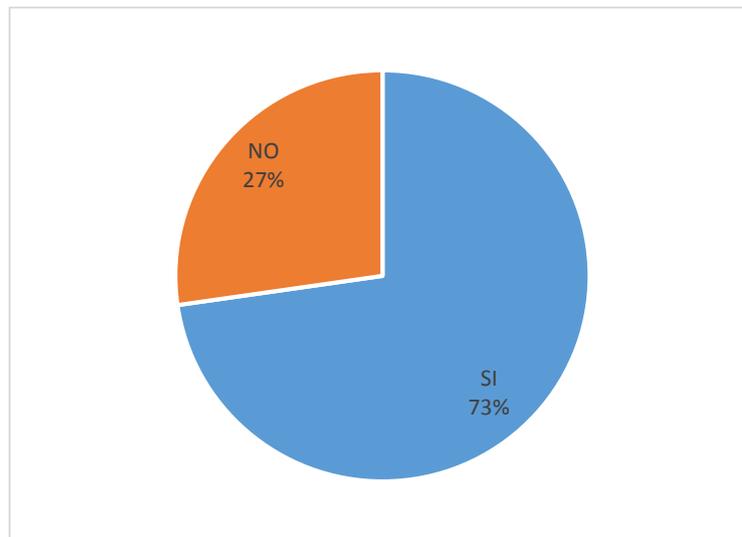


Figura 13: Pregunta 6

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 73% afirmó que conoce de enfermedades transmitidas por mala higiene y manipulación de alimentos; el 27% negó que conozca de enfermedades transmitidas por mala higiene y manipulación de alimentos, dando un total así del 100%.

Pregunta 7: ¿Usted conoce las normas adecuadas para tener una mejor manipulación de alimentos?

Tabla 18: Pregunta 7

Numero de pregunta	SI	NO	TOTAL
7	85%	15%	100%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 14 de porcentajes

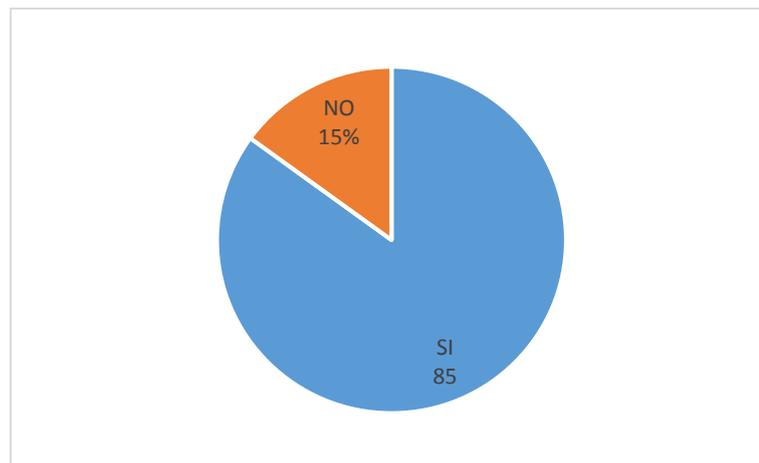


Figura 14: Pregunta 7

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 85% afirmó que conoce las normas adecuadas para tener una mejor manipulación de alimentos; el 15% negó que conozca las normas adecuadas para tener una mejor manipulación de alimentos, dando un total así del 100%.

Pregunta 8: ¿Usted conoce las buenas prácticas de higiene?

Tabla 19: Pregunta 9

Numero de pregunta	SI	NO	TOTAL
8	85%	15%	100%

Elaborado por: Estefania Chasi

Figura N.- 15 de porcentajes

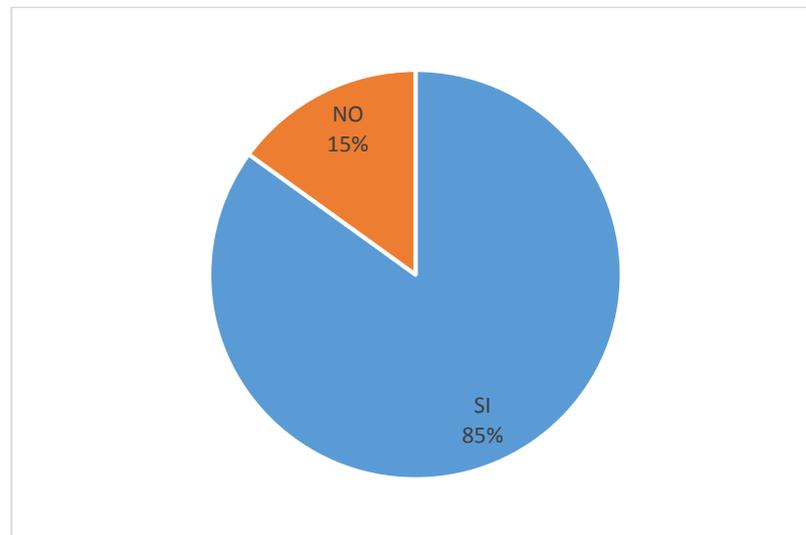


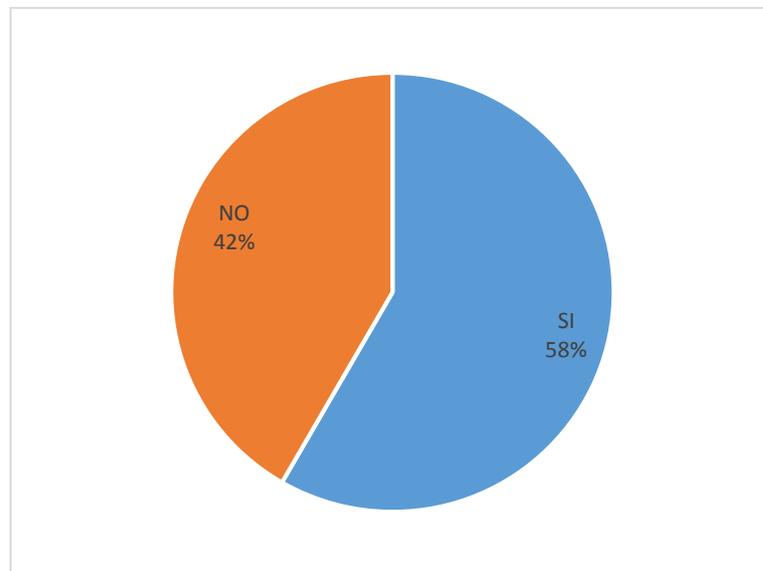
Figura 15: Pregunta 8

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 85% afirmó que conoce las buenas prácticas de higiene; el 15% negó que conozca las buenas prácticas de higiene, dando un total así del 100%.

