



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE EL "MESÓN DE LOS ROSALES",
UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE
PICHINCHA.**

**Trabajo de titulación previo la obtención del título de tecnólogo en administración
turística y hotelera.**

AUTOR: CHAMBA CUENCA KEVIN FABRICIO

Director: Ing. Patricio Acuña

Quito, 2018

ACTA DE APROBACION DEL PROYECTO DE GRADO

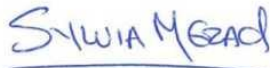
Quito, 14 de Mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta) CHAMBA CUENCA KEVIN FABRICIO, de la carrera de ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigacion fue: "ELABORACION DE UN MANUAL DE MANIPULACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE "EL MESON DE LOS ROSALES", UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologias desarrolladas; adecuacion de la redaccion, sintaxis, ortografia y puntuacion con las normas vigentes sobre la presentacion 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

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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 las que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Chamba Cuenca Kevin Fabricio

CC: 172551656-9

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Chamba Cuenca Kevin Fabricio alumno de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Chamba Cuenca Kevin Fabricio

CC: 172551656-9

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Chamba Cuenca Kevin Fabricio portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172551656-9 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 elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas para el restaurante el “mesón de los rosales”, ubicado en la parroquia de cumbaya, provincia de pichincha. Con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA**NOMBRE**KEVIN FABRICIO CHAMBA CUENCA**CEDULA**172551656-9

Quito, a los 30 días del 2018

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios y a toda mi familia que han estado ahí para apoyarme en todo momento en buenas y malas decisiones que he tomado en mi vida, a mis amigos que han sido también un gran apoyo a mi lado, con los cuales hemos compartido maravillosos momentos en todos estos tres años que han pasado y sin duda alguna serán los mejores recuerdos de mi vida.

También doy las gracias a todo el personal docente que me acompañó en toda esta trayectoria de enseñanzas y consejos para mi vida personal y profesional.

DEDICATORIA

A mis tíos por su apoyo incondicional
Que me han brindado en todo este año de estudios y
A mi tía por su infinito amor y comprensión
En momentos que más los necesite.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria de Autoría.....	ii
Cesión de Derechos.....	iii
Licencia de uso no comercial	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Lista de anexos	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
1.0 Antecedentes	1
1.01 Contexto	3
1.02 Justificación.....	5
1.03 Definición del problema central (Matriz T)	6
1.03.01. Problema central:.....	6
1.03.02 Matriz de fuerzas T:	6
1.03.03 Matriz de análisis de fuerzas T	7
CAPÍTULO II.....	8
2.00 Análisis de Involucrados	8
2.01 Mapeo de Involucrados	8
2.02 Matriz de Análisis de involucrados	9
CAPÍTULO III	12
3.00 Problemas y Objetivos	12
3.01 Árbol de Problemas.....	12
3.02 Árbol de Objetivos	13
CAPÍTULO IV	14

4.00	Análisis de Alternativas	14
4.01	Matriz de análisis de alternativas	14
4.02	Matriz de análisis de impactos de objetivos	17
4.03	Diagrama de Estrategias	18
4.04	Matriz de Marco lógico	19
CAPÍTULO V		21
5.00	Propuesta	21
5.01	Antecedentes de la herramienta o metodología que propone como solución.....	21
5.01.01	Análisis FODA.....	25
5.01.02	Investigación de Mercados	26
5.01.03	Instrumentos de Investigación.....	26
5.01.04	Población y Muestra.....	27
	Segmentación	35
5.01.05	Análisis de la información.....	38
5.02	Descripción e la herramienta o metodología que se propone como solución	63
5.03	formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	63
CAPÍTULO VI		71
6.00	Aspectos Administrativos	71
6.01	Recursos	71
6.02	Presupuesto	72
6.03	Cronograma.....	73
CAPÍTULO VI		74
7.00	Conclusiones y Recomendaciones	74
7.01	Conclusiones	74
7.02	Recomendaciones.....	74
Anexos.....		76
BIBLIOGRAFÍA		81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.-1 Escalas.....	6
Tabla N.-2 Matriz de análisis de fuerzas T	7
Tabla N.-3 Porcentaje de involucrados.....	9
Tabla N.-4 Matriz de análisis de alternativas.....	10
Tabla N.-5 Categorías.....	14
Tabla N.-6 Matriz de análisis de Alternativas.....	15
Tabla N.-7 Análisis del impacto de Objetivos.....	17
Tabla N.-8 Matriz de marco Lógico.....	19
Tabla N.-9 Análisis Foda.....	24
Tabla N.-10 Segmentación Geográfica.....	34
Tabla N.-11 Segmentación Demográfica.....	34
Tabla N.-12 Mercado Meta.....	35
Tabla N.-13 Porcentaje Meta.....	36
Tabla N.-14 Género.....	37
Tabla N.-15 Edad.....	38
Tabla N.-16 Pregunta 1.....	39
Tabla N.-17 Pregunta 2.....	40
Tabla N.-18 Pregunta 3.....	41
Tabla N.-19 Pregunta 4.....	42
Tabla N.-20 Pregunta 5.....	43
Tabla N.-21 Pregunta 6.....	44
Tabla N.-22 Pregunta 7	45
Tabla N.-23 Pregunta 8.....	46
Tabla N.-24 Pregunta 9.....	47
Tabla N.-25 Pregunta 10.....	48
Tabla N.-26 Género.....	49
Tabla N.-27 Edad.....	50
Tabla N.-28 Nacionalidad.....	51
Tabla N.-29 Pregunta 1.....	52
Tabla N.-30 Pregunta 2.....	53
Tabla N.-31 Pregunta 3.....	54
Tabla N.-32 Pregunta 4.....	55

Tabla N.-33 Pregunta 5.....	56
Tabla N.-34 Pregunta 6.....	57
Tabla N.-35 Pregunta 7	58
Tabla N.-36 Pregunta 8.....	59
Tabla N.-37 Pregunta 9.....	60
Tabla N.-38 Pregunta 10.....	61
Tabla N.-39 Recursos.....	71
Tabla N.-40 Presupuestos.....	72
Tabla N.-41 Presupuesto para elaborar el proyecto	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N.-1 mapeo de involucrados.....	8
Figura N.-2 Árbol de problemas.....	12
Figura N.-3 Árbol de objetivos.....	13
Figura N.-4 diagrama de estrategias.....	18
Figura N.-5 población de Cumbaya.....	27
Figura N.-6 genero.....	37
Figura N.-7 Edad.....	38
Figura N.-8 pregunta 1.....	39
Figura N.-9 pregunta 2.....	40
Figura N.-10 pregunta 3.....	41
Figura N.-11 pregunta 4.....	42
Figura N.-12 pregunta 5.....	43
Figura N.-13 pregunta 6.....	44
Figura N.-14 pregunta 7.....	45
Figura N.-15 pregunta 8.....	46
Figura N.-16 pregunta 9.....	47
Figura N.-17 pregunta 10.....	48
Figura N.-18 Géneros.....	49
Figura N.-19 Edad.....	50
Figura N.-20 Nacionalidad.....	51
Figura N.-21 pregunta 1.....	52
Figura N.-22 pregunta 2.....	53
Figura N.-23 pregunta 3.....	54
Figura N.-24 pregunta 4.....	55
Figura N.-25 pregunta 5.....	56
Figura N.-26 pregunta 6.....	57
Figura N.-27 pregunta 7.....	58
Figura N.-28 pregunta 8.....	59
Figura N.-29 pregunta 9.....	60
Figura N.-30 pregunta 10.....	61
Figura N.-31 portada e introducción	65
Figura N.-32 contenido del manual.....	66
Figura N.-33 contenido del manual.....	66
Figura N.-34 contenido del manual.....	66

Figura N.-35 contenido del manual.....	67
Figura N.-36 contenido del manual.....	67
Figura N.-37 contenido del manual.....	67
Figura N.-38 contenido del manual.....	68
Figura N.-39 contenido del manual.....	68
Figura N.-40 contenido del manual.....	68
Figura N.-41 contenido del manual.....	69
Figura N.-42 diapositiva.....	69
Figura N.-43 diapositiva.....	69
Figura N.-44 diapositiva.....	70
Figura N.-45 diapositiva.....	70
FiguraN.-46 cronograma.....	73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo.-1 Carta Aval.....	76
Anexo N.-2 Comedor.....	76
Anexo N.-3 Producto que se oferta.....	77
Anexo N.-4 Clientela después de la capacitación.....	77
Anexo N.-5 Personal capacitado.....	78
Anexo N.-6 Personal capacitado.....	78
Anexo N.-7 Oferta después de la capacitación.....	79
Anexo N.-8 Oferta después de la capacitación.....	79
Anexo N.-9 Clientes.....	80

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis de elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas para el restaurante “El mesón de los Rosales”, Ubicado en la Parroquia de Cumbaya, Provincia de Pichincha es con la finalidad de implementar y optimizar los procedimientos de manipulación internos del establecimiento

En el presente proyecto utilizaremos el método de investigación que nos brindara la información básica y exacta de falencias y aciertos que posee el establecimiento “El mesón de los Rosales” adicional a esto contaremos con módulos, talleres, donde el personal de establecimiento fuera debidamente capacitado día a día.

Esperando así poder dar una inmediata solución a las preguntas que todo comensal tiene en su cabeza al momento de salir a consumir algún alimento fuera de casa como son por ejemplo: ¿Qué proceso tuvo previamente el alimento? ¿El establecimiento contara con personal capacitado en manipulación de alimentos? ¿El alimento solicitado tendrá alguna bacteria? Son algunas de las cuestiones que trataremos de eliminar de la cabeza del comensal.

Con el plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas buscamos que el servicio sea eficaz y el cliente se sienta seguro de consumirlo en el establecimiento llevando así a que el turismo gastronómico de la Parroquia de Cumbaya crezca como uno de los pilares más fuertes en la economía del sector ya que es un gran potencial ya que a su alrededor posee más de 10 restaurantes de este tipo tanto temáticos como tradicionales.

ABSTRACT

The present thesis of elaboration of a training plan in manipulation of foods and drinks for the restaurant "The tavern of the Rosales", Located in the Parish of Cumbaya, County of Pichincha is with the purpose of to implement and to optimize the internal procedures of manipulation of the establishment

Presently project will use the investigation method that offered us the basic and exact information of falencias and successes that it possesses the establishment "The tavern of the additional Rosales" to this will have modules, shops, where the establishment personnel was properly qualified day by day.

Hoping this way to be able to give an immediate solution to the questions that all diner has in her head to the moment to leave to consume some food outside of house like they are for example: What process tube previously the food? Did the establishment have personnel qualified in manipulation of foods? Will the requested food have some bacteria? They are some of the questions that we will try to eliminate of the diner's head.

With the training plan in manipulation of foods and drinks look for that the service is more effective and the diner feels sure of consuming it in the establishment taking this way to that the gastronomic tourism of the Parish of Cumbaya grows like one of the strongest pillars in the economy of the sector since is since a great potential to its surroundings it possesses more than 10 restaurants of this type so much thematic as traditional.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis de elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas se lo realizo para la implementación y optimización los procedimientos en la manipulación tanto internos como externos del establecimiento EL “ MESÓN DE LOS ROSALES” y es por eso que uno de los principales problemas es el escaso conocimiento por parte de los empleados sobre la correcta manipulación de alimentos y bebidas ya que una de las normativas principales exigidas por los entes reguladores como el Ministerio de Salud, ARCSA o El Ministerio de Turismo en el caso de los establecimientos de alimentos y bebidas es precautelar la salud del comensal ya que al no hacerlo los establecimientos podrían enfrentar juicios legales como demandas por su mal servicio u a su vez su higiene.

Estas presentes falencias deben modificarse o erradicarse por completo no solo por cumplir con los reglamentos exigidos por la ley si no también para mejorar el servicio que se le brinda a un comensal sin importa si es extranjero o nacional.

Para que se realice el presente proyecto explicaríamos brindando información clara y concisa sobre los temas a tratar en la capacitación de manipulación de A & B además indicaríaos cuales serían los beneficios que obtienen los empleados al recibir el módulo de capacitación tanto económico como intelectuales no obstante en dicho proyecto aportaríamos con estrategias de mejor recepción en lo que es la información del módulo ayudando así a que el empleado comprenda a su totalidad además contaríamos con encuestas dirigidas tanto a comensales como a los empleados para alcanzar los objetivos planteados.

CAPÍTULO I

1.0 Antecedentes

“Elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas para el restaurante el “mesón de los rosales”, ubicado en la parroquia de cumbaya, provincia de pichincha con la finalidad de implementar y optimizar los procedimientos de manipulación internos del establecimiento.”

Tema: Capacitación para capacitadores

Autor: Ortega Cabeza, Guillermo

Institución: Universidad Central del Ecuador

Año: 2012

Conclusión: el presente libro aporta con conocimientos en la realización de una capacitación, así como prestándome las herramientas principales para una capacitación concreta y precisa.

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

Autor: Calero León, Carla

Institución: Universidad Central del Ecuador

Año: 2011

Conclusión: el presente libro nos aportará en la investigación con datos sobre la mala manipulación de alimentos y seguridad alimentaria de nuestro país.

Tema: Como ser el mejor en servicio al cliente

Autor: John Tschol

Institución: Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Año: 2009

Conclusión:

El libro aportará con excelentes consejos para mejorar la atención al cliente.

Tema: Técnicas de Servicio y Atención al Cliente

Autor: Francisco Garcia Orti, Pedro Pablo Garcia Ortiz y Mario Gil Muela

Institución: UDLA

Año: 2000

Conclusión: este libro nos brindará como fin los métodos en el área de servicio siendo de una gran ayuda para realizar la capacitación.

Tema: Plan de capacitación sobre inocuidad alimentaria dirigido al personal que labora en el área de A & B del mercado cerrado de Sangolqui

Autor: Diana Guzmán

Institución: Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Año: 2016

Conclusión: esta tesis nos brindará una guía de cómo realizar una capacitación para un establecimiento de Alimentos y Bebidas.

1.01 Contexto

Ecuador país de aventura y adrenalina que con el pasar del tiempo se ha convertido en un país intrépido, multifacético, y pluricultural lo que hace de este hermoso país un edén para visitar además de contar con sus hermosos paisajes para visitar a su vez alojarse son sus aproximadamente 16 millones de ecuatorianos que hacen que su visita sea cálida y agradable.

Una ventaja que posee Ecuador frente a otros países ya sea de Latinoamérica como Europa es la diversidad en la que se encuentra su zona geográfica a su vez con lleva a que cada rincón del pequeño país sobresalga por alguna particularidad ya sea en atractivos naturales, monumentos e iglesias no podemos dejar afuera su gastronomía ya que cada rincón de Ecuador o cada ecuatoriano busca sobresalir con su sazón abriendo así los brazos a propios y extraños.

En algunos rincones de Ecuador existe un potencial culinario extranjero, capaz de ofrecer una variedad de experiencias al paladar para comensales tanto nacionales que busquen degustar la comida de alguna nacionalidad por primera vez como para extranjeros que buscan recordar la sazón de su país.

Para que el turismo gastronómico sobresalga y crezca solo se tiene un pequeño impedimento, es que algunos establecimientos ya sean temáticos extranjeros o nacionales, que no cumplen con las normativas exigidas por la ley de tal manera cualquier establecimientos que brinde servicio de A&B perderá el prestigio y su vez su clientela por medidas muy ajenas del conocimientos del propietario pero para ello se pretende cambiar por medio de un plan de capacitación.

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

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

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

De acuerdo a lo establecido por el Codex Alimentarius es la garantía de que un alimento no causará daño al consumidor cuando el mismo sea preparado o ingerido de acuerdo con el uso a que se destine. Los alimentos son la fuente principal de exposición a agentes patógenos, tanto químicos como biológicos (virus, parásitos y bacterias), a los cuales nadie es inmune, ni en los países en desarrollo ni en los desarrollados. La temática de inocuidad es muy amplia, se refiere también a los contaminantes químicos presentes en los alimentos, alimentos producidos por los modernos medios biotecnológicos, evaluación de riesgos microbiológicos, y publicaciones y documentos. (OMS, 2017, pag1).párr.8

1.02 Justificación

Guzmán (2016) dice que “El turismo gastronómico actualmente es uno de los ingresos económicos de mayor envergadura, muchos lugares poseen un potencial turístico innato pero no lo desarrollan de forma adecuada”. (Pág.8)

El restaurante “El mesón de los Rosales”, se encuentra ubicado en la parroquia de Cumbaya, una de las parroquias más sobresalientes de la provincia de Pichincha ya que es uno de los lugares que atrae grandes masas de gente por su manifestaciones culturales en sus fechas correspondientes y a su vez por contar con establecimientos temáticos de comida Argentina, Chilena, Colombiana, Española, Italiana, Japonesa entre otros que hacen que este sector sea muy llamativo a la hora de degustar algún alimento.

El problema principal para los establecimientos de A&B es el escaso conocimiento por parte de los trabajadores a la hora de manipular algún alimento ya que algunas enfermedades afectan directamente al comensal y se transmiten por alguna contaminación, esto se debe por la mala manipulación de alimentos a la hora de la elaboración, almacenamiento u a su vez medios que contaminen el ambiente, los organismos reguladores ahora son más exigentes, sus reglamentos son más estrictos e incluso algunos tienen una sanción ya sea penal o económica.

Esto motiva a la investigación de la elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas utilizando métodos que estimulen y orienten al trabajador y propietario a ofrecer un servicio de calidad obteniendo así los estándares deseados que esto a su vez llevará ganancias al establecimiento y trabajadores.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

1.03.01. Problema central:

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

1.03.02 Matriz de fuerzas T:

El análisis del campo de fuerzas es una técnica para diagnosticar situaciones, proporcionar un marco para observar las fuerzas que afectan a una situación problemática. Las fuerzas impulsadoras o positivas son las que traen cambios a la situación actual y las fuerzas represoras o negativas la empeoran. (Kurt, 1951)

Tabla Nº 1
Escalas

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

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La tabla de escalas es una de las herramientas que nos ayudara para saber cuál es el índice de los valores que utilizaremos en la tabla de análisis de fuerzas “T”

1.03.03 Matriz de análisis de fuerzas T

Tabla N: 2

Matriz de análisis de fuerzas T

Problema Agravado	Situación Actual				Problema Resuelto
Desconocimiento en manipulación por parte de los empleados brindando así un servicio deficiente.	Escasos conocimientos sobre la manipulación de alimentos por parte del personal que labora en el restaurante “ El mesón de los Rosales”				Mejora en el servicio prestado brindando buenas prácticas de manipulación.
Fuerza Impulsadora	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Brindar información sobre la manipulación alimentaria al personal	4	4	4	5	Deficiente conocimiento adquirido por el personal
Elaboración de manuales con información precisa y específica.	3	3	3	2	Mínimo interés de autoeducación en temas de manipulación de A & B por parte del personal
Apoyo del propietario del establecimiento	4	3	4	4	Insuficiente apoyo por parte del propietario del establecimiento
Interés por parte del personal en aprender.	3	4	4	3	Insuficiente interés por parte del personal en aprender
Realización de talleres didácticos en el área de alimentos y bebidas.	4	3	4	4	Incapacidad del personal en los talleres prácticos en el área de alimentos y bebidas.

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis: cómo podemos apreciar la matriz de análisis de fuerzas “T” nos indica los tipos de problemas que se presentan en el proyecto y nos ayuda a indagar una respuesta inmediata mostrándonos algunos valores importantes tanto en fuerzas bloqueadoras como en fuerzas impulsadoras además nos ofrece la ayuda de analizar qué actividades son las mejores para erradicar los problemas en un determinado tiempo.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

CAPÍTULO II

2.00 Análisis de Involucrados

2.01 Mapeo de Involucrados

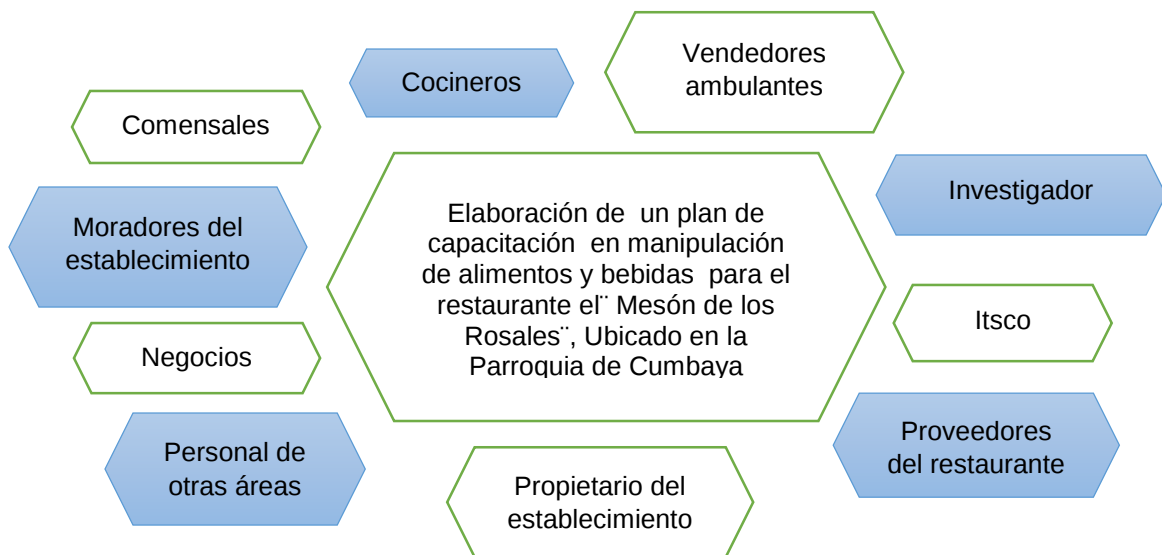


Figura N: 1
Mapeo de involucrados
Elaborado por: Kevin Chamba

 directos
 indirectos

Análisis:

En la presente figura podemos evidenciar cuáles serán los involucrados ya sean directos como indirectos y para identificarlos se los ha diferenciado por el color.

Los involucrados directos estarán de un color celeste mientras que los involucrados indirectos no poseerán color. Facilitándonos así la información de quienes se verán favorecidos con la realización del proyecto de manipulación de alimentos “El Mesón de los Rosales”.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

2.02 Matriz de Análisis de involucrados

Tabla N: 3

Porcentaje de involucrados.

Involucrado	Directos	Indirectos	Porcentaje
Cocineros	X		20%
Investigador	X		10%
Propietario	X		5%
Proveedores	X		5%
Moradores del sector	X		15%
ITSCO		X	5%
Personal de otras áreas		X	5%
Comensales		X	20%
Vendedores ambulantes		X	5%
Negocios		X	10%
TOTAL			100%

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La tabla de Porcentaje de involucrados como muestra se encuentra dividida en 4 secciones en las cuales se aprecia al lado izquierdo los involucrados tanto directos como indirectos formando una sola fila, a continuación de los involucrados encontramos en la mitad del cuadro la clasificación de los involucrados señalando con una X su correspondiente clasificación, al lado derecho encontraremos que porcentaje tiene cada uno de ellos obteniendo dando como resultado a un total del 100% por ciento que se verá favorecido a la realización de este proyecto.

Tabla N: 4

Matriz de Análisis de involucrados

Actores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacitaciones	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Cocineros	Ofrecer un servicio de calidad	Tiempo restringido para la capacitación	Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo	Formación de un personal capacitado	Cocineros empíricos (por obligación no por vocación)
Investigador	Identificar descuidos en el establecimiento	Tiempo reducido para la realización del proyecto	Reglamento interno del ITSCO	Concluir con éxito y eficacia	Reducción en los recursos económicos
Propietario	Aumento del beneficio económico	Insuficiente interés en formar un personal bien capacitado	Reglamento interno del establecimiento	modernizarla capacidad intelectual del trabajador	Considerable beneficio económico al brindar un buen servicio
Proveedores	Preferencia por productos de calidad	Disminución de la demanda	Diversidad de productos en el mercado comercial.	Aumentar la cantidad de productos para el establecimiento	Entrega de productos sin registro sanitario y fecha de caducidad
Moradores del sector	Contar con una oferta gastronómica de alta calidad	Malestar por la presencia de basura en la calle	Competencias potenciales presentes alrededor del establecimiento	Desarrollar un sector económico duradero	Ingreso de personas que dañan las fachadas de los establecimientos.
ITSCO	Respaldar la calidad de su oferta académica	no reunir los requisitos a tiempo para la defensa del proyecto	Asignatura tecnología de alimentos reglamento interno	Divulgar su nivel académico por medio de sus graduados	Investigador limitación de tiempo No se presenta a las tutorías.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Personal de otras áreas	Maximizar la oferta al aumento de comensales	No colaboran con la limpieza	Código del trabajo	Incremento en la demanda del establecimiento	Mayor demanda en otros establecimientos por su servicio.
Comensales	Acceder a alimentos manipulados	Ineptitud por parte de los comensales para detectar alimentos en mal estado	Ley orgánica de defensa al consumidor R.O.S 116	Mejorar los conocimientos en manipulación de alimentos y bebidas	Hábitos alimenticios inadecuados
Vendedores ambulantes	Restringir el ingreso para evitar que los comensales adquieran alguna enfermedad	Adquisición de enfermedades del aparato digestivo	Autoridades competentes (Municipio)	Reducir la acogida de productos sin registro sanitario ni fecha de caducidad	Incremento de vendedores extranjeros ambulantes a fuera del establecimiento
Negocios	Retrasar el crecimiento de la competencia	Mejor servicio	Código del trabajo	Mínima afluencia de gente a estos establecimientos	Mayor demanda en otros establecimientos por su servicio.

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La presente tabla de matriz de Análisis de involucrados nos detalla a cada uno de los participantes involucrados en el proyecto tanto directos como indirectos además de eso nos deja conocer la repercusión que trae cada uno en el plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas además de identificar los peligros existentes en cada uno y buscar una inmediata salida para los presentes conflictos.

CAPÍTULO III

3.00 Problemas y Objetivos

3.01 Árbol de Problemas



Figura N: 2
Árbol de Problemas
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Como podemos apreciar en la figura de Árbol de Problemas nos muestra las causas y efectos que con lleva el problema central en este caso es el escaso conocimiento sobre la manipulación alimentaria por parte del personal que labora en las áreas de alimentos y bebidas en el restaurante "El mesón de los Rosales" brindándonos así información relevante sobre los problemas que se busca erradicar o modificar de manera inmediata para el mejoramiento del servicio.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE "EL MESÓN DE LOS ROSALES" UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

3.02 Árbol de Objetivos

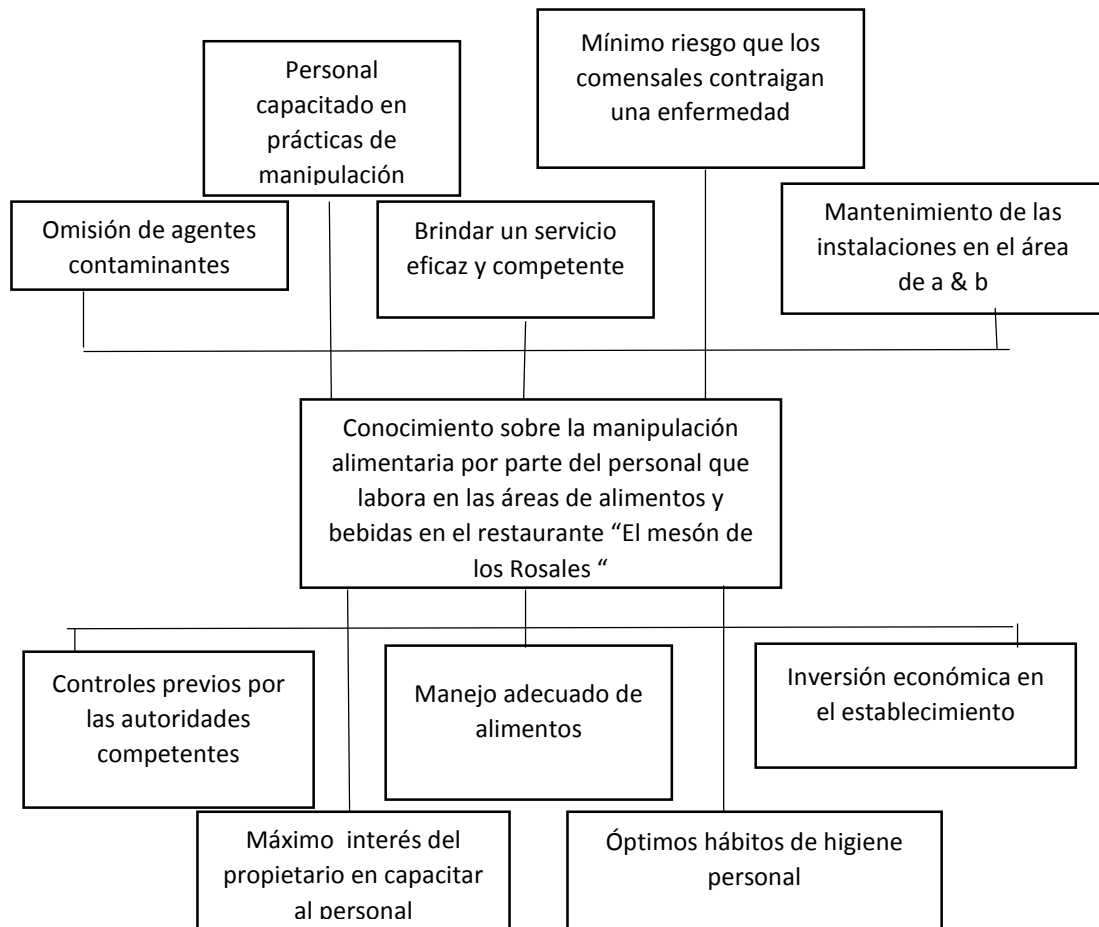


Figura N: 3
Árbol de Objetivos
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Como podemos apreciar en la figura N: 3 Árbol de Objetivos ayuda a conocer la importancia de nuestro proyecto en este caso la elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas para el restaurante "El mesón de los Rosales" además de dar a conocer las mejoras que obtendríamos mostrando así los medios o estrategias de cómo realizarlos y los fines o beneficios que con lleva cada uno de acuerdo a la solución del problema central.

CAPÍTULO IV

4.00 Análisis de Alternativas

Miranda (2005) nos dice que el análisis de alternativas consiste en identificar estrategias alternativas a partir del árbol de objetivos, que si son ejecutadas, podrían promover el cambio de la situación actual a la situación deseada.

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Tabla N: 5
Categorías

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

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La tabla de categorías es otra de las herramientas que conjuntamente con la tabla de matriz de análisis de fuerzas “T” nos ayudara para saber cuál es el índice de viabilidad y factibilidad de nuestro proyecto así como las diferentes actividades en las que se van a trabajar diferenciándonos por escalas cada una así tenemos baja, media baja, media alta y alta siendo esta la de mayor viabilidad y la baja la menor.

Tabla N: 6
Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Controles previos por parte de las autoridades competentes Obtendremos la omisión de agentes contaminantes	4	3	2	4	2	15	Media Alta
Máximo interés del propietario en capacitar a su personal Logrando así que sea un personal capacitado en prácticas de manipulación de alimentos	4	1	2	3	3	13	Media Alta
Manejo adecuado de los alimentos Brindaremos un servicio eficaz y un personal competente.	5	2	4	4	2	17	Media Alta
Óptimos hábitos de higiene personal logrando un mínimo registro que los comensales contraigan alguna enfermedad	4	1	3	4	1	13	Media Alta

Inversión económica en el establecimiento. Lograremos dar un óptimo mantenimiento a las instalaciones tanto dentro y fuera del establecimiento	3	1	4	3	4	15	Media Alta
Total	20	8	15	18	12	73	Media Alta

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La matriz de análisis de alternativas es otra de las herramientas que se trabajará conjuntamente en el proyecto elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas para el restaurante “El mesón de los Rosales” así además es de gran importancia al igual que las tablas de categorías y la tabla de matriz de análisis de fuerzas “T” que nos permite ubicar el nivel de impacto sobre el propósito así como también permite conocer la factibilidad financiera, factibilidad social, factibilidad política, factibilidad técnica arrojando una escala que previamente se ha determinado en la tabla categorías para poder identificar a qué nivel pertenece cada uno de nuestros objetivos ya con los planteados.

La tabla se encuentra detallada de la siguiente manera:

Al lado izquierdo se encuentran los objetivos, en el siguiente recuadro encontraremos lo que es el impacto sobre el propósito dejando así a continuación todas las factibilidades tanto social, financiera, técnica, política dejándonos así en las dos últimas filas del lado derecho un total y la categoría que pertenece luego de haber realizado la suma de cada objetivo.

4.02 Matriz de análisis de impactos de objetivos

Tabla N: 7

Matriz de análisis de impactos de objetivos

	Factibilidad de lograrse ALTA-MEDIA-BAJA (4-2-1)	Impacto en el 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
OBJETIVOS	La rentabilidad será mayor que el costo	El impacto será a todos los géneros incrementado ingresos a los trabajadores	Cooperar a la conservación de un ambiente sano con contenedores adecuados en cada puesto	Objetar a las exceptivas de los beneficiarios.	Reconfortar al grupo de trabajo	22-32 Baja
	factibilidad social contribuyendo al desarrollo de la comunidad	Incrementa el nivel de sociocultural de la comunidad que lo rodea	Proporcionar una ética moral del medio ambiente disminuyendo la acumulación de basura	Beneficio a los grupos de mayor vulnerabilidad en el sector	Evidenciar una mejora continua en los procesos de manipulación.	33-44 Media Baja
	financiamiento	Programas de aseo en la salud y nutrición de la localidad.	El control infraestructura adecuada	Posicionarse al establecimiento con buenas prácticas y por su atención	Incentivar la participación de los restaurantes aledaños	45-66 Media Alta
	Posee factibilidad técnica poniendo en marcha una mejora continua.			Se garantizará la capacitación en las instalaciones	Elevar la afluencia de comensales en todos los meses del año.	67-88 Alta
T	16	6	6	16	16	60

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Como se puede apreciar la tabla N.-7 con el nombre de Matriz de análisis de impactos de objetivos nos ayuda a reconocer el impacto de los objetivos de una manera de factibilidad de lograrse, impacto sobre el género, impacto ambiental, relevancia y sostenibilidad en donde detallaremos acciones de cambio que al final tendrá un total o una escala que ayudará a determinar si el proyecto de elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas se encuentra viable o no.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

4.03 Diagrama de Estrategias.



Figura N: 4
Diagrama de estrategias
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La figura de diagrama de estrategias tiene como fin el identificar parámetros como el propósito de la elaboración del proyecto, su finalidad y los componentes que nos servirán como ayuda para que el presente proyecto se lo realice con eficacia obteniendo así los resultados buscados tomando en cuenta todas las actividades que realizaremos con el avance del proyecto.

4.04 Matriz de Marco lógico

Tabla N: 8

Matriz de marco lógico

	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Finalidad	Desarrollo de un servicio de calidad ofertado a los comensales del restaurante el mesón de los Rosales	Tiempo después de la entrega de los módulos se realizaran charlas directas al trabajador buscando saber el grado de satisfacción que tiene	Encuestas	Mejorar paulatinamente la afluencia de la demanda así incrementar beneficios para el establecimiento
Propósito	Conocimiento sobre la manipulación de alimentos por parte del personal	Que todo el personal que labora en el establecimiento acuda a la entrega de los módulos.	Registro de entrega de los módulos sobre manipulación de alimentos.	Buenas prácticas de manipulación durante el procesos (antes, durante, y después)
Componentes	estudio de mercado aplicados a la encuesta	El desarrollo del plan ha finalizado el 2 de marzo	Reforzar con diapositivas el contenido de los módulos	Se cuenta con información clara y concisa para que la información sea fácil de comprender.
Actividades	Levantamiento de información investigación bibliográfica, auspicio del propietario, e elaboración de las 2 modelos de encuesta, tabulación de datos. Entrega de módulos	Durante el desarrollo de los módulos se ha invertido \$80.00 dólares	Facturas, recibos, notas de ventas, material impreso, material digital, investigación escrita	lograr costear todos los gastos referentes al presente plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas

Elaborado por: Kevin Chamba

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Análisis:

La matriz realizada lleva por nombre Matriz de marco lógico también es una de las herramientas que nos ayudara a conocer las etapas que tendrá el proyecto hasta su finalización tomando como referencias cuatro etapas que se dividen en

Finalidad la cual nos permite conocer su objetivo principal por el cual se está realizando el presente proyecto el cual es el buscar el desarrollo de un servicio de calidad ofertado a los comensales consiguiendo así darnos a conocer el propósito por el cual se está realizando el presente proyecto el cual se denominó elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas para el restaurante “El mesón de los Rosales” pero para ello se tendrá la ayuda de algunos componentes tales como un estudio de mercado aplicados a la encuesta que se realizara en un determinado tiempo para adquirir datos relevantes que nos ayude a continuar con nuestro objetivo adicional a esto también nos muestra algunas actividades que realizaremos en el transcurso de avance del proyecto así como es el levantamiento de información investigación bibliográfica, auspicio del propietario, elaboración de las 2 modelos de encuesta tanto una servirá para conocer los conocimientos del personal y la otra nos ayudará a conocer el grado de aceptación por parte de los comensales determinando así el proceso de tabulación de datos para que tiempo después se haga la entrega de módulos y de la capacitación directamente con los trabajadores

CAPÍTULO V

5.00 Propuesta

5.01 Antecedentes de la herramienta o metodología que propone como solución

Plan.- Un plan es una intención o proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa detalles necesarios para realizar una obra. (Definición. DE. 2008, párrafo 8)

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

(Ortega, 2012) determina que “lo descrito anteriormente se puede deducir que el concepto generalmente de capacitación, debe ser más eficaz ya que es la entrega de conocimientos, enseñanzas o perfeccionamiento de habilidades que permitan a un individuo realizar eficientemente su trabajo.”(pag.12)

Metodologías de capacitación.-

(Ortega, 2012) considera que el método utilizado para capacitar ha sido el presencial teórico práctico, es decir es muy tradicional reunir en una aula o cualquier espacio físico a un grupo para ser capacitados, los cuales reciben clases dictadas por un instructor o la demostración práctica de alguna actividad.

Auto – capacitación.-

(Ortega, 2012) expresa que esta metodología es utilizada por personas que no cuentan con posibilidades de acceder a procesos sistematizados o educativos de gran costo. Esta metodología se apoya en videos, textos, folletos, revistas o cualquier medio informativo el cual se lo puede adquirir por medio impreso o profesionales que puedan impartirán los conocimientos impuestos previamente.

Tipos de capacitación.- se identifican dos tipos de capacitaciones.

Informal.-

(Ortega, 2012) indica que es el resultado de la percepción personal del capacitador basado en experiencias vividas con anterioridad y así introduciéndose en el campo institucional, las capacitaciones mayoritariamente las efectúan los jefes o administradores, ellos determinaran los aspectos que se consideren necesarios se informe a los capacitados para que así se pueda lograr un trabajo eficaz y eficiente.(pag.57)

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

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

Con esto nos quiere a dar a informar que algunos jefes o administradores buscan capacitar agendo días al azar para alcanzar un conocimiento básico que ayude al capacitado a obtener una mejor disposición de sus conocimientos.

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

Con esto nos quiere dar a conocer las formas instituciones tanto privadas como públicas que ofertan una gran variedad de curso a charlas para personas que busquen capacitarse en su tema de interés.

Capacitación Programada.- (Ortega, 2012) “plantea que es una variedad que posee la capacitación ofertada organizada por instituciones conocedoras y con experiencia que otorguen algún tipo de certificado que evalúen como conocedor al capacitado” (pág. 67) normalmente se ejecutan por la mayor demanda laboral. “ Este tipo de capacitaciones son buscadas por personas interesadas que acudirán al espacio físico donde se brindara la información” (Ortega, 2012, pág. 67)

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

Nos dice que es el personal o la persona encargada de ejecutar el cumplimiento del sistema de investigación que se elija para que su cumplimiento sea un éxito.