Pregunta 9: ¿Usted tiene conocimiento de inocuidad alimentaria?
Tabla 20: Pregunta 9

Numero de pregunta	SI	NO	TOTAL
9	58%	42%	100%

Elaborado por: Estefania Chasi
Figura N.- 16 de porcentajes

Figura 16: Pregunta 9
Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: De todos los empleados encuestados el 58% afirmó que tiene conocimiento de la inocuidad Alimentaria; el 42% negó que tiene conocimiento de la inocuidad Alimentaria, dando un total así del 100%.

5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución

5.02.01 Manual

La principal herramienta para resolver el problema es la aplicación de un manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos, en lo cual ayuda al personal de la plaza para que tenga un mejor servicio y así los clientes tengan una satisfacción de recibir el servicio, así mismo el personal deberá cumplir su trabajo de manera correcta, adecuada y a su vez deberán cumplir con las normas, los estándares y metodologías planteadas dentro del ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria), como las normas técnicas de la NTE INEN 26:2013, las buenas prácticas de higiene (BPH), las buenas prácticas de manufactura (BPM) ya que es importante para la buena higiene y prácticas de manipulación.

Los temas para el manual son: higiene y manipulación de alimentos.

Dentro del manual los temas que se van a tratar será en cinco partes para que tenga mejor entendimiento de la información para que así sea entendida por el personal se dividirán de la siguiente manera:

Manual de higiene y manipulación de alimentos

-Parte 1: Conceptos básicos

* En la parte uno se presentará temas a tratar que ira con definición de cada tema los que ira sobre que es la cadena alimenticia, manipulación e importancia, manipulador de alimentos, buenas prácticas de higiene, importancia de higiene, Buenas prácticas de manufactura, Inocuidad alimentaria, ARCSA, Enfermedades transmitidas por alimentos.

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

-Cadena Alimentaria: La cadena alimentaria comprende desde el campo, o producción primaria, hasta el consumidor final (“desde la granja a la mesa”). Pasando por la preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta y/o suministro de los productos alimenticios. En cada una de estas etapas existe la responsabilidad de mantener el alimento en las mismas condiciones de inocuidad y aptos hasta el momento de su consumo. (OPS, 2016, pág. 1)

-Manipulación: “Operar con las manos o con cualquier instrumento los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio”. (Alzate, 2000, pág. 6)

-Importancia de la manipulación: “La adecuada manipulación desde que se producen hasta que se consumen, indica directamente sobre la salud y población. Está demostrada la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de estos”. (Alzate, 2000, pág. 17)

-Higiene: “Aplicación pública o privada de ciertos principios o reglas de salud: limpieza, aseo de las viviendas, restaurantes, poblaciones”. (Alzate, 2000, pág. 11)

-Importancia de la higiene: “Son numerosísimas las enfermedades que se transmiten por los alimentos las más generalizadas y que una gran parte de población padecen son las amibiasis y en segundo lugar la tifoidea”. (Alzate, 2000, pág. 11)

-ARCSA: “Garantizar la salud de la población mediante la regulación y el control de la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de uso y consumo

humano; así como, las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos”.(Perez, 2016, pág. 1)

-Parte 2: El manipulador

* En la parte dos se presentara la presentación que debe tener el personal para una mejor presentación como es baño diario, cabelló recogido y con malla, uñas cortadas y no pintadas, utilizar guantes o tener las manos lavadas, no maquillaje, no aretes, pulseras, cadenas, usar el cabello corto y afeitarse diariamente, calzado cerrado impermeable y resistente.

-Parte 3: Utensilios y su manera correcta de utilizar

* La parte tres tendrá los utensilios que se utilizá en gastronomía y de cómo utilizar correctamente. La tablas de cortar, platos y utensilios también deben lavarse con agua caliente y jabón tras preparar alimentos, usar papel desechable, si se usan trapos, deben lavarse con frecuencia con agua caliente, los cuchillos remojar en cloro o solución desinfectante y enjuague.

-Parte 4: Establecimiento

* En la parte cuatro ira de cómo mantener limpio correctamente la área de trabajo del personal como es: los olores desagradables, humo, polvo e inundaciones, se debe limpiar y desinfectar la campana, el establecimiento debe tener espacio suficiente para la limpieza se debe evitar entrada de contaminaciones, el suelos, techos, paredes, puertas y ventanas deben estar en buenas condiciones, se debe lavar las escobas, trapeadores y las palas Diariamente.

-Parte 5: Buenas prácticas e higiene de los alimentos

* En la parte cinco se debe hablará de como tener una mejor práctica, manipulación, higiene de los alimentos. Se debe lavar las manos a menudo y lavar las superficies de la cocina, al separar los alimentos impida la contaminación cruzada, al cocer utilice la temperatura adecuada al enfriar debe ser rápidamente.

-Higiene: “Aplicación pública o privada de ciertos principios o reglas de salud: limpieza, aseo de las viviendas, restaurantes, poblaciones”. (Alzate, 2000, pág. 11)

Importancia del manual

El manual dará un beneficio para el personal ya que tendrá mejor información para realizar su trabajo con más higiene y los alimentos tendrán una mejor manipulación así los clientes se sentirán satisfechos al momento de consumir su plato k sirva el personal. Por la parte administrativa ayudara a tener mejor ingresos económicos como tendrá afluencia de clientes.

Físicamente el manual tendrá las siguientes características:

- La portada y contra portada

- En papel couche

- Tendrá unas dimensiones de: A5

- Anillado

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Misión

Brindar un mejor servicio por parte del personal para que así los clientes se sientan satisfechos al recibir un servicio de calidad.

Visión: El plan de capacitación se convertirá en el proceso por el cual las expectativas y necesidades de la plaza se ejecutaran a corto y mediano plazo para beneficio de los dueños, socios, personal y clientes.