ARCSA.- “Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria se consolida como una institución de regulación, control y vigilancia sanitaria reconocida nacional e internacionalmente por la confianza generada en la población, por su transparencia, ética, capacidad técnica y servicios eficientes.”(ARCSA, 2017, pág. 1)

Manipulador de Alimentos.- (Franchini, 2012) menciona que “Es la persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos.”(pag 12)

Buenas Prácticas de Manipulación.- “Es un conjunto de normas y procedimientos a seguir en la preparación o procesamiento de los alimentos para lograr que los productos

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

sean acorde a ciertos estándares de calidad”. (Reglamento de Buenas prácticas para alimentos procesados, 2012, pág. 37)

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

Alimento Procesado.- Se entiende como alimento procesado a toda materia alimenticia natural o sintética que para el consumo humano ha sido sometida a operaciones tecnológicas necesarias para su transformación. (ARCSA, 2015, pág. 15)

5.01.01 Análisis FODA

TABLA N: 9
Análisis FODA

Factor interno Factor externo	Fortalezas	Debilidades
	Ayuda del propietario	El personal posee restringido el tiempo para las capacitaciones.
Oportunidades	Estrategias (F.O.)	Estrategias (D.O.)
Colaboración de capacitadores profesionales en el tema	Desarrollar el plan de capacitaciones en el salón del establecimiento utilizando herramientas tecnológicas facilitadas por el propietario	Dentro del plan elaborar manuales que tendrán información, el cual despejara dudas y será una herramienta informativa de fácil acceso del personal.
Amenazas	Estrategias (F.A.)	Estrategias (D. A.)
Carente falta de interés por parte del personal para recibir la capacitación	Innovar el reglamento interno del establecimiento haciendo constar la obligatoriedad de acudir a la entrega de los módulos y talleres como requisitos para renovar el contrato de cada empleado.	Informar al personal de los beneficios que obtendrán al capacitarse, el reconocimiento que recibirán

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La tabla de análisis foda nos muestra las fortalezas y debilidades que posee el proyecto así también se puede apreciar las oportunidades que nos pueden favorecer en su determinado tiempo y a su vez las amenazas que con llevaría la oportunidad pero para evitar este tipo de consecuencias se puede adelantarnos y encontrar estrategias que permitan tomar decisiones en relación a los objetivos del proyecto.

5.01.02 Investigación de Mercados

La investigación de mercados es el proceso mediante el cual las empresas buscan recopilar información de manera sistemática para poder tomar mejores decisiones, pero su verdadero valor reside en la manera en que se usa todos los datos obtenidos para poder lograr un mejor conocimiento del consumidor.(Questionpro, 2017,par.2)

Esto nos quiere dar a entender que la investigación de mercado no es nada más que la recopilación de información verídica que nos ayudara a tener de mejorar manera los gustos del consumidor

5.01.03 Instrumentos de Investigación

Las técnicas de Investigación, son las distintas maneras, formas o procedimientos utilizados por el investigador para recopilar u obtener datos de información que se requiere. Constituyen el camino hacia el logro de los objetivos planeados para resolver el problema que se investiga. (Arias, 2016, pág. 1) parr.5

Podemos deducir que son los implementos que utilizaremos para la investigación.

LA ENCUESTA.- “La encuesta permite obtener información de los sujetos del estudio, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. (Herrera, 2013)

Da a conocer información de una manera más detallada en un grupo geográfico y así obtener una mejor tabulación.

LA ENTREVISTA.-“Es una técnica que permite obtener respuestas verbales sobre el problema a investigar. Implica comunicación directa entre el investigador y el sujeto de la investigación. Puede ser estructurada y semiestructurada.” (Herrera, 2013)

“La entrevista estructurada, se caracteriza porque las preguntas son iguales para todos los entrevistados y son formulados siguiendo un orden determinado. Previamente es planificada.” (Herrera, 2013, pag.12)

Esto quiere decir que previamente se planifican una variedad de preguntas con las cuales buscan satisfacer las curiosidades del entrevistador acerca de los conocimientos del entrevistado.

“La entrevista no estructurada, permite mayor libertad, es más flexible, y abierta, el orden contenido y profundidad de las preguntas dependen del entrevistado. No se planifican las preguntas” (Herrera, 2015)

Son conversaciones que mantienen el entrevistado y entrevistador de temas semejantes

LA OBSERVACIÓN.- Puede ser participante o no participante

La investigación participante.- requiere que el investigador se involucre con la actividad o comunidad objeto de estudio. Desde adentro, porque el investigador se familiariza con los objetos de estudio. (Contreras, 2013)

En el presente proyecto las encuestas serán enfocadas a los empleados y los comensales para ver el grado de aceptación de los mismos.

5.01.04 Población y Muestra

Población.- El diccionario de la lengua Española RAE (2017) define que la Población, en su acepción sociológica, como “Conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo”. (Párrafo 5) Esto quiere decir que población es todo el conjunto geográfico que se va a tomar en cuenta en el presente

proyecto

Muestra.- El Diccionario de la Lengua Española RAE (2017) define que la muestra, en su segunda acepción, como “parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él”. (Párrafo 2)

Esto quiere decir que son los métodos que vamos a emplear en la realización de nuestro proyecto.

CUMBAYA



Figura N: 5
Población de Cumbaya
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis

La población según censo 2010, Cumbaya estaría posicionada en el tercer lugar, luego de Calderón y Tumbaco, y tendría aparente paridad según género, que en conjunto tendría una población de 31463 habitantes entre hombres y mujeres, (GAD, 2017)

La población de la parroquia Cumbaya se encuentra ocupada principalmente en actividades de Comercio al por mayor y menor con 15,51%, Industrias manufactureras con 10,20%, actividades profesionales, científicas y técnicas con un 7,69% y en construcción el 7,20%. (GAD, 2017)

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**ESCUELA DE ADMINISTRACION TURÍSTICA Y HOTELERA**

OBJETIVO: Descubrir el interés del empleado si desea obtener conocimientos en las actividades que se realizan.

Marcar con un visto la respuesta correcta

Genero M ☐ F ☐

Edad 18 -28 ☐

 29 – 38 ☐

 39 – 49 ☐

1.- ¿ha recibido capacitación de buenas prácticas de manipulación de alimentos y bebidas?

Sí ☐ No ☐

2.- ¿Qué considera usted que es necesario para la examinación de alimentos?

☐ Los 5 sentidos

☐ Peso, tamaño, costo del producto

☐ La forma del producto

3.- ¿Una condición que debe asumir las personas que manipulan alimentos?

☐ Cabello recogido y protegido

☐ Manejar el producto y el dinero al mismo tiempo

☐ Tener irritación cutánea

4.- ¿El lavado de manos consiste en utilización de?

☐ Agua potable, jabón y desinfectante

☐ Agua potable circulante, jabón y desinfectante

☐ Agua potable circulante y jabón

5.- ¿El espacio para el almacenamiento de los alimentos (muebles y equipos) debe esta?

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

☐ Contaminado y con residuos

☐ Lavados y desinfectados

☐ Inseguros

6.- ¿En qué momento cree usted que es importante lavarse y desinfectarse las manos?

☐ Antes de ir al baño

☐ Después de comer

☐ Antes de comer y después de ir al baño

7.- ¿La contaminación cruzada directa es...?

☐ Se produce al mezclar alimentos crudos con alimentos cocinados.

☐ Se produce por la utilización de los mismos utensilios para alimentos crudos y cocinados.

☐ Se produce cuando el manipulador contamina el alimento al toser encima de él.

8.- ¿Qué cree usted que es la contaminación cruzada?

☐ La transferencia de microbios de alimentos crudos a los cocinados

☐ La transferencia de minerales de los recipientes a los alimentos

☐ Las transferencias de vitaminas

9.- ¿Cree usted que para evitar la contaminación cruzada, las diferentes clases de alimentos deben ser?

☐ Pelados y picados en la misma tabla

☐ Almacenados en el mismo sitio y en recipientes sin tapa

☐ En recipientes individuales, limpios y tapados

10.- ¿Los alimentos que se contaminan con más facilidad son?

☐ Carne picada, Carnes de aves, Lácteos, Huevos, Pastelería y Verduras crudas

☐ Helados y pasteles.

☐ Huevos y Lácteos.

☐ Sólo Carnes y Pescados.

Gracias por su colaboración ☺

ENCUESTA A CLIENTES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Objetivo: descubrir la satisfacción del cliente al recibir nuestra atención y servicio.

Marcar con un visto la respuesta correcta

Genero M ☐ F ☐ Edad:

1.- ¿Con qué frecuencia visita el restaurante el mesón de los rosales?

☐ Diariamente

☐ Una vez a la semana

☐ Una vez al mes

☐ Es la primera vez que visito este restaurante

2.- ¿Cuál fue la razón por la que elige a " el mesón de los rosales " ante los otros restaurantes?

☐ Recomendación

☐ Precios

☐ Publicidad

☐ Servicio

3.- ¿Cómo calificaría la cortesía y trato de los empleados del "el mesón de los rosales"?

Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy malo ☐

4.- ¿Cómo calificaría la limpieza del restaurante?

Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy malo ☐

5.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para realizar su pedido?

Inmediatamente ☐ 5-10 min ☐ 10 o más minutos ☐

6.- ¿Cómo calificaría la organización del personal?

Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy malo ☐

7.- ¿Cómo calificaría los servicios prestados por del restaurante?

Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy malo ☐

8.- ¿El restaurante tiene un buen sistema de ventilación o extracción de olores de la cocina?

Sí ☐ No ☐

9.- ¿Usted regresaría al restaurante?

Sí ☐ No ☐

10.- ¿Recomendaría el restaurante a un amigo?

Sí ☐ No ☐

Gracias por su colaboración 😊

Calculo de Población y Muestra

Formula de población finita

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

n= Tamaño de la muestra

N= Población o Universo

Z= Base nivel de confianza 95%

p= probabilidad de éxito 50%

q= probabilidad de fracaso 50%

e= margen de error 5%

Aplicación de la formula

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

$$n = \frac{31463 * 0,50 * 0,50(1,95)^2}{(31463 - 1)(0,05)^2 + 0,50 \cdot 0,50(1,95)^2}$$

$$n = \frac{31463 * 0,25 * 3,80}{31462 * 0,0025 + 0,25 * 3,80}$$

$$n = \frac{029.889,85}{79,605}$$

$$n = 375,45$$

La muestra equivalente que obtuvimos después de haber realizado la fórmula de muestra, obtuvimos que debemos realizar 375 encuestas que se dirigirán en 2 modelos de encuestas una dirigida hacia el comensal y el otro modelo se aplicará primordialmente al personal, dirigidas solo con el fin de conocer la calidad de servicio que se brinda y los conocimientos que necesita el personal, dando así el total obtenido de 375 encuestas.

Segmentación

Tabla Nro.10

Segmentación Geográfica

Descripción	Detalle
País	Ecuador
Provincia	Pichincha
Parroquia	Cumbaya
Sector	Valle
Población de Ecuador	14483499 hab. (2010)
Población de Pichincha	3.003.799 (2016)
Población de la Parroquia	31463 hab.(2010)

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La presente tabla de segmentación ayuda a conocer la información exacta del país, provincia, parroquia, sector así como a su vez el número de habitantes de las mismas con datos relevantes que nos ayudará a buscar o innovar nuevas estrategias en la realización de nuestras encuestas para realizar con éxito nuestro proyecto.

Tabla Nro.11

Segmentación Demográfica

Descripción	Detalle
Edad	20-65
Genero	Masculino -Femenino
Nacionalidad	Todos sin discriminación
Estado Civil	Todos sin discriminación
Profesión	Gastronomía
Nivel de Instrucción	Todos
Ingresos Mensuales	Todos
Religión	Todos sin discriminación

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis

La presente tabla de Segmentación Demográfica nos ayuda a obtener un detalle exacto hacia quien irá dirigidas nuestras encuestas tomando pautas como: edad de 20 años hasta los 65 años de edad, serán para ambos género, cualquier nacionalidad, estado civil sin restricciones, si presenta alguna formación académica, cursos u a su vez este cursando, de todo ingreso económico, y de cualquier religión sin discriminación alguna de cada uno de los encuestados.

Tabla Nro.12
Mercado Meta

Descripción	Detalle
Clientes	Hombres / mujeres Edad :18 en adelante Profesión: todas Clase social: Baja/Media/Alta
Personal del restaurante	Hombres / mujeres Edad :18 en adelante Profesión: todas/ empleados

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La presente tabla denominada el mercado meta se basa a la concurrencia de comensales que visiten el establecimiento “El mesón de los Rosales “cuyas personas correspondan a edades 18 años en adelante sin importar su nivel formativo o su ocupación en el caso de personas mayores de 28 años, en las siguientes clases sociales alta, media y baja ya que el tema de seguridad alimentaria es muy importante tanto como para jóvenes como también para adultos.

Tabla Nro.13

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Porcentaje de Encuestas

Detalles	Numero de Encuestas 375	%
Comensales	365	100%
Empleados	10	100%
Total	375	100%

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis

La tabla N.-13 lleva el nombre de Porcentaje de Encuestas esto refleja el número de encuestas a realizar , 375 según la fórmula de población y muestra son las que se llevaran a cabo en la parroquia de Cumbaya, las encuestas se encuentran divididas en dos partes donde 365 encuestas serán dirigidas hacia el comensal y las 10 encuestas restantes serán dirigidas hacia los trabajadores del establecimiento para saber el grado de aceptación de cada uno de los segmentos del mercado obteniendo así un total de 375 encuestas realizadas cumpliendo el con 100% que se pide para la realización del actual proyecto denominado elaboración de un plan de capacitación en manipulación de alimentos y bebidas .

5.01.05 Análisis de la información

ENCUESTA AL PERSONAL

Tabla Nro.14
Géneros

Femenino	Masculino	Porcentaje	Total
	10	100%	10
0		0	0

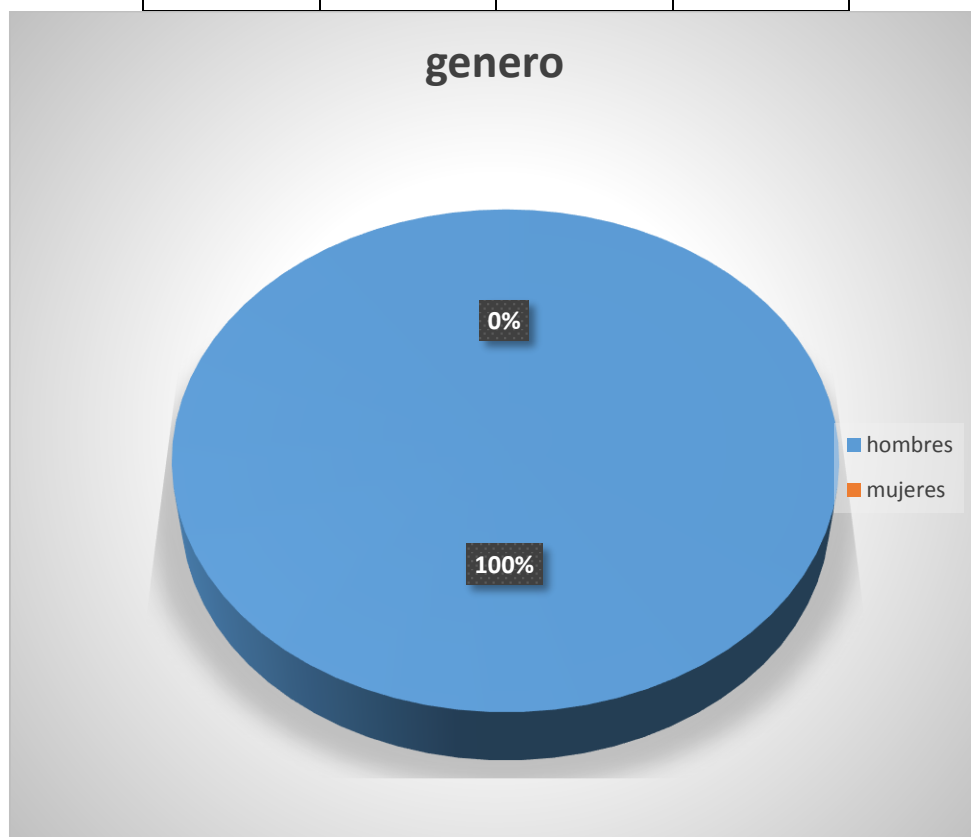


Figura N: 6
Genero de trabajadores
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

En la siguiente figura se determinó el género de los trabajadores donde se obtuvo un resultado de 100% por ciento de porcentaje que será capacitado en este presente proyecto.

Tabla Nro.15
Edad

Edad	18 -28	29 – 38	39 – 49	Total
N#	7		3	10
%	70%	0%	30%	100%

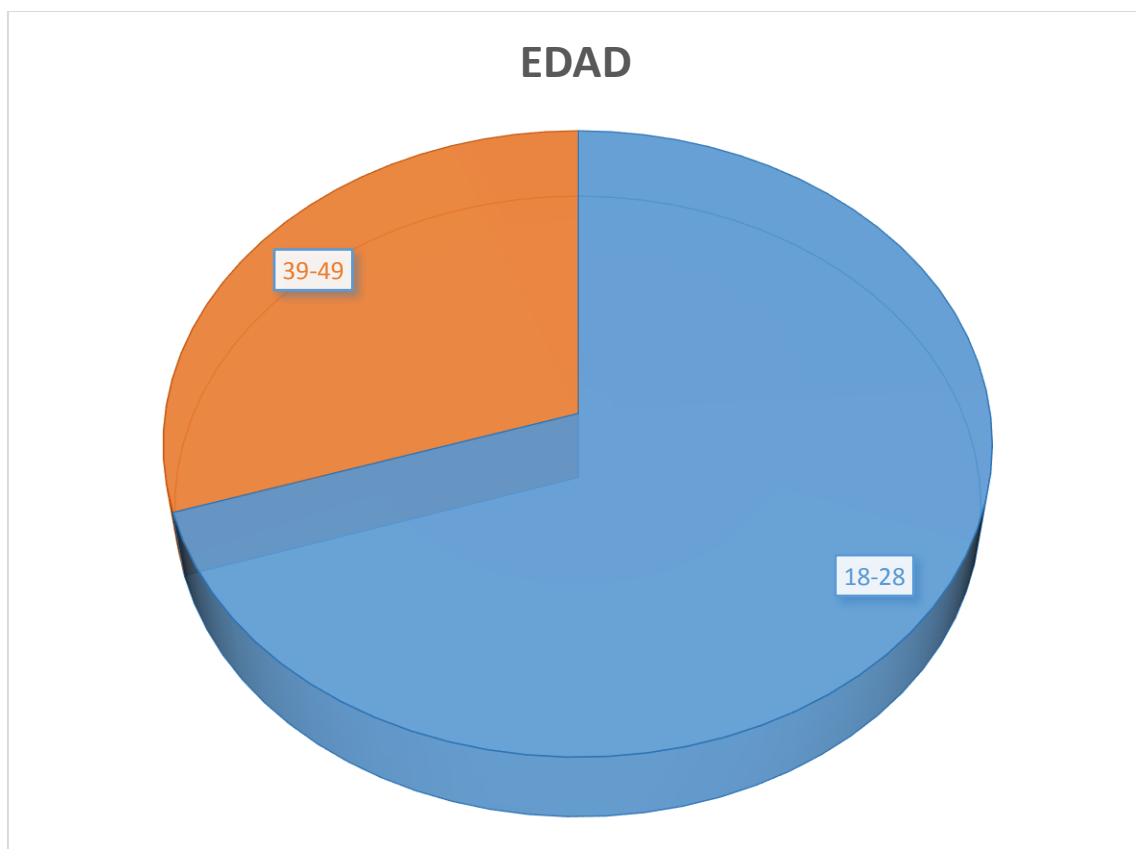


Figura N: 7
Edad de trabajadores
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

En la figura se puede observar que el rango de 18-28 equivale al 70% , de 39 a 49 es el 30% dando como resultado el 100%. Lo que simboliza que existe personal joven que presta sus servicios al restaurante.

Pregunta N1.- ¿Ha recibido capacitación de buenas prácticas de manipulación de alimentos y bebidas?

Tabla N.-16
Pregunta N1

	SI	NO	TOTAL
N.-	1	9	10
%	10%	90%	100%

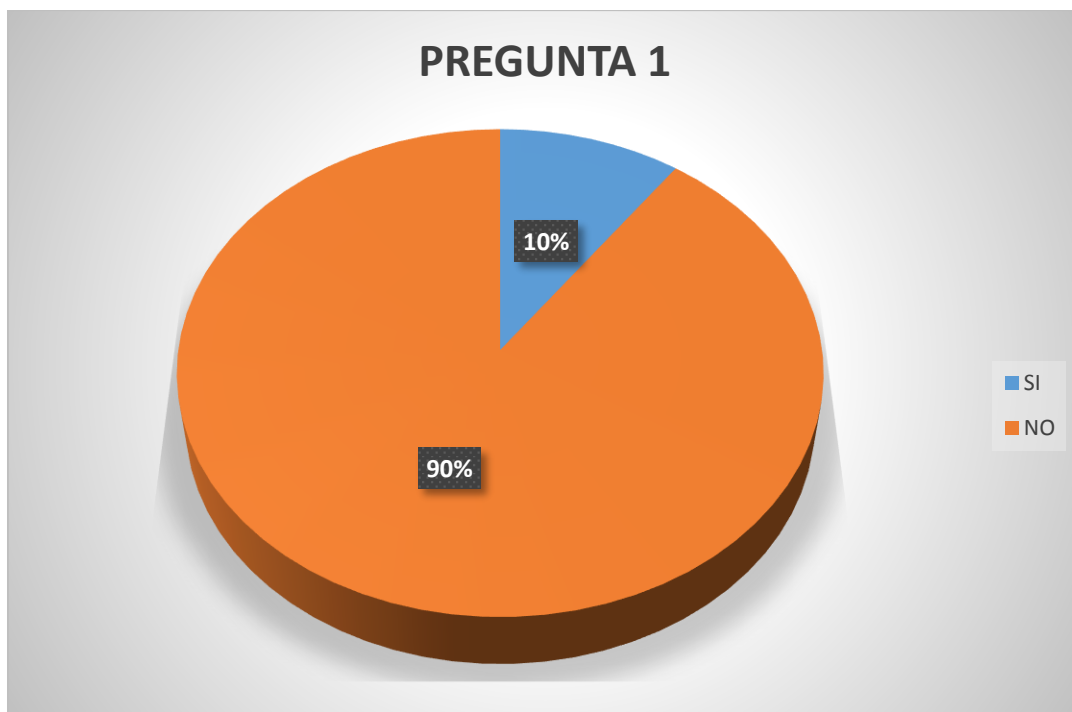


Figura N: 8
Pregunta N1
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

En la figura se puede observar que de los 10 empleados el 90%, no ha recibido capacitaciones mientras que solo el 10% ha recibido capacitación dando como resultado el 100%. Lo que simboliza que en el personal no ha recibido una capacitación debida para ellos brindar un servicio adecuado en el restaurante.

Pregunta N2.- ¿Qué considera usted que es necesario para la inspección de alimentos?

Tabla N.-17

Pregunta N2

	A	B	C	TOTAL
N.-	6	2	2	10
%	60%	20%	20%	100%

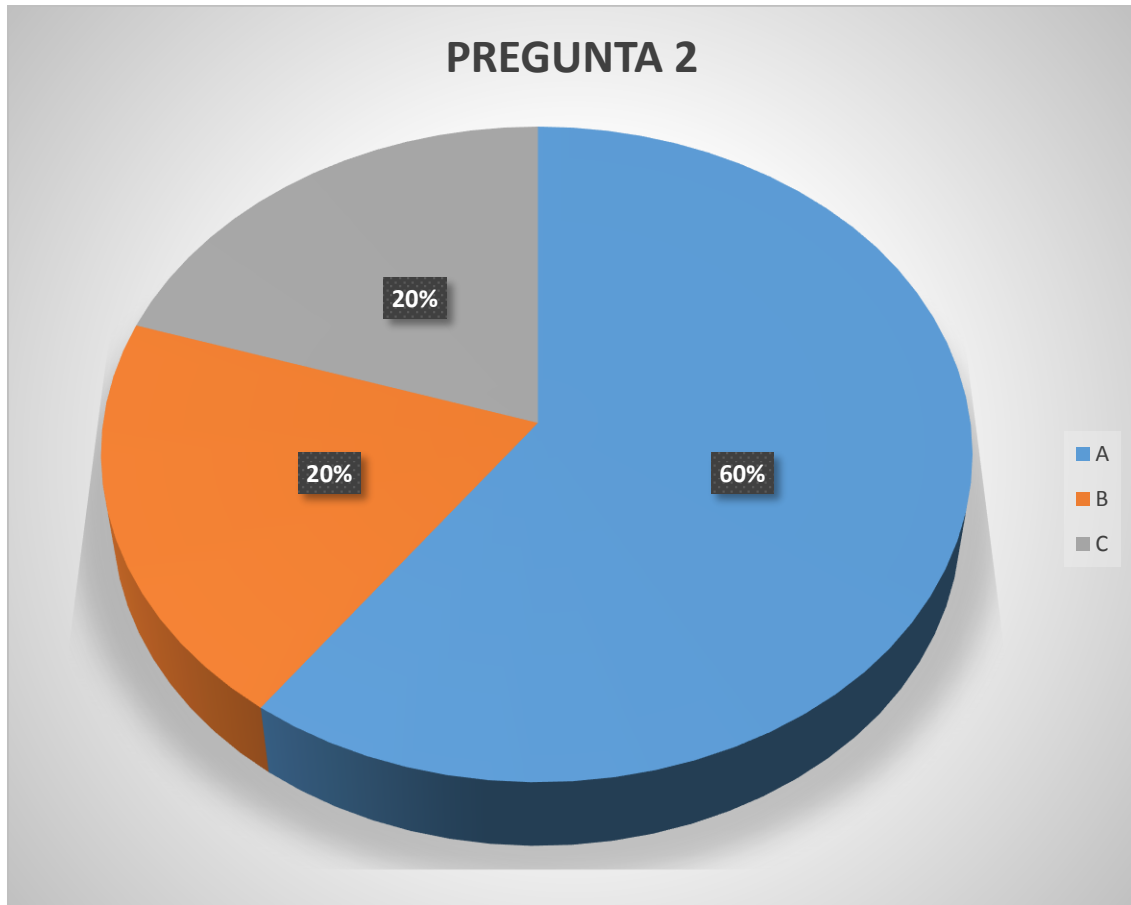


Figura N: 9

Pregunta N2

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante la encuesta realizada se obtuvo resultados, dando la mayor cantidad de 60% a la respuesta A, 20% a la respuesta B y el 20% otro restante a la respuesta C

Lo que presenta algunos conocimientos del personal.

Pregunta N3.- ¿Una condición que debe asumir las personas que manipulan alimentos?

Tabla N.-18

Pregunta N3

	A	B	C	TOTAL
N.-	10	0	0	10
%	100%	0%	0%	100%



Figura N: 10

Pregunta N3

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante la encuesta realizada sobre los conocimientos del personal se obtuvo

resultados, mayoritarios a la respuesta A cantidad de 100% lo que da a conocer

conocimientos presentes de cada persona.

Pregunta N4.- ¿El lavado de manos consiste en utilización de?

Tabla N.-19

Pregunta N4

	A	B	C	TOTAL
N.-	6	4	0	10
%	60%	40%	0%	100%

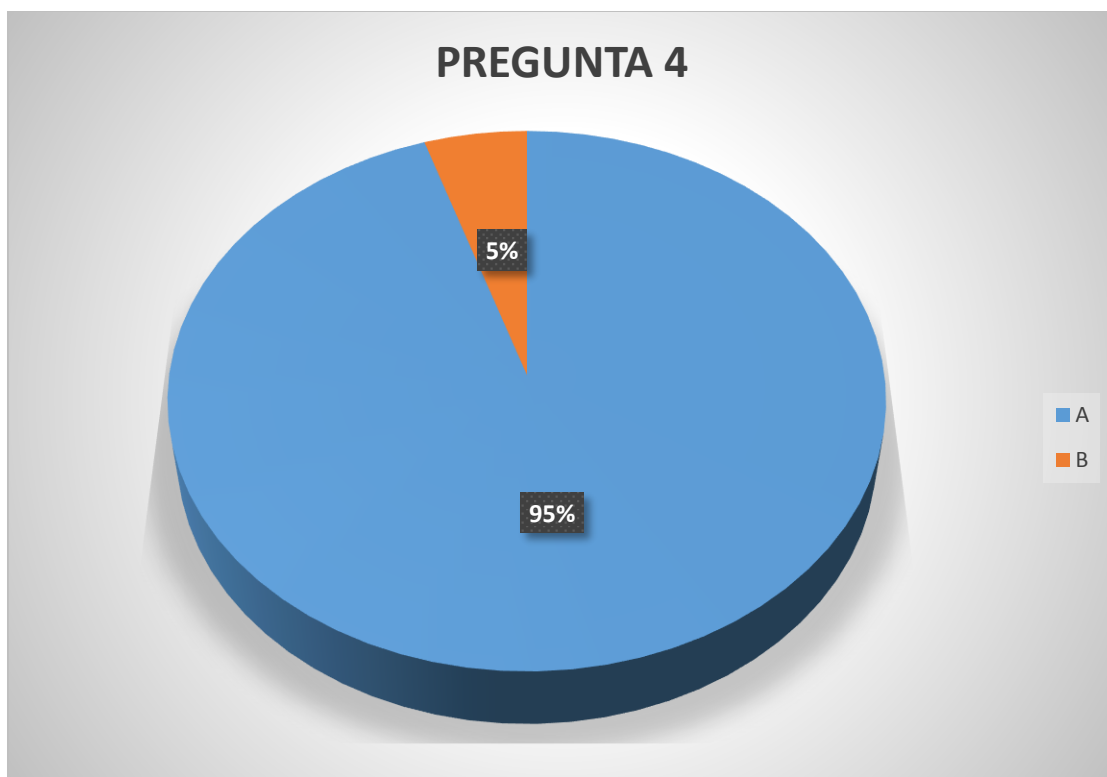


Figura N: 11

Pregunta N4

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante la encuesta realizada se obtuvo resultados, dando la mayor cantidad de 60% a la respuesta A, 40% a la respuesta B y el 0% otro restante a la respuesta C en lo que presenta los conocimientos del personal.

Pregunta5.- ¿El espacio para el almacenamiento de los alimentos (muebles y equipos) debe estar:

Tabla N.-20
Pregunta N5

	A	B	C	TOTAL
N.-	0	10	0	10
%	0%	100%	0%	100%



Figura N: 12
Pregunta N5
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante la encuesta realizada sobre los conocimientos del personal se obtuvo resultados, mayoritarios a la respuesta B cantidad de 100% Lo que presenta conocimientos presentes de cada persona.

Pregunta 6.- ¿En qué momento cree usted que es importante lavarse y desinfectarse las manos?

Tabla N.-21

Pregunta N6

	A	B	C	TOTAL
N.-	3	3	4	10
%	30%	30%	40%	100%

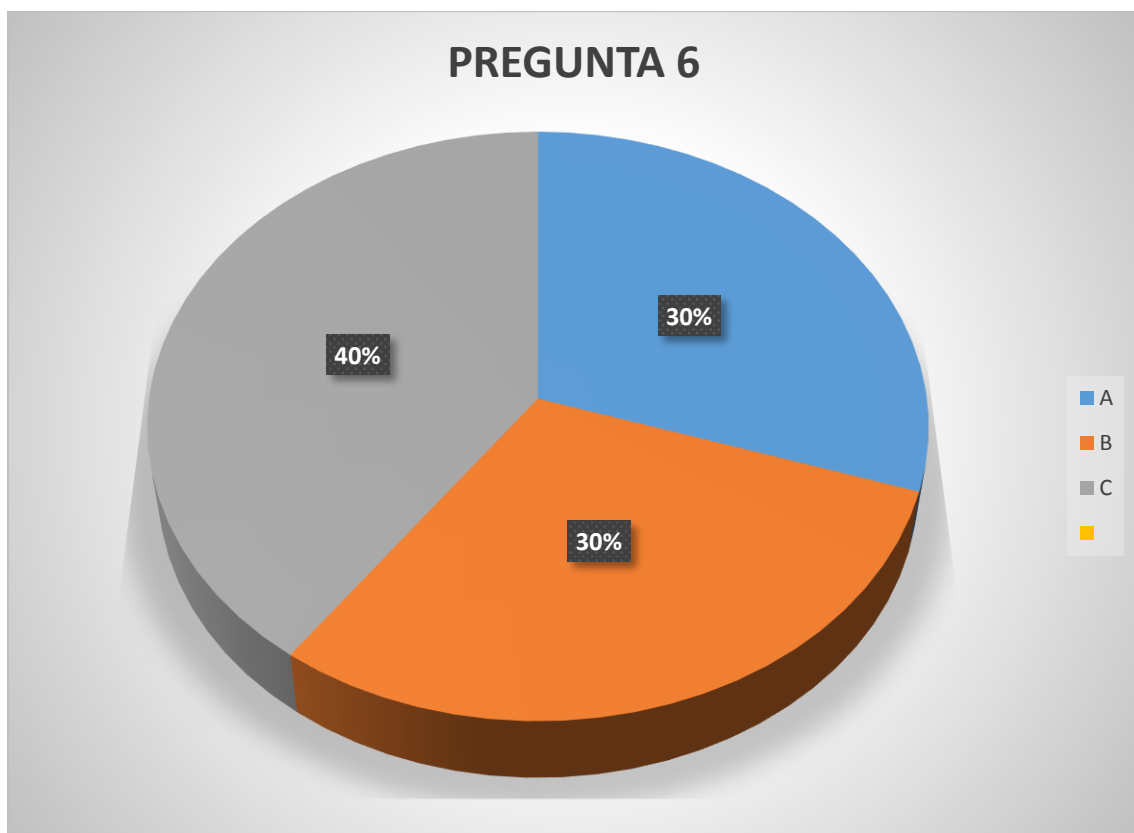


Figura N: 13

Pregunta N6

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante la encuesta realizada se obtuvo resultados, dando la mayor cantidad de 30% a la respuesta A, 30% a la respuesta B y el 40% otro restante a la respuesta C

Lo que representa conocimientos del personal.

Pregunta 7.-La contaminación cruzada directa es...

Tabla N.-22

Pregunta N7

	A	B	C	TOTAL
N.-	4	4	2	10
%	40%	40%	20%	100%

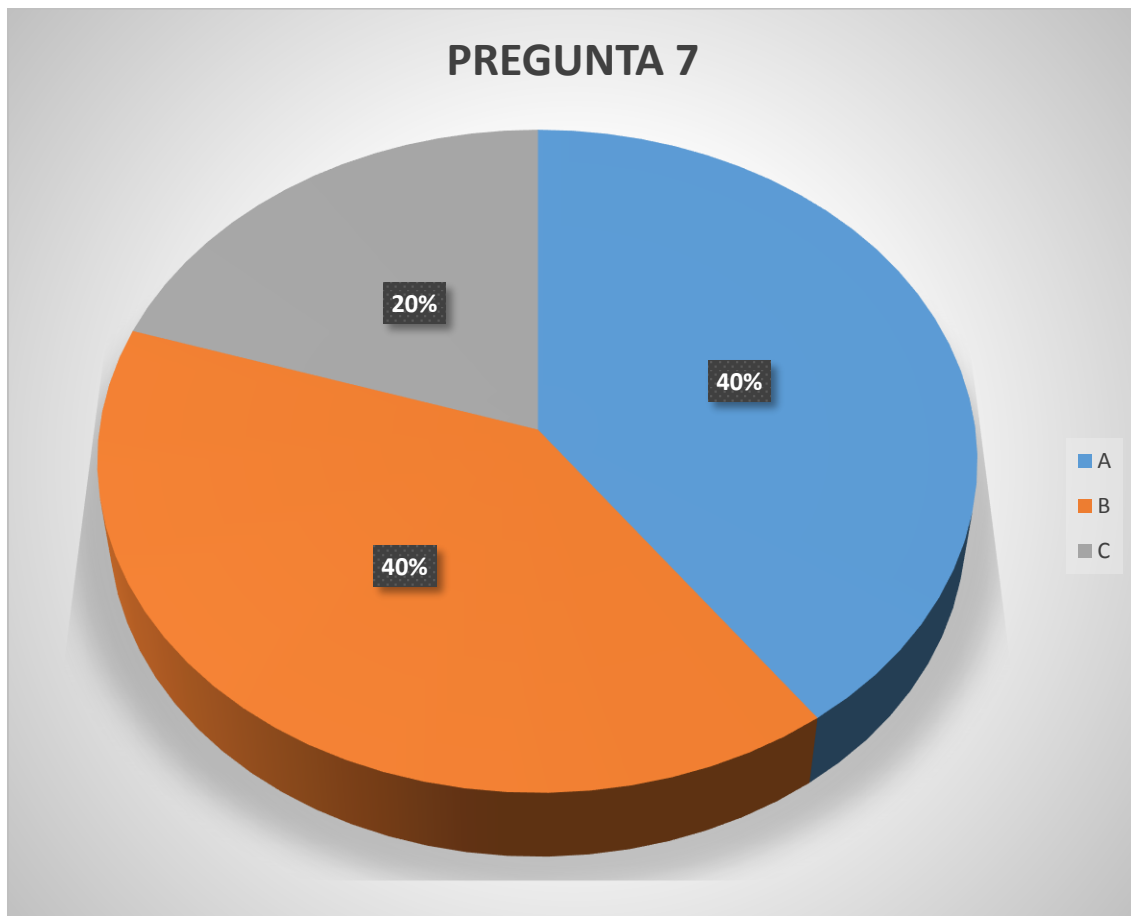


Figura N: 14
Pregunta N7
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante la encuesta realizada se obtuvo resultados, con la cantidad de 40% a la respuesta A, 40% a la respuesta B y el 20% otro restante a la respuesta C lo que representa a los conocimientos del personal.