Objetivos

Objetivo general

- Manual de manipulación de higiene y manipulación de alimentos

Objetivos específicos

- Realizar un manual para el mejor manejo de higiene y manipulación del personal
- Ofrecer un manual con mayor información como apoyo para el personal
- Entregar el manual al personal

Estrategias

- Lograr mediante el manual mejorar la higiene y manipulación de alimentos para así lograr que la plaza brinde un mejor servicio con calidad
- Aprovechar el interés del personal para tener mejor conocimiento
- Aprovechar de la información consultada y de la tecnología para brindar mejor conocimientos al personal
- Realizar un buen manual para el personal

MANUAL DE HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS



Figura 17: Caratula manual
Elaborado por: Estefania Chasi

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector



Figura 18: Misión, visión
Elaborado por: Estefania Chasi

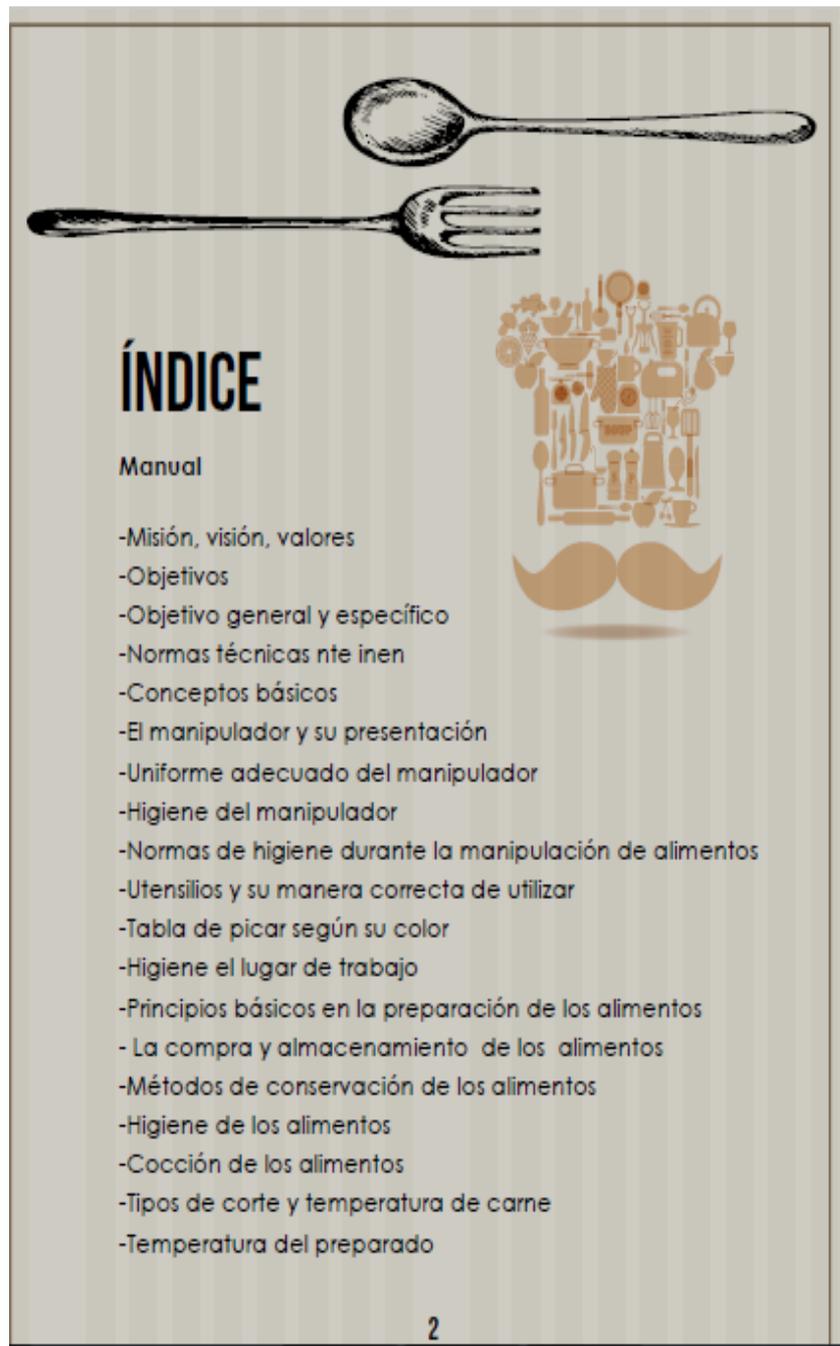


Figura 19: Índice
Elaborado por: Estefania Chasi



NORMAS TÉCNICAS NTE INEN 26-2023 HIC/SENE

MERCADOS SALUDABLES REQUISITOS

Para los efectos de esta norma se aplican las siguientes definiciones:

1. Aguas residuales. Aguas de desecho resultantes de las actividades realizadas en el mercado.
2. Agua potable. Agua tratada y exenta de contaminantes, apta para el consumo humano según lo establecido en la NTE INEN 1108.
3. Alimento. Todo producto natural o artificial que ingerido aporta al organismo de los seres humanos los materiales y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos. Comprenden también sustancias y mezclas de las mismas que se ingieren por hábito o costumbre, tengan o no valor nutritivo.
4. Alimento adulterado. Todo alimento al que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia para variar su composición, peso o volumen, con fines fraudulentos o para enmascarar o corregir cualquier defecto, debido a su inferior calidad.
5. Alimento de consumo directo. Cualquier tipo de alimento o bebida, que para ser consumido no requiere algún tipo de preparación adicional.
6. Alimentos altamente perecederos. Alimentos perecederos que por su composición o manipulación pueden favorecer el crecimiento de microorganismos y/o la formación de toxinas, por lo que representan un riesgo para la salud y requieren condiciones especiales de conservación, almacenamiento, transporte, manipulación y comercialización.
7. Alimentos perecederos. Alimentos que requieren condiciones especiales de conservación.
8. Alimentos preparados. Cualquier tipo de alimento o bebida, que para ser consumido requiere algún tipo de elaboración culinaria, resultado de la preparación en crudo, cocido o precocido, de uno o varios productos alimenticios de origen animal o vegetal, con o sin la adición de otras sustancias autorizadas.



3

Figura 20: Normas
Elaborado por: Estefania Chasi

9. Alimentos procesados. Es toda materia alimenticia 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 y con registro sanitario otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional.

10. Animales de abasto. Son las especies de animales para el consumo humano, entre las básicas están el ganado ovino, bovino, porcino y las aves de corral, mientras que las complementarias son el ganado caprino, equino, animales de caza y pesca.

11. Buenas Prácticas de Manufactura. BPM. Principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento y servicio de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos en todas las etapas, hasta el consumo se manipulen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos para la salud de las consumidoras y consumidores.

12. Buenas Prácticas de Higiene. BPH. Conjunto de medidas preventivas y principios básicos necesarias para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo, incluida su distribución, transporte y comercialización.

13. Buenas prácticas de almacenamiento. Principios básicos de almacenamiento de alimentos destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos.

14. Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes al alimento cumple con los requisitos de inocuidad.



4

Figura 21: Normas
Elaborado por: Estefania Chasi

22. Desechos sólidos. Material en estado sólido generado en los procesos de extracción, beneficio, transformación, producción, consumo, utilización, control, preparación o tratamiento, cuya calidad no permite usarlos nuevamente en el proceso que los generó.