Pregunta 8.- Que cree usted que es la contaminación cruzada:

Tabla N.-23

Pregunta N8

	A	B	C	TOTAL
N.-	4	4	2	10
%	40%	40%	20%	100%

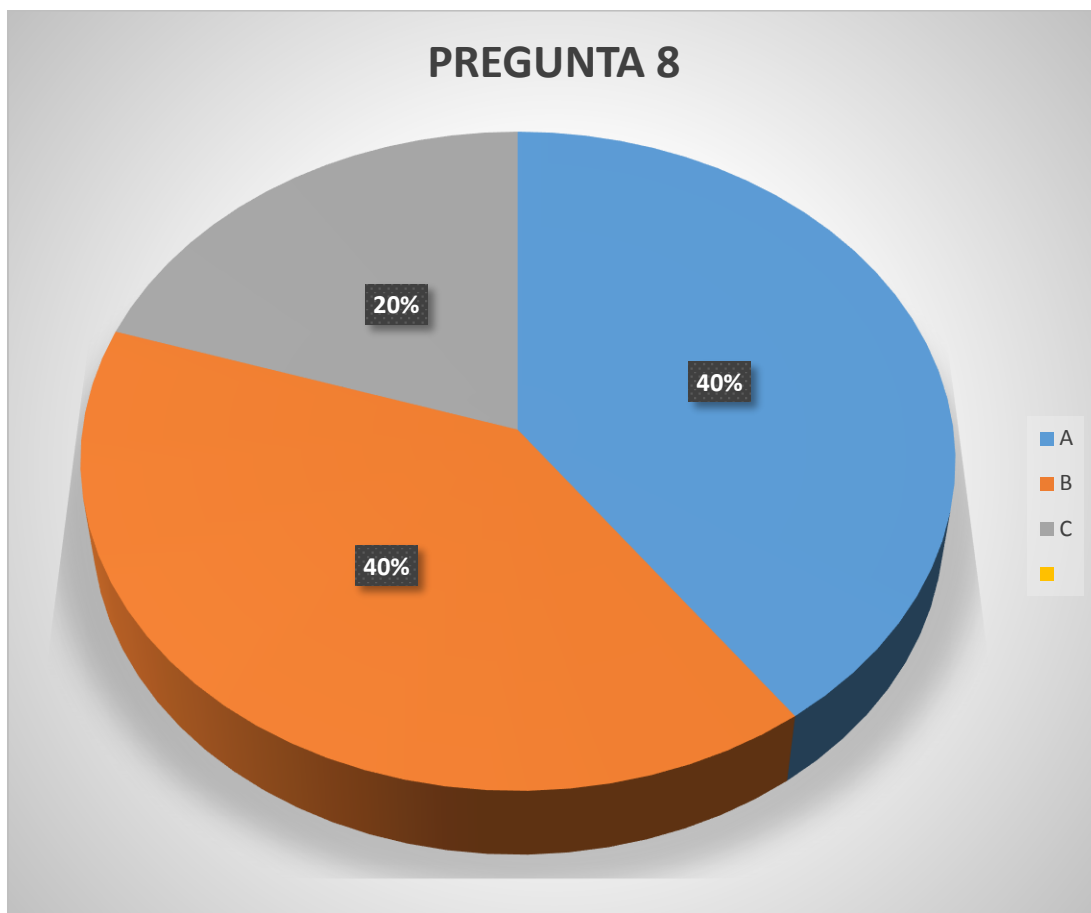


Figura N: 15
Pregunta N8
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante la encuesta realizada se obtuvo resultados, con la cantidad de 40% a la respuesta A, 40% a la respuesta B y el 20% otro restante a la respuesta C lo que representa a los conocimientos del personal.

Pregunta 9.- Cree usted que para evitar la contaminación cruzada, las diferentes clases de alimentos deben ser?

Tabla N.-24

Pregunta N9

	A	B	C	TOTAL
N.-	0	0	10	10
%	0%	0%	100%	100%

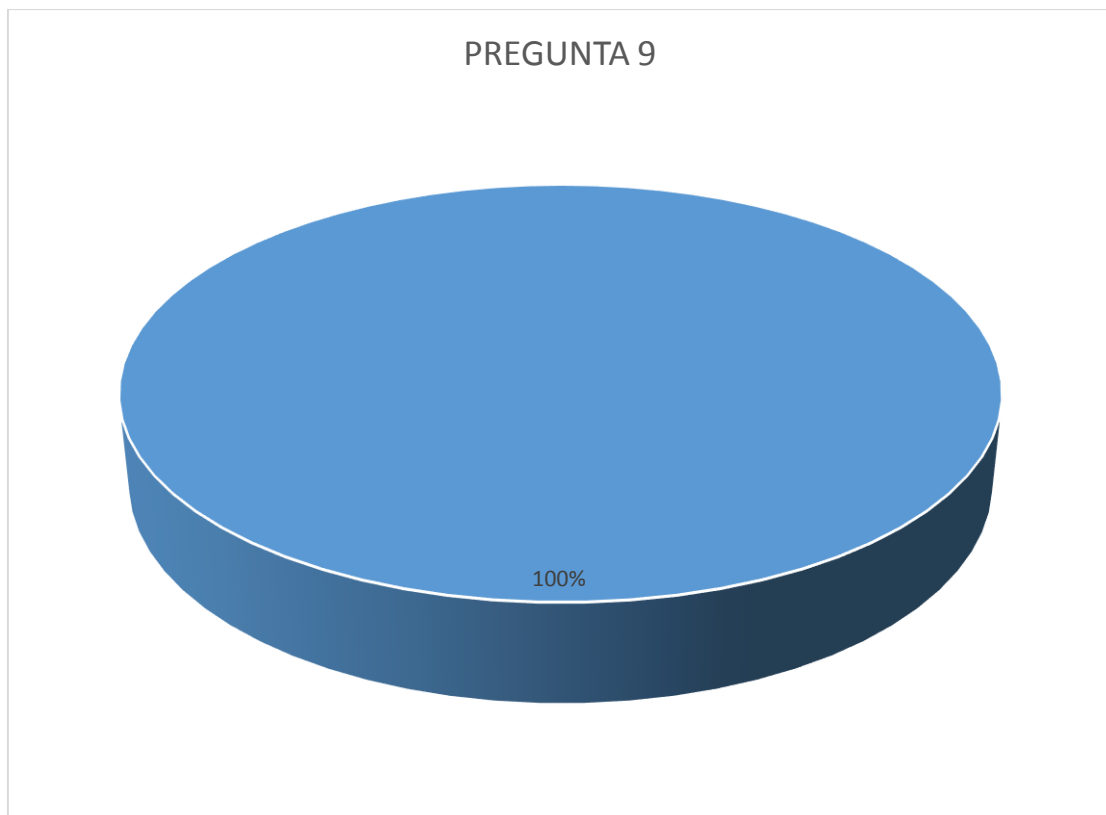


Figura N: 16
Pregunta N9
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante la encuesta realizada sobre los conocimientos del personal se obtuvo resultados, mayoritarios a la respuesta B cantidad de 100% Lo que presenta conocimientos presentes de cada persona.

10.- Los alimentos que se contaminan con más facilidad son:

Tabla N.-25

Pregunta N10

	A	B	C	D	TOTAL
N.-	4	3	1	2	10
%	40%	30%	10%	20%	100%

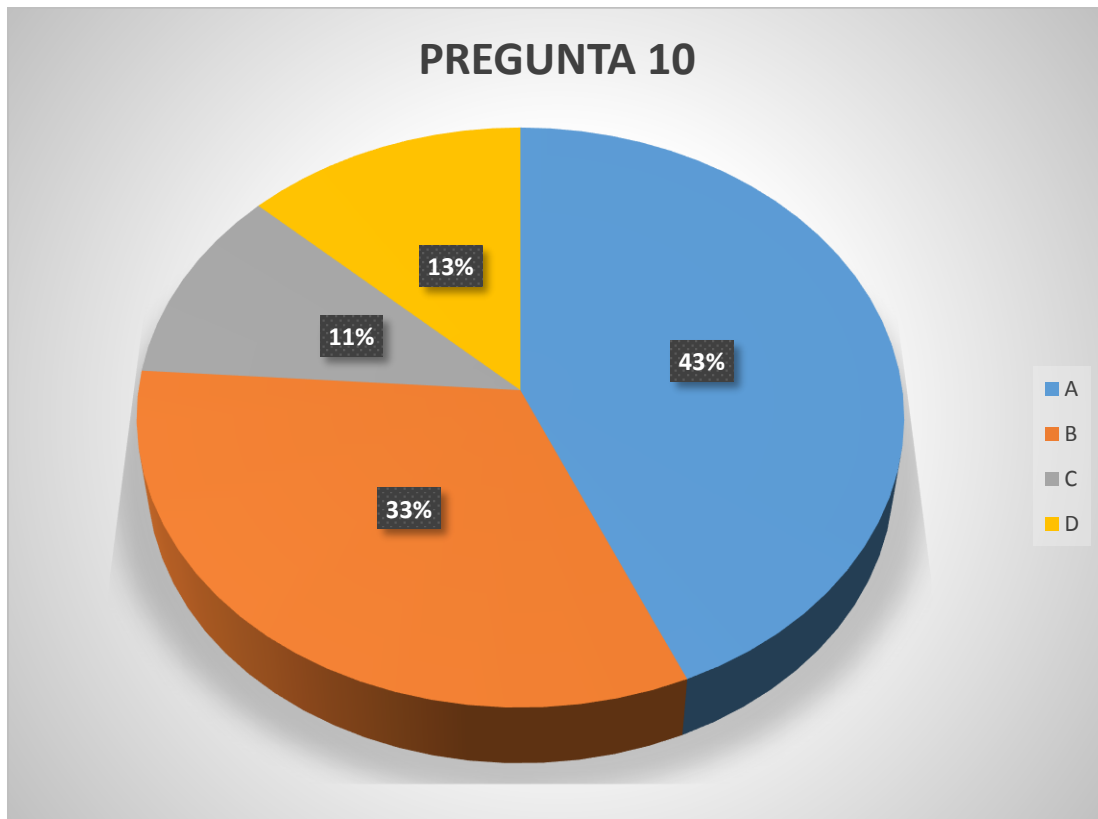


Figura N: 17

Pregunta N10

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante la encuesta realizada se obtuvo resultados, con la cantidad de 40% a la respuesta A, 30% a la respuesta B ,10% a la respuesta C y el 20% otro restante a la respuesta D lo que representa a los conocimientos del personal.

ENCUESTA A CLIENTES

Tabla Nro.26
Géneros

Femenino	Masculino	Porcentaje	Total
-	178	49%	178
187	-	51%	187
		100%	365

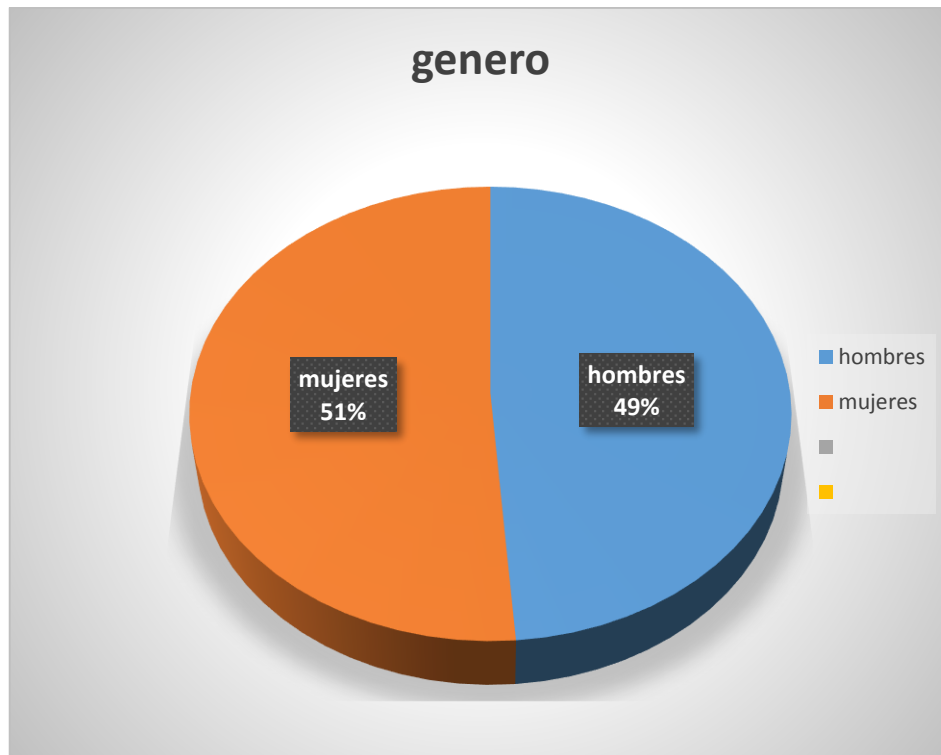


Figura N: 18
Genero de Clientes
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

En la siguiente figura se determinó el género de los trabajadores donde se obtuvo un resultado de 100% por ciento de porcentaje que será capacitado en este presente proyecto.

Tabla Nro.27

Edad

Edad	18 -30	31 – 50	51- 65	65 en adelante	Total
N#	92	140	91	42	375
%	25%	38%	25%	12%	100%

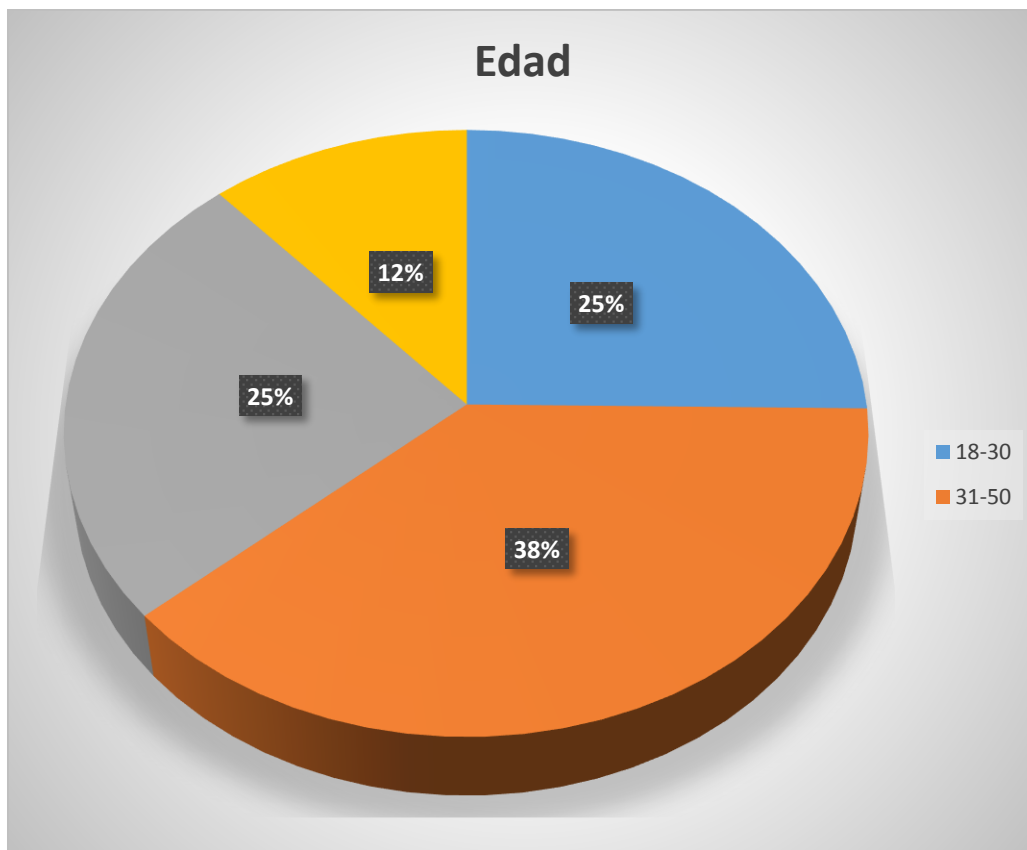


Figura N: 19

Edad de Clientes

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

A través de la siguiente figura se refleja que el 38% pertenece a la edad de 18 a 30, el 25% es de 31 a 50, el otro 25% va de las edades de 51 a 65 mientras que el 12% restante pertenece a las edades de 65 años en adelante. Mediante la encuesta realizada se obtuvo que la edad promedio de los clientes que visitan el establecimiento es de 31 a 50 años.

Tabla Nro.28
Nacionalidad

	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL
No.-	278	87	365
%	75%	25%	100%



Figura N: 20
Nacionalidad de los clientes encuestados
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

En la siguiente figura se determinó las nacionalidad de los clientes donde se obtuvo un resultado de 75% nacionales y el 25% restante de clientes extranjeros, las sugerencia de ambos casos son necesarias para conocer que se necesita para que el servicio sea excelente.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Pregunta 1.- ¿con qué frecuencia visita el restaurante el mesón de los rosales?

Tabla N.-29

Pregunta N1 clientes

	A	B	C	D	TOTAL
N.-	70	185	92	18	365
%	19%	50%	25%	6%	100%

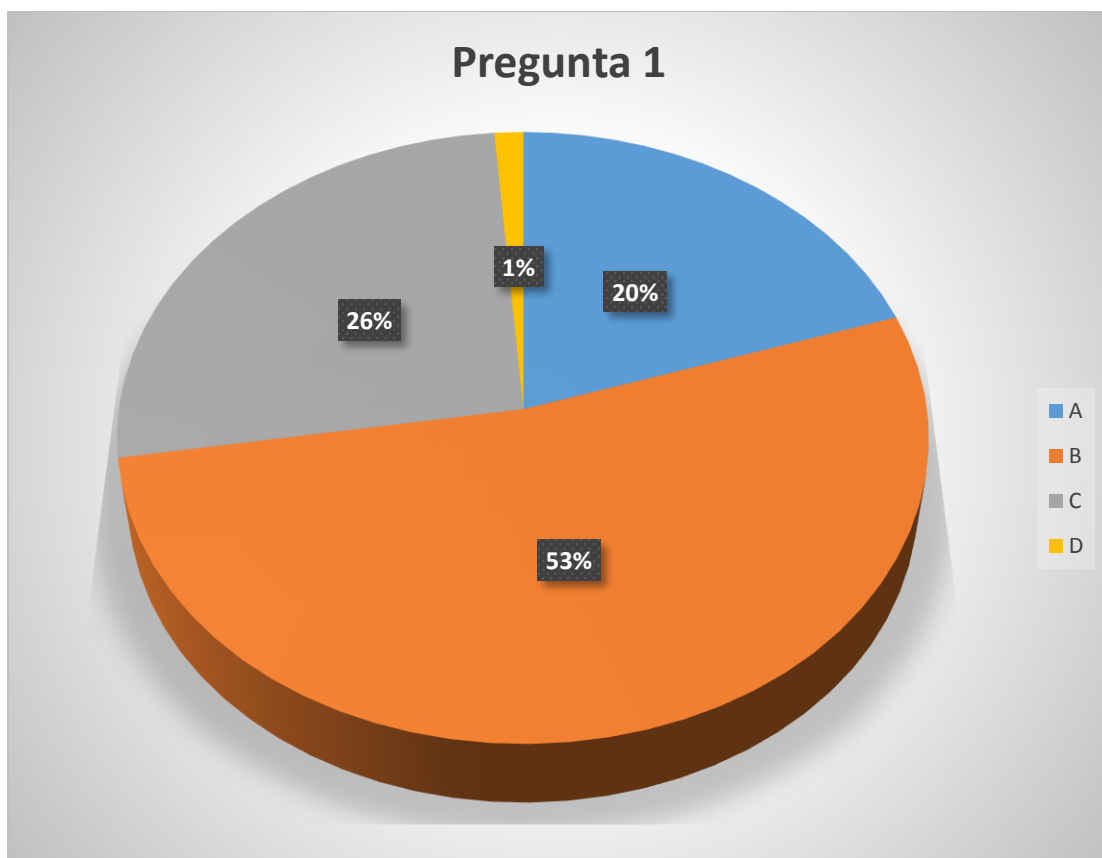


Figura N: 21

Pregunta 1

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante los resultados que se obtuvieron tras el análisis de las encuestas a los clientes

se puede notar que el 50% visita una vez a la semana al establecimiento mientras que un

6% llega por primera vez a solicitar su servicio.

Pregunta 2.- ¿cuál fue la razón por la que elige a " el mesón de los rosales " ante los otros restaurantes?

Tabla N.-30

Pregunta N2 clientes

	A	B	C	D	TOTAL
N.-	92	185	18	70	365
%	25%	50%	6%	19%	100%

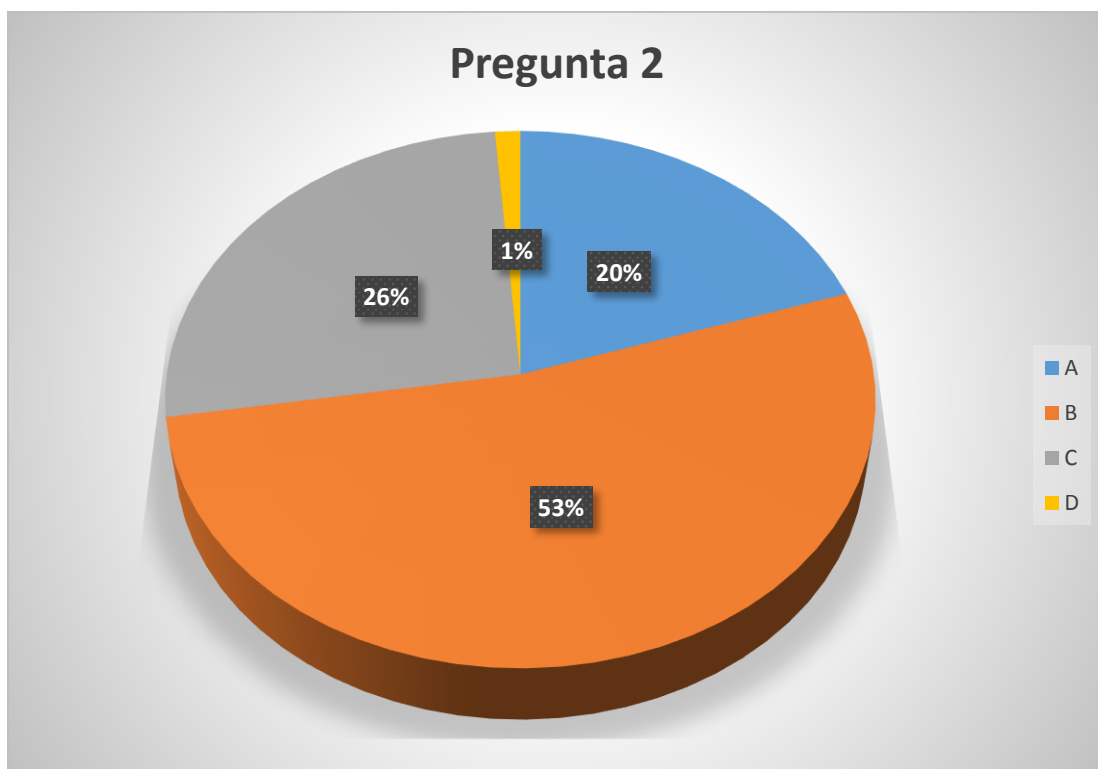


Figura N: 22

Pregunta 2

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante los resultados que se obtuvieron tras el análisis de las encuestas a los clientes se puede notar que el 50% visita al establecimiento por sus precios que ofrece mientras que un 6% llega por primera vez gracias a la publicidad de dicho establecimiento solicitar su servicio.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE "EL MESÓN DE LOS ROSALES" UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

3.- ¿cómo calificaría la cortesía y trato de los empleados del "el mesón de los rosales"?

Tabla N.-31
Pregunta N3 clientes

	A	B	C	D	E	TOTAL
N.-	70	185	92	18	0	365
%	19%	50%	25%	6%	0%	100%

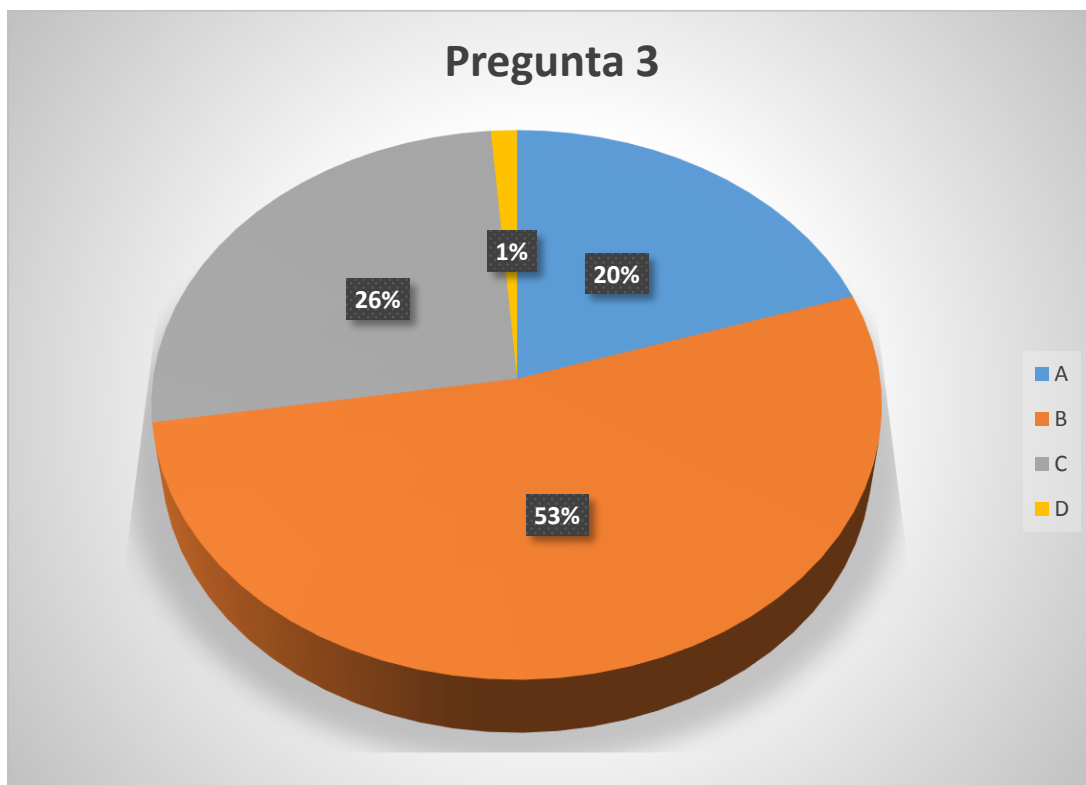


Figura N: 23
Pregunta 3
Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante los resultados que se obtuvieron tras el análisis de las encuestas a los clientes se puede notar que el 50% considera al establecimiento Bueno la cortesía y el trato mientras que un 6% considera que es Malo su cortesía y el trato que recibe por parte de los empleados.

Pregunta 4.- ¿cómo calificaría la limpieza del restaurante?

Tabla N.-32

Pregunta N4 clientes

	A	B	C	D	E	TOTAL
N.-	179	63	104	21	0	365
%	49%	17%	28%	6%	0%	100%

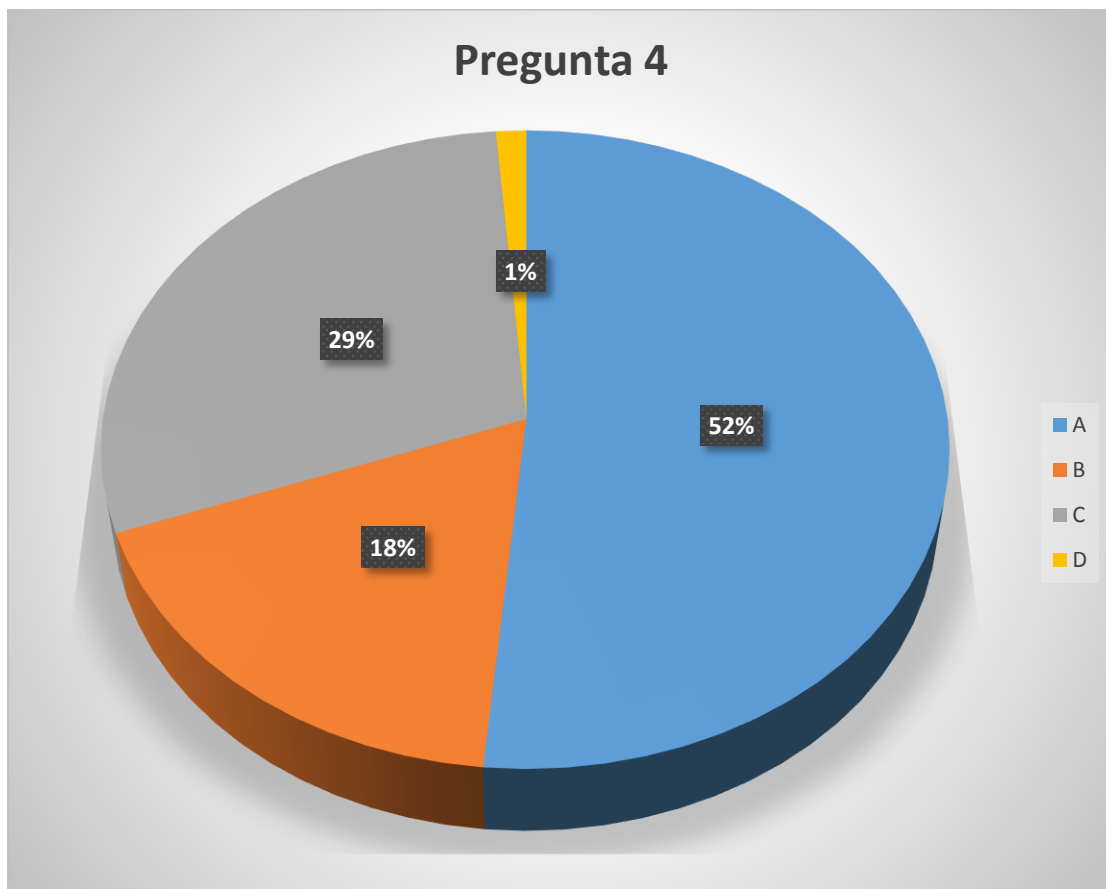


Figura N: 24

Pregunta 4

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Mediante el análisis de las encuestas podemos llegar a indicar que un 49% de los clientes han dicho que la limpieza del establecimiento es muy buena mientras un 6% aspira que la limpieza mejore para llegar a la excelencia.

Pregunta 5.- ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para realizar su pedido?

Tabla N.-33

Pregunta N5 clientes

	A	B	C	TOTAL
N.-	35	216	114	365
%	10%	59%	31%	100%

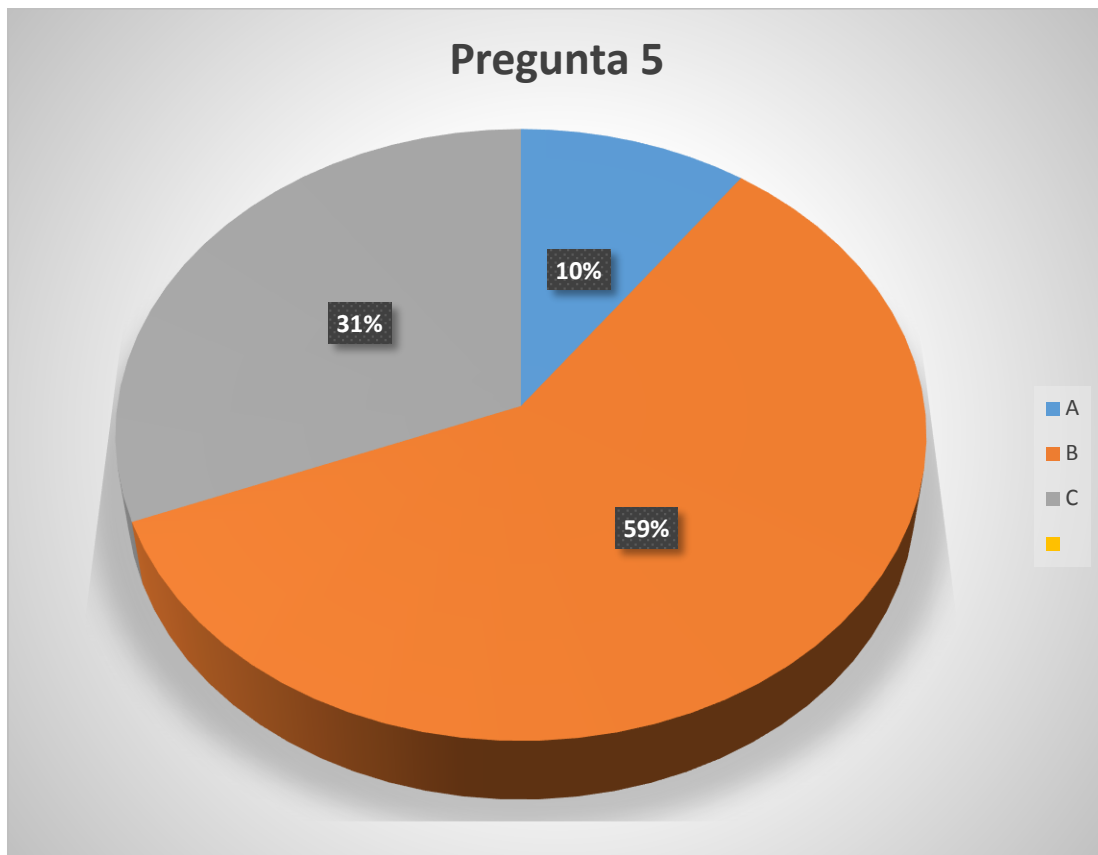


Figura N: 25

Pregunta 5

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

La mayoría de los clientes dicen que tuvieron que esperar de 5 a 10 minutos para recibir su pedido que equivale al 59%, el 31 % espero 10 minutos o más para que le atiendan y mientras el otro 10 % restante cree recibió un servicio de inmediato

Pregunta 6.- ¿cómo calificaría la organización del personal?

Tabla N.-34

Pregunta N6 clientes

	A	B	C	D	E	TOTAL
N.-	70	185	92	18	0	365
%	19%	50%	25%	6%	0%	100%

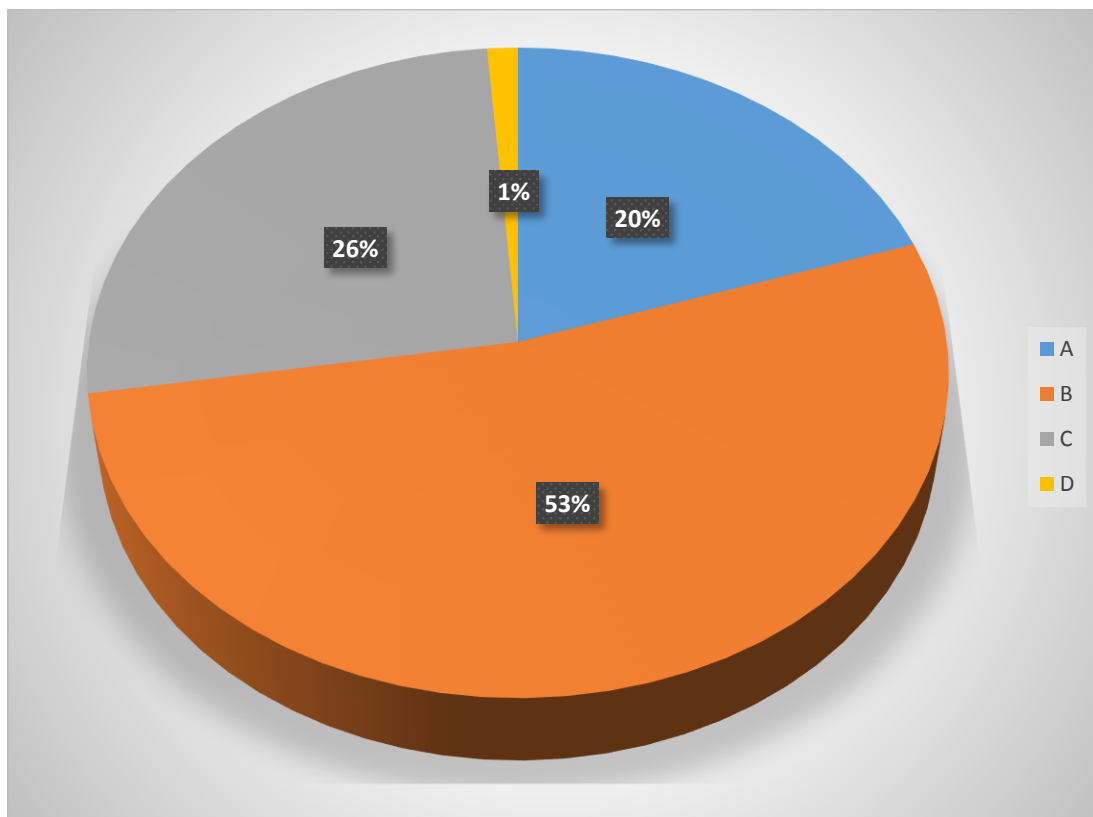


Figura N: 26

Pregunta 6

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Según los datos obtenidos de la encuesta los clientes dicen que el personal cuenta con una organización Buena en un porcentaje de 50% mientras que el 6% dice que no está organizado.

Pregunta 7.- ¿cómo calificaría los servicios prestados por del restaurante?

Tabla N.-35

Pregunta N7 clientes

	A	B	C	D	E	TOTAL
N.-	82	172	87	24	0	365
%	22%	47%	23%	8%	0%	100%

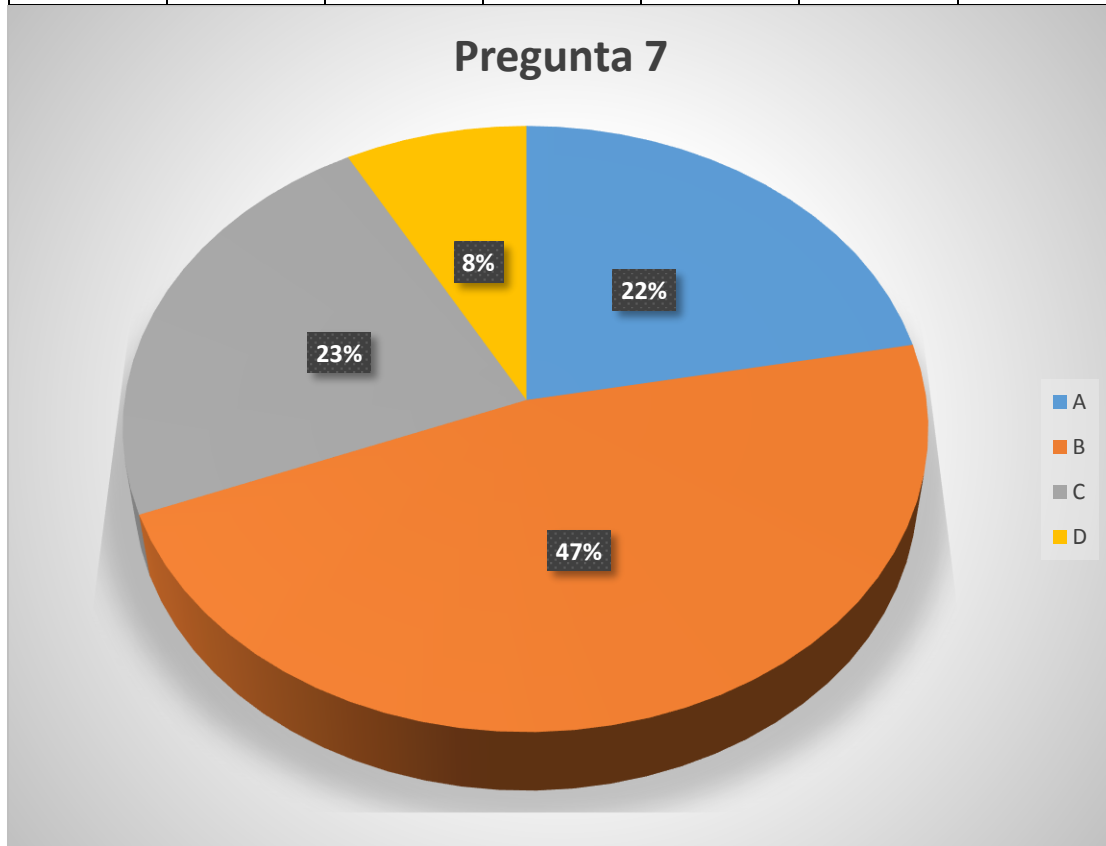


Figura N: 27

Pregunta 7

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Según los datos obtenidos de la encuesta los clientes dicen que el personal con un BUEN SERVICIO arrojando un porcentaje del 47% mientras que el 8% dice que no está satisfecho por el servicio prestado.

Pregunta 8.- ¿el restaurante tiene un buen sistema de ventilación o extracción de olores de la cocina?