23. Desechos líquidos. Material en estado líquido generado en los procesos de extracción, beneficio, transformación, producción, consumo, utilización, control, preparación o tratamiento, cuya calidad no permite usarlos nuevamente en el proceso que los generó.

24. Desinfección. Reducción y/o eliminación del número de microorganismos presentes en el ambiente, por medio de agentes químicos, posterior al proceso de limpieza, a un nivel que no comprometa la inocuidad del alimento.

25. Despojos comestibles. Subproductos de origen animal que han sido aprobados como aptos para la alimentación humana, por ejemplo: cabeza, corazón, hígado, pulmones, mollejas, rabo, lengua, grasas, intestinos, patas etc.



BATERÍAS SANITARIAS EN COMERCIOS Y OFICINAS

A.1.1 Para la dotación de servicios sanitarios en comercios se considerará las siguientes relaciones:

- Para comercios con área de hasta 100 m² de área utilizable: media batería de uso privado.
- Para comercios agrupados o no en general, mayores a 100 m² y hasta 1 000 m² de área utilizable: media batería de uso y acceso público por cada 250 m² de área utilizable, distribuidos para hombre y mujeres.
- Para comercios agrupados o no en general, mayores a 1 000 m² y menores a 5 000 m² de área utilizable, con excepción de las áreas de bodegas y parqueos, serán resueitos con baterías sanitarias de uso y acceso público distribuidas para hombres y mujeres, a través de la siguiente norma:
 - 1 inodoro por cada 500 m² de área utilizable o fracción mayor al 50 %.
 - 2 lavabos por cada cinco inodoros.
 - 2 urinarios por cada cinco inodoros de hombres, al que se añadirá un urinario de niños por cada dos de adultos.
 - Una estación de cambio de pañales de 0,60 metros x 0,60 metros, que estará incorporada en el área de lavabos de las baterías sanitarias de mujeres.
 - Serán ubicados en cada piso, de tener varios niveles.
 - Se incluirá una batería sanitaria adicional para personas con movilidad reducida, según lo especificado en la NTE INEN 2293

6

Figura 22: Normas baterías sanitarias
Elaborado por: Estefania Chasi



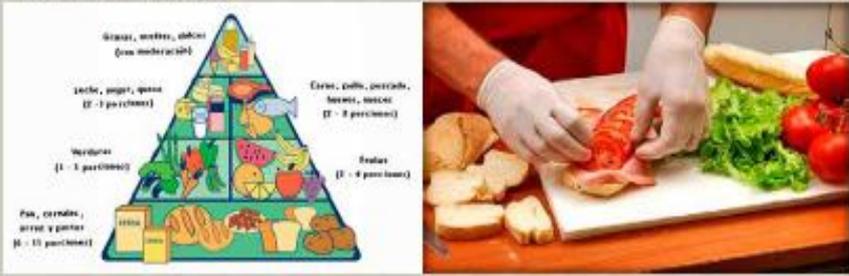
Figura 23: Conceptos Básicos sanitarias
Elaborado por: Estefania Chasi

Cadena Alimentaria: Comprende desde el campo, o producción primaria, hasta el consumidor final. Pasando por la preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta y/o suministro de los productos alimenticios.

Manipulación: Operar con las manos o con cualquier instrumento los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

Importancia de la manipulación: La adecuada manipulación de los alimentos desde que se producen hasta que se consumen, indica directamente sobre la salud y población.

Manipulador de alimentos: Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios utilizados para los alimentos, o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.



The image contains two visual elements. On the left is a food pyramid diagram with four levels. From top to bottom: 1. Grains, nuts, seeds (2-3 servings); 2. Dairy, eggs, cheese (2-3 servings); 3. Vegetables (3-5 servings); 4. Bread, cereals, rice and pasta (6-11 servings). On the right side of the pyramid, from top to bottom: 1. Eggs, milk, poultry, beans, meat (2-3 servings); 2. Fruits (2-4 servings). On the right is a photograph of a chef wearing a red shirt and white gloves, preparing a dish on a white cutting board with various vegetables and bread.

Higiene: Aplicación pública o privada de ciertos principios o reglas de salud: limpieza, aseo de las viviendas, restaurantes, poblaciones.

Importancia de la higiene: Son numerosísimas las enfermedades que se transmiten por los alimentos las más generalizadas y que una gran parte de población padecen son las amebiasis y en segundo lugar la tifoidea.

Higiene y conservación de alimentos: A pesar de todos los controles y medidas aplicadas a los alimentos, es imposible impedir que se sigan produciendo intoxicaciones e infecciones que tienen origen en los alimentos.



The image shows a close-up of hands washing red tomatoes in a metal colander under running water in a kitchen sink.

Figura 24: Conceptos
Elaborado por: Estefania Chasi

Inocuidad alimentaria: engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad posible de los alimentos. Las políticas y actividades que persiguen dicho fin deberán de abarcar toda la cadena alimenticia, desde la producción al consumo.

ARCSA: Garantizar la salud de la población mediante la regulación y el control de la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de uso y consumo humano; así como, las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario en su ámbito de acción.

Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA): Se denominan ETA a las enfermedades que se originan por la ingestión de alimentos infectados con agentes contaminantes en cantidades suficientes como para afectar la salud del consumidor.

Las Enfermedades causantes son:

- Gastroenteritis bacteriana
- Amibiasis intestinal
- Ascariasis Lumbricoides:
- Botulismo Clostridium Botulinum:
- Intoxicación por toxina de Staphylococcus Aureus
- Hepatitis

Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA)



Figura 25: Enfermedades
Elaborado por: Estefania Chasi



Figura 26: El manipulador
Elaborado por: Estefania Chasi

EL MANIPULADOR Y SU PRESENTACIÓN

- Baño diario
- cabello recogido y con malla
- Uñas cortadas y no pintadas
- Utilizar guantes o tener las manos lavadas
- No maquillaje
- No aretes, pulseras, cadenas
- Usar el cabello corto y afeitarse diariamente
- Calzado cerrado impermeable y resistente



UNIFORME ADECUADO DEL MANIPULADOR

- De color claro
- Chaqueta
- Toca o cofa
- Delantal
- Pantalón con cinturones fijos o con elástico
- Mantel personal
- Cuchara personal



Figura 27: Presentación y uniforme
Elaborado por: Estefania Chasi

HIGIENE DEL MANIPULADOR

- Mojar las manos y los antebrazos con agua caliente para abrir los poros
- Enjabonar dese el codo hasta las unas con jabón liquido
- Frotar las manos entre si y cepillar las uñas
- Aclarar bien con agua fría para cerrar los poros
- Secar con una toalla de papel desechable o con aire



NORMAS DE HIGIENE DURANTE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- No hablar, Toser o estornudar sobre los alimentos
- Informar de cualquier enfermedad
- Cubrir y proteger las heridas
- Utilizar cubrecabezas efectivo
- Evitar joyas y objetos personales
- Utilizar ropa de trabajo exclusiva y limpia
- No fumar en el lugar de trabajo



12

Figura 28: Higiene
Elaborado por: Estefania Chasi



Figura 29: Utensilios
Elaborado por: Estefania Chasi

-Tablas de cortar, platos y utensilios también deben lavarse con agua caliente y jabón tras preparar alimentos

-Usar papel desechable, si se usan trapos, deben lavarse con frecuencia con agua caliente

-Los cuchillos remojar en cloro o solución desinfectante y enjuague



TABLA DE PICAR SEGÚN SU COLOR

- Tabla de corte blanca: Pastas, quesos, pan, bofeña
- Tabla de corte verde: Frutas y verduras
- Tabla de corte amarilla: Carnes blancas (pollo, pavo)
- Tabla de corte azul: Pescados y mariscos
- Tabla de corte roja: Carnes rojas (ternera, cordero)
- Tabla de corte marrón: Carnes cocinadas y fiambres



14

Figura 30: Tipos de tablas de picar
Elaborado por: Estefania Chasi



Figura 31: Establecimiento
Elaborado por: Estefania Chasi

HIGIENE EL LUGAR DE TRABAJO

- Alejados de zonas donde haya: olores desagradables, humo, polvo e inundaciones
- Limpiar y desinfectar la campana
- Espacio suficiente Permitir fácil limpieza y evitar entrada de contaminación
- Suelos, techos, paredes, puertas y ventanas: en buenas condiciones, superficies lisas y fáciles de limpiar
- Limpiar Refrigeradora
- Lavar Escobas, Trapeadores Y Palas Diarias
- Lavar Basureros A Cambio De Jornada
- Botar la basura



16

Figura 32: Higiene del lugar
Elaborado por: Estefania Chasi



Figura 33: Buenas practicas
Elaborado por: Estefania Chasi

PRINCIPIOS BÁSICOS EN LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS

- Limpiar: lavarse las manos a menudo y lavar las superficies de la cocina
- Separar: impida la contaminación cruzada
- Cocer: utilice la temperatura adecuada
- Enfriar: refrigere rápidamente



- La compra de los alimentos
- Comprar las cosas refrigeradas o congeladas
- No comprar alimentos con fechas vencidas
- Separe las carnes y aves crudas de frutas u hortalizas en bolsas distintas



Figura 34: Preparación
Elaborado por: Estefania Chasi

ALMACENAMIENTO

- Verifique la temperatura de su refrigerador y su congelador con un termómetro
- Congele las aves, pescados, carnes molidas, y vísceras en un paquete o bolsas

Producto	Temperatura de Almacenamiento
Pescado fresco	2°C a -1°C
Carne de vaca o cerdo	-1°C a 4°C
Carne envasada al vacío	3°C a -1°C, o según indicación en el envase
Lácteos	5°C a 2°C, o según indicación en el envase
Pollos	2°C a -2°C
Fiambres	Según indicación en el envase
Huevos frescos	15°C a 8°C
Frutas, verduras y hortalizas frescas	Según producto (si están todas juntas la temperatura recomendada es de 7 °C)

MÉTODOS DE CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS

- Refrigeración (1-4 °C)
- Congelación (-18°C)

TRATAMIENTO CON CALOR:

- Pasteurización: Baja (62º/30min) y Alta (75/15min)
- Lácteos UHT (130º/1s)
- Esterilización comercial (más de 100º durante 20 minutos)

ENVASADO BAJO ATMÓSFERA PROTECTORA

- Fermentación, la salazón, el curado...; y otros más modernos como el tratamiento con radiaciones ionizantes.



19

Figura 35: Almacenamiento
Elaborado por: Estefania Chasi

HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

- Lavar y desinfectar frutas, verduras y utensilios de cocina
- Lavarse las manos con agua y jabón antes de preparar los alimentos
- Utilizar cuchillos diferentes para alimentos crudos y cocidos
- Usar trapos de cocina de colores, uno para cada actividad



RECUERDE:

- Lavar todos los utensilios utilizados antes y después de preparar los alimentos
- Cocerlos muy bien, mantenerlos tapados y en refrigeración
- Los animales domésticos como perros y gatos pueden contaminar los alimentos
- Controlar plagas como ratas y cucarachas

COCCIÓN DE LOS ALIMENTOS

VERDURAS

	Al horno (asado)	En sartén (frito)	En agua (hirviendo)
ALCACHOFA	----	----	25' - 30'
ALUBÍA	----	----	1 h 30'
CALABACÍN	35' - 40'	----	25' - 30'
CEBOLLA	20' - 25'	15'	20'
COL / BERZA	----	----	30' - 40'
CHAMPIÑÓN	----	15'	15'
ESPÁRRAGO	----	----	20'
ESPINACA	----	10' - 12'	10'
GUISANTE	----	----	15' - 20'
JUDÍA VERDE	----	----	15'
LENTEJA	----	----	1 h.
PATATA	35' - 40'	10'	20'
PUERRO	----	----	35'
TOMATE	20'	10' - 12'	10'
ZANAHORIA	35' - 40'	30' - 40'	25'

Figura 36: Cocción de alimentos
Elaborado por: Estefania Chasi

CARNES

	Plancha (asado)	Al horno (asado)	En sartén (frito)	En agua (hirviendo)
CERDO	10'	1 h. 30'	10'	1 h. 45'
CONEJO	25'	1 h.	---	1 h.
CORDERO	15'	1 h.	10'	1 h.
PATO	---	1 h. 30'	---	1 h. 30'
POLLO	15' - 20'	1 h. 15'	20'	1 h.
TERNERA	10'	45' - 1 h.	10'	1 h.
VACUNO	10' - 12'	1 h.	10'	1 h. 30' - 45'

MARISCOS

	Al horno (asado)	En sartén (frito)	En agua (hirviendo)
ANGHOA	3' - 4'	4' - 6'	---
ATÚN	8' - 10'	8'	5' - 7'
BACALAO	8' - 10'	7' - 8'	5'
BESUGO	10'	8'	---
LENGUADO	7' - 8'	6'	5'
LUBINA	10'	8'	5'
MERLUZA	9' - 10'	8' - 9'	4' - 5'
MERO	6' - 7'	8'	9' - 10'
RAPE	6' - 8'	8'	10'
SALMÓN	10' - 12'	6' - 7'	8' - 9'
SARDINA	8' - 10'	---	---
TRUCHA	10'	6' - 8'	7' - 9'

Cocción de marisco

Aproximadamente dependiendo de tamaños y/o cantidades.