Tabla N.-36

Pregunta N8 clientes

	A	B	TOTAL
N.-	210	155	365
%	57%	43%	100%

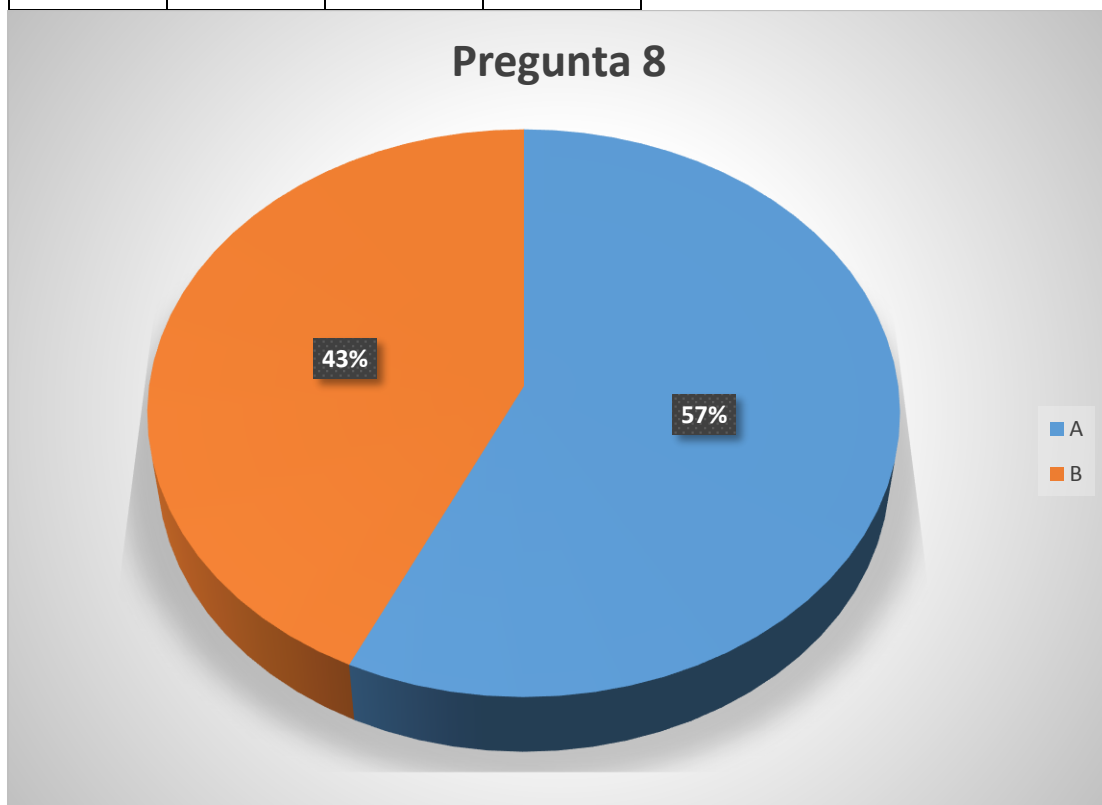


Figura N: 28

Pregunta 8

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Según los datos obtenidos de la encuesta el 57% de los clientes afirman que el establecimiento cuenta con un buen extractor de olores mientras que el 43% piensa que no.

Pregunta 9.- ¿usted regresaría al restaurante?

Tabla N.-37

Pregunta N9 clientes

	A	B	TOTAL
N.-	358	7	365
%	98%	2%	100%

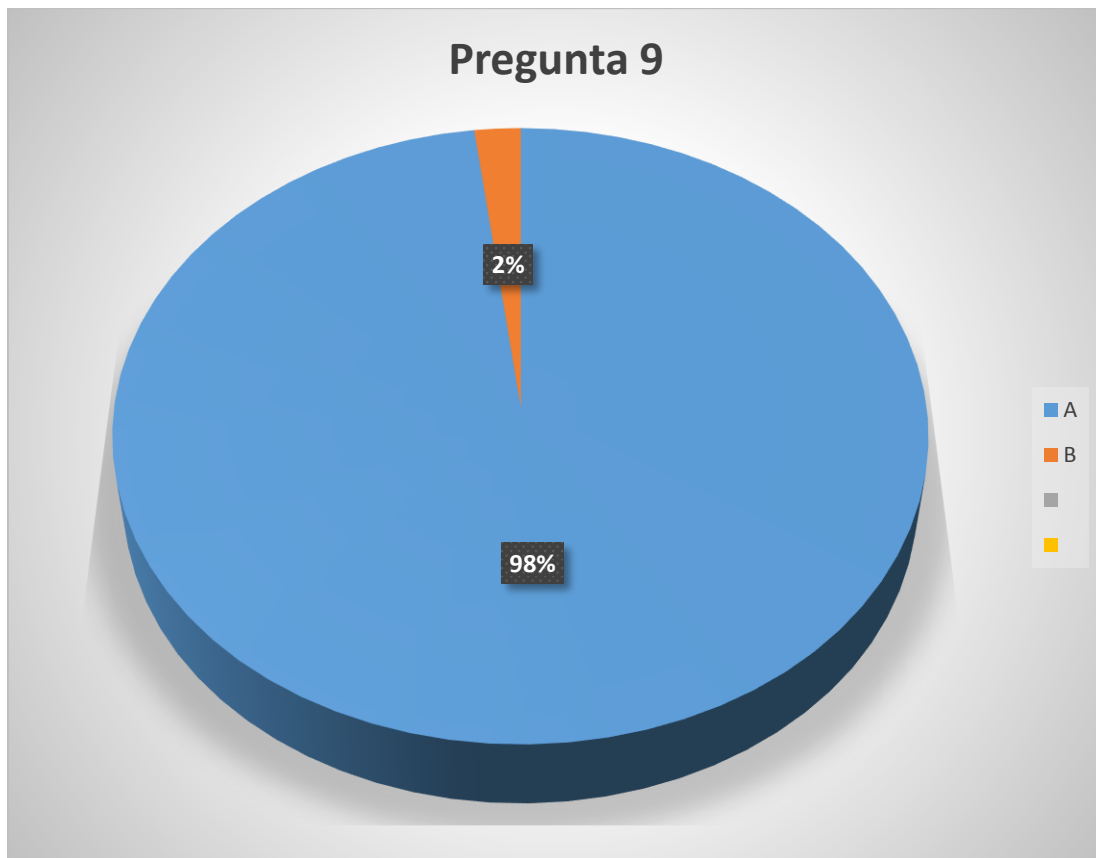


Figura N: 29

Pregunta 9

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Según los datos obtenidos de la encuesta el 98% de los clientes afirman que regresarán a visitar el establecimiento mientras que el 2% piensa que no debería volver a visitar el local.

10.- ¿recomendaría el restaurante a un amigo?

Tabla N.-38

Pregunta N10 clientes

	A	B	TOTAL
N.-	358	7	365
%	98%	2%	100%

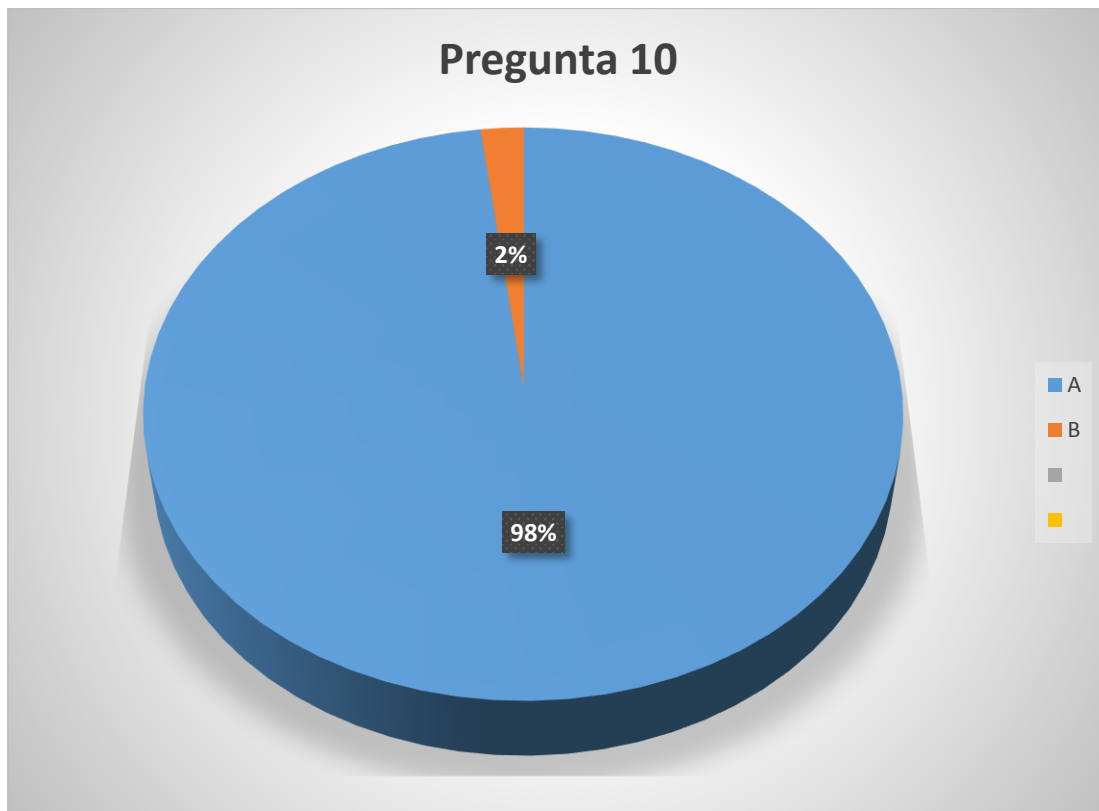


Figura N: 30

Pregunta 10

Elaborado por: Kevin Chamba

Análisis:

Según los datos obtenidos de la encuesta el 98% de los clientes afirman que recomendarían a un amigo o familiar visitar el establecimiento mientras que el 2% piensa que no deberían volver a visitar el establecimiento abriendo así el buzón de sugerencias.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE "EL MESÓN DE LOS ROSALES" UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

5.02 Descripción e la herramienta o metodología que se propone como solución

Los 4 temas fundamentales a topar son:

- Enfermedades
- Higiene Personal
- Lugar de Preparación
- Medidas que evitan la contaminación

La siguiente información será el contenido del manual

- Nombre del manual: **Manipulación de alimentos y bebidas**
- Medidas : A4
- Dimensiones (210 x 297 mm) ancho por alto
- Papel cauche
- Anillado
- Pasta delantera color transparente
- Pasta trasera color azul marino
- Información detallada
- Fácil entendimiento
- Fácil acceso

5.03 formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Elaboración de un manual de manipulación de alimentos y bebidas para el restaurante el cual contara con información de técnicas de cuidado y manejo del alimento.

Misión

En este plan de capacitación Se busca mejorar el área de manipulación de alimentos y bebidas para el restaurante “El mesón de los Rosales” que haya buena higiene alimentaria así también que exista un buen tratamiento de alimentos y bebidas que se realizan en el establecimiento para así poder ofertar un producto y servicio de calidad.

Visión

Con este proyecto nos enfocamos a que se destaque como uno de mejores locales de comida y bebidas del sector así mismo mejorar la estabilidad económica en la que se encuentra en la actualidad y que el cliente quede satisfecho y seguro con los alimentos adquiridos en el establecimiento.

Objetivos

Objetivos Generales:

Capacitaciones al personal en los temas de manipulación de alimentos y bebidas para obtener que el comensal se sienta seguro en el establecimiento El Mesón Español de los Rosales.

Objetivos Específicos:

- Buscar información de manipulación de alimentos y bebidas para brindar la capacitación.
- Elaborar el manual de manipulación de alimentos y bebidas para que los empleados tengan donde recordar lo aprendido.
- Conseguir el apoyo e interés del propietario con el tema que se plantea en dicho proyecto.

- Realizar talleres en el restaurante para que el personal así pueda mejorar mediante la capacitación.
- Óptimos hábitos de higiene personal
- Inversión económica en el establecimiento.

Estrategias

- Usar el recurso tecnológico para capacitar al personal
- Elaborar medios didácticos e informativos para que al capacitado se le haga más fácil aprender el uso de las herramientas de trabajo
- Controles previos por parte de las autoridades competentes
- Manejo adecuado de los alimentos
- Charlas de los perfectos hábitos de higiene dirigidos al personal.

Modelo del manual

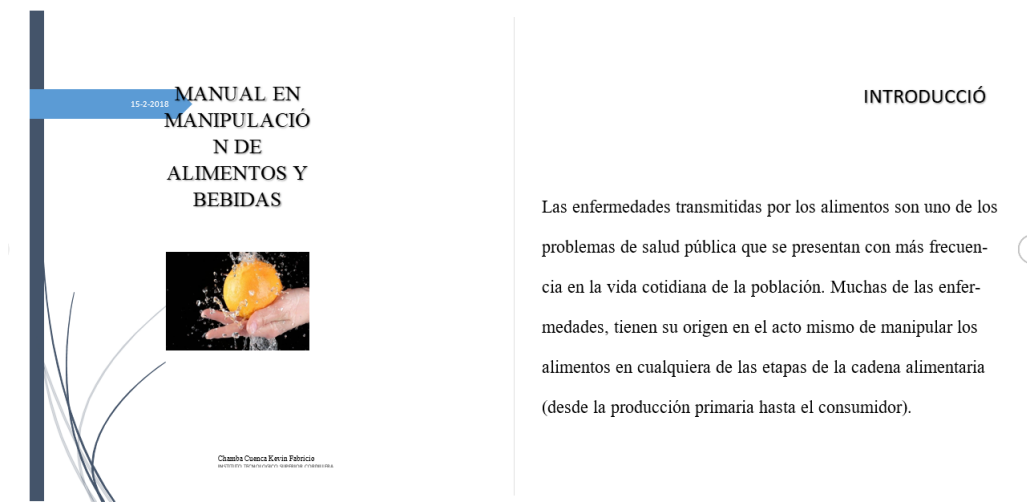


Figura N: 31
Portada e introducción
Elaborado por: Kevin Chamba

cualquiera de las etapas de la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta el consumidor).



Por fortuna, las medidas para evitar la contaminación de los alimentos son muy sencillas y pueden ser aplicadas por quien quiera que los manipule, aprendiendo simples reglas para su manejo higiénico.

Este manual tiene el propósito de llevar a cualquier persona que manipula alimentos, en especial a los profesionales de este oficio, el conocimiento necesario que les facilite aplicar pautas correctas en su trabajo cotidiano.

Figura N: 32
Contenido del manual
Elaborado por: kevin Chamba



Tipos de enfermedad

Básicamente los alimentos contaminados pueden causar dos tipos de enfermedad:

➤ Infección

Se presenta cuando consumimos un alimento contaminado con gérmenes que causan enfermedad, como pueden ser bacterias, larvas o huevos de algunos parásitos. Puede ser el caso de bacterias como Salmonela, presente con más frecuencia en huevos, carnes, pollos, lácteos, vegetales crudos y frutas cortadas o peladas.

Figura N: 33
Contenido del manual
Elaborado por: kevin Chamba



➤ Intoxicación:

Se presenta cuando consumimos alimentos contaminados con productos químicos, o con toxinas

producidas por algunos gérmenes, o con toxinas que pueden estar presentes en el alimento desde la captura, recolección o desde la producción primaria o la cría, como es el caso de las toxinas contenidas en algunos mariscos.

Las intoxicaciones también se pueden presentar cuando productos como los mariscos, especialmente los del tipo mejillón, ostra, berberecho, vieira o caracol, han sido recolectados en aguas contaminadas por el fenómeno de “marea roja”,

Figura N: 34
Contenido del manual
Elaborado por: kevin Chamba

Condiciones del personal que manipula alimentos

Si aceptamos que la causa principal de la contaminación de alimentos es la falta de higiene en la manipulación, las personas encargadas de esta labor, juegan un papel importante con sus actitudes para corregir ésta situación. Es más, su actitud responsable al manipular alimentos, es definitiva para evitar enfermedades y por tanto para la salud de los comensales.

Esto hace que el manipulador, practique reglas básicas que tienen que ver con su estado de salud, su higiene personal, su vestimenta y sus hábitos durante la manipulación de los alimentos. La correcta presentación y los hábitos higiénicos además de ayudar a prevenir

las enfermedades, dan una sensación de seguridad al consumidor y en el caso de negocios de comida, significan un atractivo para el cliente.

Un correcto **LAVADO DE MANOS** debe incluir estas etapas: Remangar el uniforme hasta el codo Enjuagar las manos y el antebrazo hasta el codo Frotar las manos con el jabón hasta que se forme espuma y extenderla de las manos hacia los codos Cepillar cuidadosamente manos y uñas

Lo ideal es poder secar las manos con toalla de papel. Los secadores de aire demoran en secar las manos, requieren más de un ciclo para lograrlo y casi siempre el manipulador termina de secarlas con la ropa. En los casos en que no se dispone de toallas de papel, se debe contar con una toalla que permanezca siempre limpia y sea renovada cuando esté muy mojada o su estado de limpieza no sea óptimo. Desinfectar las manos en una solución apropiada de ser necesario. Puede también utilizarse alcohol con este propósito

Activar Windows

Figura N: 35
Contenido del manual
Elaborado por: kevin Chamba



Los hábitos que si **TIENE QUE EVITAR** a toda costa el manipulador incluyen:

- Hurgarse o rascarse la nariz, la boca, el cabello, las orejas descubiertos, o tocarse granitos, heridas, quemaduras o vendajes, por la facilidad de propagar bacterias a los alimentos en preparación. De tener que hacerlo, acudir a un inmediato lavado de manos

- Fumar, comer, mascar chicle, beber o escupir en las áreas de preparación de alimentos.
- Usar uñas largas o con esmalte esconden gérmenes y desprenden partículas en el alimento Usar anillos, esclavas, pulseras, aros, relojes u otros elementos que además de "esconder" bacterias, pueden caer sin darse cuenta en los alimentos o en equipos y además de causar un problema de salud al consumidor, pueden incluso causar un accidente de trabajo
- Manipular alimentos o ingredientes con las manos en vez de usar utensilios
- Usar el baño con la indumentaria de trabajo puesta. Resulta muy fácil que la ropa se contamine en este lugar y luego transportar los gérmenes al lugar de proceso.

Figura N: 36
Contenido del manual
Elaborado por: kevin Chamba

En las dos situaciones, es importante que el manipulador conozca principios elementales de algunos de los aspectos de las Buenas Prácticas, término que debería ser muy familiar para quienes trabajan en procesos de alimentos. Algunas de esas Buenas Prácticas de Manufactura conviene que sean conocidas por el manipulador y tendrán variaciones dependiendo de lo complejo o no de cada establecimiento, incluyen:

- Ubicación del lugar de preparación y entorno
- Diseño e higiene de las instalaciones
- Materiales de construcción
- Iluminación y ventilación
- Áreas de Recepción y Almacenamiento
- Área de lavado y desinfección de equipos
- Área de proceso o preparación
- Áreas de servido o consumo
- Áreas de conservación y almacenamiento de productos terminados

- Desechos líquidos, basuras y desperdicios
- Depósitos para materiales y equipos
- Procedimientos para limpieza y desinfección



Final del documento

Figura N: 37

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE "EL MESÓN DE LOS ROSALES" UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Contenido del manual Elaborado por: kevin Chamba

- **SEPARACIÓN:** La debida separación de las materias primas para evitar su contaminación cruzada, deberá tenerse en cuenta en todo momento



Figura N: 38
Contenido del manual
Elaborado por: kevin Chamba



Condiciones para el almacenamiento de las materias primas

Figura N: 39
Contenido del manual
Elaborado por: kevin Chamba

Mantener los alimentos cubiertos es una de las mejores maneras de evitar la contaminación cruzada, por eso siempre estos deben cubrirse con papel aluminio o plástico. Se deben utilizar recipientes poco profundos para que los alimentos se enfrien más rápido. El utilizar recipientes grandes, hace que éstos parezcan frios en el exterior, pero los alimentos en el centro, tardan mucho tiempo en bajar su temperatura por debajo de 5 grados y permanecen largo tiempo en la zona de temperatura de peligro, con lo cual se facilita la multiplicación de las bacterias. La protección de los alimentos para evitar este tipo de contaminaciones, también se aplica cuando no se tienen equipos separados para alimentos crudos y alimentos cocidos. En este caso se aconseja colocar la carne cruda, el pollo o el pescado separados de los alimentos cocinados o listos para consumir o si no, debajo de éstos para evitar goteos de los alimentos crudos sobre los ya preparados

Almacenamiento en Seco

- **COCCION:** Asegúrese siempre de que los alimentos son cocinados a las temperaturas indicadas para eliminar todos los microorganismos.