	Al horno (asado)	En sartén (frito)	En agua (hirviendo)
ALMEJA	3' - 4'	---	3' - 5'
BOCAVANTE	15' - 20' (500 gr.)	---	6' - 8' (500 gr.)
CALAMAR	15' - 20'	---	8' - 10'
CENTOLLO	25' - 30'	---	20'
CIGALA	3' - 6'	---	3' - 4'
GAMBA	3' - 4'	3'	2'
LANGOSTA	15' - 20' (500 gr.)	---	6' - 8' (500 gr.)
LANGOSTINO	10'	3' - 4'	2' - 3'
MEJILLÓN	---	---	3' - 5'
NÉCORA	8' - 10'	---	5' - 6'
PERCEBE	---	---	1'
PULPO	15' - 20'	---	10' - 12'

Figura 37: Cocción
Elaborado por: Estefania Chasi

TIPOS DE CORTE Y TEMPERATURA DE CARNE

PUNTO DE COCCIÓN	COLOR INTERNO	CONSISTENCIA	TEMPERATURA °C
AZUL (BLUE)	ROJO	SUAVE Y BLANDA	30° - 40° 1 MINUTOS
SANGRIANTE (SANGRY)	ROJO ROSADO	LEGERAMENTE RESISTENTE	50° - 55° 4 MINUTOS
MEDIO (A POINT)	ROSAO	RESISTENTE BLANDA AL CENTRO	60° - 65° 7 MINUTOS
BIEN HECHA (BIEN CUIT)	BLANCO / ORO	FIRME CONSISTENTE	70° - 75° 10 - 12 MINUTOS

TEMPERATURA DEL PREPARADO

Alimento	Temperatura interna, °C	Tiempo de medición
Aves	74	15 s
Carnes rellenas o preparaciones con rellenos	74	15 s
Carne molida de res, cerdo, pescado, etc.	68	15 s
Carnes inyectadas	68	15 s
Cerdo, res, ternera, cordero asados	63	4 minutos
Pescado	63	15 s
Huevos	63	15 s
Vegetales	60	15 s
Alimentos cocidos en microondas	74	15 s*

EMPLATADO Y SERVICIO DE COMIDAS

Las comidas inmediatamente y servitas lo más rápido posible una vez que se han colocado en los platos.

- Es la forma más sencilla de todas porque los alimentos se disponen individualmente sobre el plato, o bandejas planas es decir en la propia cocina
- Deben tener en cuenta que se sirve siempre al invitado por el lado derecho y, por supuesto, tienen que evitar introducir los dedos en el plato.

-En ocasiones cuando va a servir alimentos calientes el plato puede ir cubierto con una campana para evitar que se enfríe, ya que este servicio de por sí es lento así que los últimos comensales que lleguen a servirse les tocará fría la comida, esto es muy desagradable para el invitado



22

Figura 38: Temperatura
Elaborado por: Estefania Chasi

CHECK LIST DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS SANITARIAS

NOMBRE DEL SUPERVISOR:

FECHA:

AREA:

NOMBRE DEL COLABORADOR:

Llenar con un visto () las siguientes normas de aseo que están siendo cumplidas en su área y con una (x) aquellas

NORMAS SANITARIAS	CHEQUEO	NO	OBSERVACIONES
	CUMPLE	CUMPLE	
Presentación general apropiada			
Lavarse frecuentemente el cabello y peinado			
Utiliza el cabello recogido o corto			
Uñas cortas, limpias y sin pintar			
Correcto aseo de las manos			
No utilizar joyas			

OBSERVACION GENERAL:

23

Figura 39: Check
Elaborado por: Estefania Chasi

FORMATO DE INSPECCIÓN DIARIA DE ACTIVIDADES DE LIMPIEZA

FORMATO DE INSPECCIÓN DIARIA DE ACTIVIDADES DE LIMPIEZA				
RESPONSABLE:		FECHA:		
SUPERVISOR:				
ACTIVIDADES	REALIZADO SI/NO	SUPERVISOR SI/NO	FIRMAS SUPERVISOR	OBSERVACIONES
HIGIENE PERSONAL				
UNIFORMES				
TACHOS DE BASURA				
RECEPCION DE MERCADERIA				
LIMPIEZA DE EQUIPOS				
PISOS				
AREA DE RECICLAJE				
FORMATO DE CONTROL DE LIMPIEZA DE LOCAL				

24

Figura 40: Formato de inspección
Elaborado por: Estefania Chasi

CAPÍTULO VI

6.00 Aspectos Administrativos

6.01 Recursos

Tabla 21: Recursos

Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> -Investigadora -Personal de la plaza El Ciclista Food Platz -Propietarios de la plaza -Tutor -Lector -Clientes
Recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> -Computadora o laptop - Internet -Impresora -Cámara
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> -Esferos -Cuaderno -Papel bond -Anillado -Manuales -Carpeta -Transporte -Libros de biblioteca
Recursos económicos	<ul style="list-style-type: none"> -Impresión encuestas -Pasajes -Empastado -Anillado
Recurso tiempo	Desde Octubre hasta Marzo

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis:

La tabla de recursos permitirá evidenciar todos los recursos que se han utilizado en la tesis como son los recursos humanos que es la investigadora que buscará información adecuada en bibliotecas, páginas de internet, libros, manuales para la tesis.

Como realizar el manual abra de apoyo el apoyo abra el tutor y lector que ayudará con conocimiento para tener un trabajo satisfactorio y adecuado para presentar un manual con información precisa y eficaz.

El personal, dueño de la plaza, socios, clientes serán de gran ayuda para que se lleve a cabo esta tesis ya que sin la ayuda de ellos no se puede realizar el tema.

En los recursos tecnológicos es muy importante contar con una buena computadora o laptop para tener donde hacer la tesis como el internet permitirá consultar información adecuada.

En los recursos materiales se facilitará los esferos cuadernos, para llevar apuntes de información importante, el anillado permitirá para culminar con el manual para que tenga una mejor presentación, los libros son importantes para tener mejor conocimientos de varios autores que permitirá a la investigadora guiarse mejor.

En los recursos económicos se observará la parte financiera al realizar la tesis y manual en lo que se verá lo impresiones, anillado, empastado, pasajes.

En el recurso de tiempo permitirá ver el tiempo que se tiene para realizar la tesis que empieza desde octubre hasta marzo para tener finalizada la tesis y manual.

6.02 Presupuesto

Tabla 22: Presupuesto General

DETALLE	#	COSTO
Impresiones encuestas	15	0.75
Impresiones borrador tesis	2	14.00
Impresiones tesis a color	100	8.00
Empastado	1	7.00
Manuales	3	24.00
Diseño del manual	1	25.00
Internet cyber	10	30.00
Pasajes		50.00
	Total	158.75

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: Con la tabla de presupuesto se lograra llegar a saber la inversión al realizar la tesis como van precios de las impresiones de encuestas, impresiones de borrador de tesis, impresiones a color, empastado, manuales el diseño como la impresión de los cuatro manuales, el pasaje de la investigadora se utilizaba para movilizarse y tener una mejor investigación.

6.02.01 Presupuesto de manuales

Tabla 23: Presupuesto manual

Detalles	#	Total
Diseño de manual	1	25.00
Impresiones de manuales	3	24.00
	Total	49.00

Elaborado por: Estefania Chasi

Análisis: Con el cuadro de presupuesto de manuales detallaremos los valores reales que tendrán, se tendrá el valor del diseño que fue de 25 dólares, la impresión de cada manual es de 8.00 dólares al imprimir los 3 manuales sale un total de 49.00 dólares así se tendrá el valor exacto al momento de expender si alguna persona desea comprar el manual de higiene y manipulación de alimentos ya que sería muy necesario para su mejor aprendizaje y orientación al momento de revisar su contenido.

6.03 Cronograma

ACTIVIDADES	OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO									
	1	2	3	4	5	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4						
Asignación de Tutor			X																																															
Revisión del tema				X																																														
Capítulo I									X																																									
Capítulo II									X																																									
Capítulo III										X																																								
Capítulo IV														X																																				
Capítulo V															X		X	X																																
Capítulo VI																				X		X																												
Capítulo VII																																											X	X						
Sustentación																																													X					

Figura 41: Cronograma
Elaborado por: Estefania Chasi

CAPÍTULO VII

7.00 Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

- Como conclusiones se llegará que con el tema planteado que es realizar un manual de capacitación ayudara a la investigadora para lograr a su meta como tener mejor conocimientos de higiene y manipulación de alimentos.
- El personal contara con un manual que tenga adecuada información para que lleguen a impartir sus conocimientos de una manera correcta y responsable.
- El manual de capacitación de higiene y manipulación de alimentos contara con una información precisa.
- Finalmente se debe contar con el personal indicado y capacitado para realizar su trabajo en su área de higiene y manipulación de alimentos.
- Se puede llegar a tener grandes resultados cumpliendo con su responsabilidad, dedicación a su trabajo.
- En conclusión el personal de la plaza El Ciclista FoodPlatz logro reformar y corregir sus falencias que existía en su proceso de higiene y manipulación de alimentos.

7.02 Recomendaciones

- Se recomienda al personal poner en práctica la información presentada para que tengan un mejor servicio hacia sus clientes.

- Se recomienda al personal de la plaza que en caso de cualquier duda al momento de desarrollarse en cada una de sus actividades acudan a los manuales para que tengan mayor información adecuada.

- Es importante que el personal cumpla con los requisitos que se necesita para el correcto funcionamiento de los establecimientos de alimentos y bebidas.

- Cumplir con la ley establecida para los del área de alimentos y bebidas.

- El personal debe poner atención y escuchar las sugerencias de los clientes o turistas.

- Se recomienda incentivar al personal por parte de los dueños para que ellos tengan un mejor ambiente cómodo y seguro de trabajo.

- Se recomienda al personal realice cada día su limpieza en su área de trabajo al momento de terminar su preparación, jornada para que el lugar tenga mejor presentación visual.

ANEXOS

Anexos 1: Carta de auspicio



Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

Anexos 2: Encuesta

Esta encuesta se realizará para realizar un manual de capacitación de mi tesis para mí poder brindar un mejor servicio a los clientes de la Plaza EL CICLISTA FOOD PLATZ.

Ponga una X en la respuesta que Ud. elija:

Datos sociodemográficos:

Género: Masculino Femenino

Edad: 18-28 29-39 40- en adelante

1.- ¿Conoce usted sobre temas de manipulación de alimentos?

Si No

2.- ¿A usted le gustaría recibir un manual de higiene y manipulación de alimentos con información adecuada?

Si No

3.- ¿Cree usted que el conocimiento sobre temas de manipulación de alimentos incrementaría la afluencia de clientes?

Si No

4.- ¿Considera usted que cuenta con conocimientos suficientes sobre higiene y manipulación de alimentos?

Si No

5.- ¿Se ha entregado manuales de manipulación alimentaria antes en la plaza?

Si No

6.- Usted conoce de enfermedades transmitidas por mala higiene y manipulación de alimentos?

Si No

7.- Usted conoce las normas adecuadas para tener una mejor manipulación de alimentos?

Si No

8.- ¿Usted conoce las buenas prácticas de higiene?

Si No

9.- ¿Usted tiene conocimientos de la inocuidad alimentaria?

Si No

Anexos 3: Recibos

FACTURA N°			
CANT.	DESCRIPCIÓN	V.UNIT.	V.TOTAL
15	café con leche	0.05	0.75

Juan
H. S. dólares

SUBTOTAL: _____
DESCUENTO _____
IVA 5% _____
IVA 12% _____
TOTAL \$ 0.75

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

Nº Por

Lugar y Fecha Quito, lunes 26 de Marzo 2018

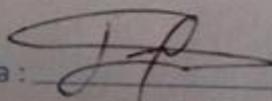
Recibí de Estefanía Chasi

La suma de

US. Dólares

Por concepto de Cyber Internet

Total:	<u>30</u>
Abono:	
Saldo:	

Firma: 

C.I.: 171153730-6 

Nº Por

Lugar y Fecha Quito, Domingo 25 de Marzo 2018

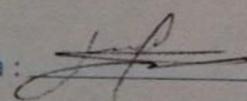
Recibí de Estefanía Chasi

La suma de

US. Dólares

Por concepto de Diseño de manual de manipulación de alimentos

Total:	<u>25</u>
Abono:	
Saldo:	

Firma: 

C.I.: 171153730-6 

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

Anexos 4: Establecimiento



Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

Anexos 5: Urkund

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: estefania chasi tesis.docx (D37015293)
Submitted: 3/27/2018 7:24:00 PM
Submitted By: chasiqingaestefania@hotmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

inicio tesis gabriela entrega.docx (D26698553)
DIANA ZAMBRANO.pdf (D23216336)
TESIS ALEXlara08112016.docx (D23149389)
diana tesis manual de manipulacion de alimentos (3).docx (D36993448)
<https://www.gestiopolis.com/que-es-la-investigacion-de-mercados/>
http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/SISSAN/macsan_ecussa.htm
<https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>

Instances where selected sources appear:

30

04-26-2018

Sylvia Hercey
2018-04-

BIBLIOGRAFÍA

Alzate. (2000). Guía profesional de cocina . Barcelona- España .