Asegúrese siempre de que los alimentos son cocinados a las temperaturas indicadas para eliminar todos los microorganismos.

- **ENFRIAMIENTO:** Si el alimento será consumido más tarde, colócarlo lo antes posible en refrigeración.

Cada establecimiento tiene una amplia variedad de productos que necesitan almacenamiento y algunas reglas generales pueden ser aplicadas para diferentes situaciones.

Primero lo primero: La correcta rotación de las materias primas consiste en aplicar el principio de “Lo Primero que Entra, es lo Primero que Sale”, lo cual se puede hacer, registrando en cada producto, la fecha en que fue recibido o preparado. El manipulador almacenará entonces los productos con la fecha de vencimiento más próxima, delante o arriba de aquellos productos con fecha de vencimiento más lejana. Esto permite no solo hacer una buena rotación de los productos, sino descartar productos con fecha vencida.

Fuera de peligro: Los productos una vez inspeccionados, deben ser cuanto antes colocados fuera de la zona de peligro, es decir fuera de las temperaturas entre 5 y 60 grados centígrados, dependiendo de la naturaleza del alimento.

Activar Windows

Allí se almacenan alimentos secos y enlatados, por lo cual ésta área necesita que las materias primas se conserven en condiciones de temperatura y humedad adecuadas, ya que el calor y la humedad son los problemas más frecuentes en este tipo de almacenamiento. Las temperaturas ambientales, deben estar entre 10 y 21 grados centígrados y la humedad del ambiente debe estar entre 50 y 60 por ciento, para lo cual puede ser necesario utilizar equipos como deshumidificadores

Guardar las distancias

Una distancia de al menos 20m centímetros del suelo o de las paredes, facilita la limpieza del lugar, hace posible una mejor ventilación, separa los alimentos de paredes calientes o húmedas y da una mejor imagen del establecimiento.

Descongelación

Esta operación es tanto o más importante que la congelación, a tal punto que algunos la consideran un proceso aún más difícil que esta

Activar Windows

Figura N: 40

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Contenido del manual

Elaborado por: kevin Chamba

última. De hecho, cuando un alimento se pone en cocción para descongelarlo, exteriormente puede tener apariencia de estar cocido, pero en el centro puede estar crudo, con lo cual las bacterias presentes en el centro de la pieza podrían sobrevivir y si el alimento es almacenado dentro de la zona de temperaturas de peligro, puede multiplicarse y alcanzar un número suficiente para producir enfermedad. Por esta razón, la cocción de trozos grandes de carne congelada requiere de más tiempo porque si la pieza del alimento es de un grosor importante hay que asegurarse que la parte central de la pieza se cocina completamente y alcanza la temperatura de cocción indicada para el tipo de alimento. La descongelación se tiene que efectuar en el refrigerador hasta cuando la temperatura ascienda a unos 5 grados centígrados. La descongelación a temperatura ambiente, que se practica en algunos establecimientos, no es una práctica recomendable ya que puede permitir

la multiplicación de microorganismos que se encuentren en el producto en la parte más externa

Procesos se llevan a cabo en tres áreas bien definidas:

Cocina fría: Aquí se elaboran todas las comidas que se han de servir frías; cuenta con una amplia gama de productos, incluidos, ensaladas de frutas y hortalizas, entradas a base de carnes frías, embutidos, derivados lácteos, huevos y frutos del mar.

Cocina caliente: comprende una variedad de platos, preparados por lo general a base de carnes, aves, productos de la pesca, verduras, pastas, salsas y arroz.

Final del documento ■

Figura N: 41

Contenido del manual

Elaborado por: kevin Chamba

Material de Apoyo



Figura N: 42

Diapositivas

Elaborado por: kevin Chamba



Figura N: 43

Diapositivas

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Elaborado por: kevin Chamba

SALUD



- La salud es muy importante en este tipo de oficio ya que algunas bacterias o enfermedades se pueden transmitir a través del contacto como en un saludo
- Así que no podemos correr ningún riesgo que nuestra clientela adquiera alguna bacteria por un empleado en mal estado de salud.
- Es importante realizarse mínimo 1 chequeo médico al año para saber en qué estado se encuentra

Figura N: 44

Diapositivas

Elaborado por: kevin Chamba

INSTALACIONES



- Debemos tomar en cuenta que no solo las bacterias viven en los seres humanos también los podemos encontrar alojados en las mismas instalaciones
- Para esto se debe realizar 2 limpiezas generales por semana tratando de utilizar desinfectantes,

Figura N: 45

Diapositivas

Elaborado por: kevin Chamba

CAPÍTULO VI

6.00 Aspectos Administrativos

6.01 Recursos

Tabla N.-39

Recursos

Recurso Económico	Valores invertidos en el proyecto
Recurso Tecnológico	➤ Celular ➤ Internet ➤ Computadora ➤ Impresora ➤ Televisión
Recurso Humano	➤ Trabajadores ➤ Administrador ➤ Kevin Chamba ➤ Tutor: ing. Patricio Acuña
Recurso Materiales	➤ Copias ➤ Impresiones ➤ Esferos ➤ Resmas ➤ Calculadora ➤ Agendas
Recurso Tiempo	7 meses

Elaborado por: Kevin Chamba

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE “EL MESÓN DE LOS ROSALES” UBICADO EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE MANIPULACIÓN INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.

6.02 Presupuesto

Tabla N.-40

Presupuesto de aplicación de la propuesta

Detalle	Cantidad	Valor Uni.	Valor Total
Diseño del manual	1	40.00	40.00
Impresiones del manual	7	10.50	70.50
Hojas de sugerencia	100	0.05	5.00
Capacitación	1	60.00	60.00
Folletos	1	1.00	1.00
		Total	176.50

Elaborado por: Kevin Chamba

Tabla N.-41

Presupuesto para la elaboración del proyecto

Detalle	Cantidad	Valor Uni.	Valor Total
Resmas de papel bom	2	2.25	4.50
Impresiones a color	475	16.50	16.50
Anillados	2	2.00	4.00
Movilización	-	20.00	20.00
Cd's	1	-	2.00
Internet	1	20.00	20.00
Impresión de manuales	9	5.00	45.00
internet	-	-	40.00
		Total	152.00

Elaborado por: Kevin Chamba

6.03 Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DETALLE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
Entrega del tema	X					
asignación de tutor	X					
CAPÍTULO I		X				
CAPÍTULO II		X				
CAPÍTULO III			X			
CAPÍTULO IV			X			
CAPÍTULO V				X		
CAPÍTULO VI				X		
URKUND					X	
Presentación al lector					X	
Sustentación						X

Figura: 46
Cronograma
Elaborado por: Kevin Chamba

CAPÍTULO VI

7.00 Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

- Para concluir se ha determinado que es factible brindar los conocimientos de buena manipulación de alimentos y bebidas hacia los trabajadores del establecimiento restaurante El “ Mesón de los Rosales” para que haya mejorar en el servicio del mismo.
- Así pues al momento de realizar las encuestas a los trabajadores se pudo evidenciar una que otra falencia al no recibir ninguna capacitación.
- Finalmente con la ejecución de la capacitación en manipulación de alimentos y bebidas se aspira que los trabajadores adquieran conocimientos sobre la manipulación correcta de los alimentos y erradicar los problemas que con lleva la mala manipulación de alimentos.

7.02 Recomendaciones

- Se recomienda a los trabajadores poner en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación de manipulación de alimentos y bebidas al trabajo diario para que los consumidores se sientan seguros al recibir el servicio.
- Es muy imprescindible también que el administrador del lugar tenga mayor interés además de incentivar a su recurso humano a capacitarse e informarse de las áreas que manejan para que puedan desarrollar su trabajo más eficientemente.

Anexos

Anexos

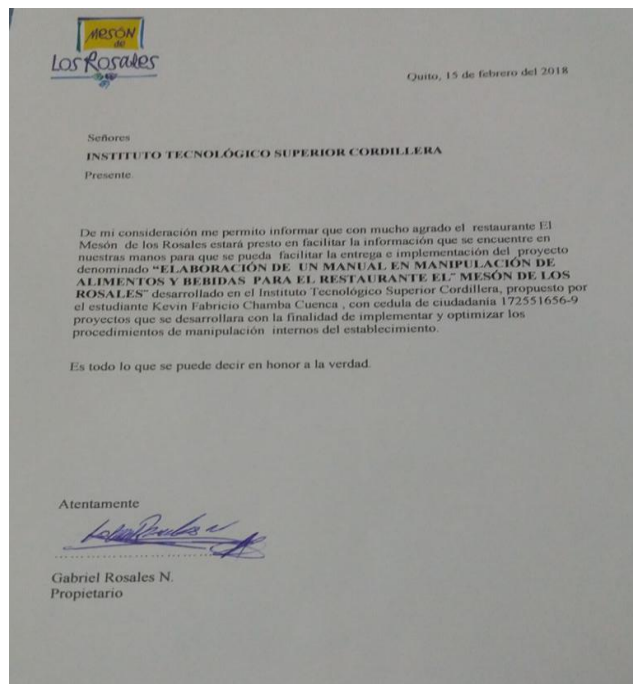


Imagen N° 1
Carta Aval
Fuente: Estudio de caso
Elaborado por: Kevin Chamba



Imagen N° 2
Comedor
Fuente: Estudio de caso
Elaborado por: Kevin Chamba



Imagen N° 3
Producto que se oferta
Fuente: Estudio de caso
Elaborado por: Kevin Chamba

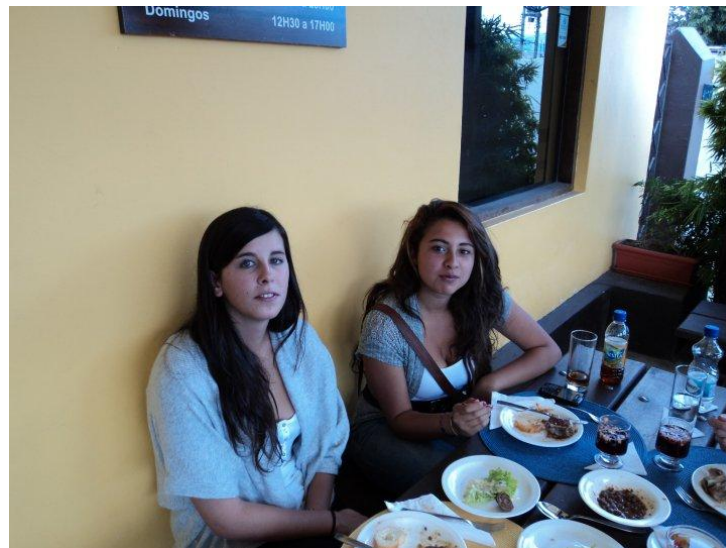


Imagen N° 4
Clientela después de la capacitación
Fuente: Estudio de caso
Elaborado por: kevin Chamba

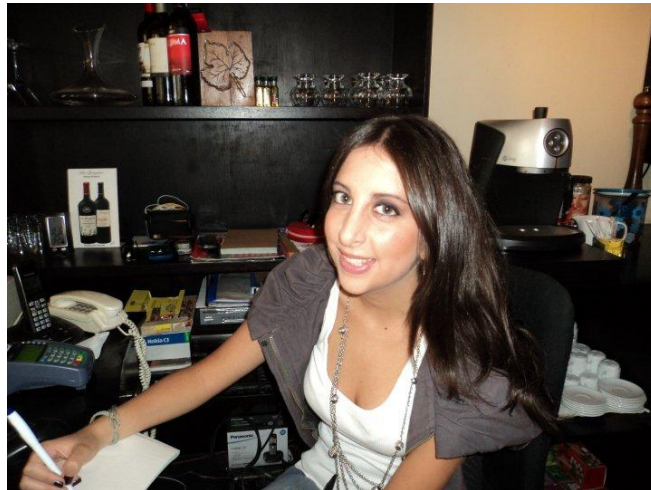


Imagen N° 5
Personal capacitado
Fuente: Estudio de caso
Elaborado por: Kevin Chamba

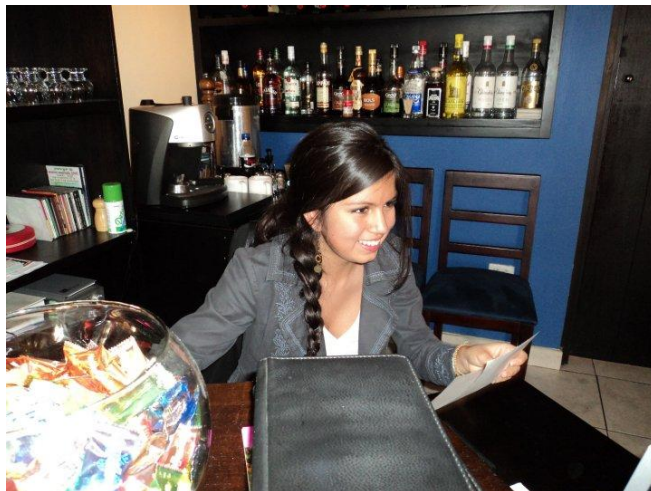


Imagen N° 6
Personal capacitado
Fuente: Estudio de caso
Elaborado por: Kevin Chamba



Imagen N° 6
Oferta después de la capacitación
Fuente: Estudio de caso
Elaborado por: Kevin Chamba



Imagen N° 7
Oferta después de la capacitación
Fuente: Estudio de caso
Elaborado por: Kevin Chamba



Imagen N° 8

Clientes

Fuente: Estudio de caso

Elaborado por: Kevin Chamba

BIBLIOGRAFÍA

- Gallardo de la Puente. Carlos (2011). Fiestas y sabores del Ecuador. Universidad de las Américas. Quito-Ecuador
- Diana Guzmán. (2016) Plan de capacitación sobre inocuidad alimentaria. Instituto Tecnológico Superior Cordillera
- Kurt Philip. Bowen John y Makens James. (2011) .diagrama de campos de fuerzas. Recuperado el 5 de octubre del 2017 en:
<http://www.actiongroup.com.ar/diagrama-de-campo-de-fuerzas/>
- Ministerio de Turismo. (2017). Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020.
- Ortega Cabezas, Guillermo. (2012). Capacitación para Capacitadores. Editorial jurídica del ecuador. Quito-Ecuador.
- Paho. Inocuidad de alimentos. Glosario. Recuperado el 4 de octubre del 2017en:
http://paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10433%3Aeducacion-inocuidad-alimentos-glosario-terminos-inocuidad-de-alimentos&catid=1237%3Aeducation-on-food-safety&Itemid=41278&lang=es
- Prezi. Análisis de alternativas. Recuperado el 21 de marzo del 2018 en:
<https://prezi.com/onqigxjuy3xm/matriz-de-analisis-de-alternativas/>
- Manual de capacitación. Recuperado el 2 de noviembre del 2017en:
http://montevideo.gub.uy/sites/default/files/manualmanipuladoresdealimentosops-oms_0.pdf
- Seguridad Alimentaria. Manual para el manipulador de alimentos. Recuperado el 7 de noviembre del 2017 en:

http://seguridadalimentaria.posadas.gov.ar/images/stories/manuales/manual_de_capacitacion_para_el_manipulador_de_alimentos.pdf

- Manumaneali. Manual de capacitación de alimentos. Recuperado el 7 de noviembre del 2017 en:

<http://cofepris.gob.mx/Documents/Bibliografias/manumaneali.pdf>

- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. Manual para manipuladores. Recuperado el 13 de noviembre del 2017 en:

<http://.fao.org/3/a-i7321s.pdf>

- Martínez. Técnicas e instrumentación de investigación. Recuperado el 21 de diciembre del 2017 en:

http://academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n

- Senasa. Manual de capacitadores de comerciantes. Recuperado el 23 de diciembre del 2017 en:

<https://senasa.gob.pe/senasa/wp-content/uploads/2017/02/Manual-de-Capacitaci%C3%B3n-para-Comerciantes.pdf>

- Blanc, A.(2008). Atención al cliente. España. Pirámide Cempre planes y proyectos. Definición de problema central. Recuperado el 15 de noviembre del 2017 en:

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

- Ops. Manipuladores Manual Establecimiento. Recuperado el 5 de enero del 2018

http://publicaciones.ops.org.ar/publicaciones/prev_control_enfermedades/RM/cdma_nipulacion%20Alimentos/manipuladoresmanualestablecimiento.htm

- Webquery. Manual de Atención al Cliente. Recuperado el 5 de enero del 2018 en:

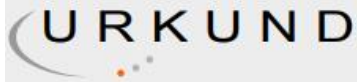
<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADFM0000637/C2.pdf>

-
- Cempro. Problema central. Recuperado el de 3 enero del 2018 en

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

- Mintur. Turismo Sostenible. Recuperado el de 13 marzo del 2018 en

<http://turismo.gob.ec/resaltando-la-importancia-del-turismo-sostenible-para-el-desarrollo-se-celebra-el-dia-mundial-del-turismo-2017/>



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS proceso final 1-2.docx (D36803058)
Submitted: 3/21/2018 7:20:00 PM
Submitted By: kevin.0519@hotmail.com
Significance: 9 %

Sources included in the report:

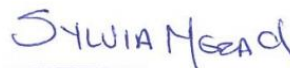
Muela-Caza-Nohemi.pdf (D30339048)
TESIS ALEXlara08112016.docx (D23149389)
PROYECTO GUZMAN.pdf (D19772800)
inicio tesis gabriela entrega.docx (D26698553)
PROYECTO-DE-TESIS-WLADIMIR-BERMEO-FIN URKUM.pdf (D30339675)
Trabajo-de-Titulacion-MAPM.FINALdocx..pdf (D30320808)
http://paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10433:educacion-inocuidad-alimentos-glosario-terminos-inocuidad-de-alimentos&catid=1237:education-on-food-safety&Itemid=41278&lang=es
<http://cempro.org.pe/2011/11/definicion-del-problema-central.html>
<http://turismo.gob.ec/resaltando-la-importancia-del-turismo-sostenible-para-el-desarrollo-se-celebra-el-dia-mundial-del-turismo-2017/>

Instances where selected sources appear:

25



Ing. Patricio Acuña
Tutor del proyecto



Lic. Sylvia Mera
Lectora del proyecto



Quito, 15 de febrero del 2018

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

De mi consideración me permito informar que con mucho agrado el restaurante El Mesón de los Rosales estará presto en facilitar la información que se encuentre en nuestras manos para que se pueda facilitar la entrega e implementación del proyecto denominado **"ELABORACIÓN DE UN MANUAL EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EL RESTAURANTE EL MESÓN DE LOS ROSALES"** desarrollado en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, propuesto por el estudiante Kevin Fabricio Chamba Cuenca, con cedula de ciudadanía 172551656-9 proyectos que se desarrollara con la finalidad de implementar y optimizar los procedimientos de manipulación internos del establecimiento.

Es todo lo que se puede decir en honor a la verdad.

Atentamente



Gabriel Rosales N.
Propietario

Francisco de Orellana 550
(Parque Central Cumbayá)
Telf: 2893280 • 2896023
gabrielrosalesn@gmail.com

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) **CHAMBA CUENCA KEVIN FABRICIO**, portador de la cédula de identidad No. 1725516569 previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 23 de abril del 2018



23 ABR 2018

Sra. Mariela Balseca
CAJA

VISTO FINANCIERO



CONSEJO DE CARRERA

Adm. Turística y Hotelera

Lcda. Marlene Andrade

DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



08 MAY 2018

9.42.185

COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



DIRECCIÓN DE CARRERA

Adm. Turística y Hotelera

Ing. Frikizia Mendoza J.

DIRECTORA DE CARRERA



Ing. William Parra

BIBLIOTECA



08 MAY 2018

Verónica Lara

Ing. Verónica Lara

SECRETARIA ACADÉMICA