Armendariz. (2010). Seguridad e higiene en manipulación de alimentos. Filipinas: Paraninfo.

Ballesteros & Carrion. (2007). Turismo comunitario en el Ecuador.

Bejarano. (04 de 11 de 2002). REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS: <http://www.epmrq.gob.ec/images/lotaip/leyes/rbpm.pdf>

Burga & Maurtua. (2011). Guía de diseño de proyectos de sociales. Recuperado el 21 de 06 de 2017, de Guía de diseño de proyectos de sociales: <https://sites.google.com/site/disenodeproyectossociales/capitulo-vi>

Cadena & Almeida. (2011). Arc2011h dona cinco vidas un destino.

Científica Latina. (1980). Manual informativo turístico.

Consumoteca. (14 de 09 de 2010). Manipulador de alimentos. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Manipulador de alimentos: <http://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/manipulador-de-alimentos/>

Cotecna. (2016). Cotecna.ec. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Cotecna.ec: <http://www.cotecna.com.ec/es-ES/Services/Buenas-Practicas-Manufactura>

Delfin. (11 de 06 de 2012). Elaboración de plan de capacitación. Obtenido de Elaboración de plan de capacitación:

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

<http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtml>

Gad Archidona. (2016).

Gobierno parroquial Cotundo. (2011). Plan del buen vivir y ordenamiento territorial de la parroquia Cotundo.

Gonzalez. (2012). Obtenido de

<https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicic3b3n-del-manual-funciones.pdf>

Gonzalez. (2015). Inocuidad de los Alimentos. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de

Inocuidad de los Alimentos: <http://www.monografias.com/trabajos41/inocuidad-alimentos/inocuidad-alimentos2.shtml>

Jala. (2007). diagnostico de la Provincia del Napo.

Malhotra. (2011). Recuperado el 15 de 02 de 2018, de

<https://www.gestiopolis.com/que-es-la-investigacion-de-mercados/>

Mediavilla. (20 de 02 de 2002). Eroski consumer. Recuperado el 15 de 06 de 2017,

de Eroski consumer: <http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/normativa-legal/2001/07/27/324.php>

Medina, M. (29 de 11 de 2017). Los ecuatorianos: la Seguridad y Soberanía

Alimentaria. Obtenido de Los ecuatorianos: la Seguridad y Soberanía Alimentaria:

http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/SISSAN/macsan_ecussa.htm

Ministerio de Turismo. (2007). Plan estrategico de de desarrollo turistico en el

Ecuador.

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

Morales. (07 de 12 de 2011). Marco lógico para gestión de proyectos. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Marco lógico para gestión de proyectos:

http://www.monografias.com/usuario/perfiles/mario_11/monografias

MSP. (2017). Ministerio de salud publica . Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Ministerio de salud publica .

OMS. (2017). Inocuidad de los alimentos. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Inocuidad de los alimentos: http://www.who.int/topics/food_safety/es

OPS, B. S. (2016). Recuperado el 21 de 0 de 2017, de <http://www.fao.org/3/a-i5896s.pdf>

Palella. (2012). Recuperado el 15 de 02 de 2017, de <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>

Peña. (21 de 07 de 2016). La manipulación de los alimentos. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de La manipulación de los alimentos:

<http://www.monografias.com/trabajos43/manipulacion-alimentos/manipulacion-alimentos.shtml>

Perez. (30 de 08 de 2016). Arcsa. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Arcsa: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/1.4-Tania-Mori-ARCSA-El-Registro-Sanitario-como-un-Mecanismo-para-Asegurar-la-Transparencia-de-los-Mercados.pdf>

Rega. (20 de 12 de 2012). ETA (Enfermedades transmitidas por alimentos).

Recuperado el 15 de 06 de 2017, de ETA (Enfermedades transmitidas por alimentos): <http://www.monografias.com/trabajos94/eta-enfermedades-transmitidas-alimentos/eta-enfermedades-transmitidas-alimentos.shtml>

Manual de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos en la plaza el ciclista Food Platz ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la finalidad de promover el correcto manejo e higiene de alimentos que expenden para los clientes y turistas del sector

Rosero. (2010). Proyecto de turismo comunitario Nueva Esperanza .

Trujillo. (15 de 01 de 2011). Excelencias gourmet. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de Excelencias gourmet: <http://www.excelenciasgourmet.com/noticia/las-buenas-practicas-de-higiene-en-los-alimentos>

Wigodski. (14 de 07 de 2010). Metodología de la Investigación. Recuperado el 15 de 02 de 2018, de Metodología de la Investigación:

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los formatos establecidos en el proceso de Titulación, se AUTORIZA realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **CHASI QUINGA ESTEFANIA ELIZABETH**, portador de la cédula de identidad No. 1724006760, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 19 de abril del 2018

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
25 ABR 2018
Sra. Mariela Balseca
CAJA
VISTO FINANCIERO

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
25 ABR 2018
9:30 JBS
COORDINACIÓN PRÁCTICAS
Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA
Marlene
Acda. Marlene Angulo
DELEGADA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Adm. Turística y Hotelera
Ing. Eriktzia Mendoza J.
DIRECTORA DE CARRERA

BIBLIOTECA
CORDILLERA
Ing. William Parra
BIBLIOTECA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
14 MAY 2018
Verónica Lara
Ing. Verónica Lara
SECRETARIA ACADÉMICA

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: estefania chasi tesis.docx (D37015293)
Submitted: 3/27/2018 7:24:00 PM
Submitted By: chasiqingaestefania@hotmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

inicio tesis gabriela entrega.docx (D26698553)
DIANA ZAMBRANO.pdf (D23216336)
TESIS ALEXlara08112016.docx (D23149389)
diana tesis manual de manipulacion de alimentos (3).docx (D36993448)
<https://www.gestiopolis.com/que-es-la-investigacion-de-mercados/>
http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/SISSAN/macsan_ecussa.htm
<https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>

Instances where selected sources appear:

30


04-06-2018

Sylvia Herce
2018-04