

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE ISRAEL

CARRERA DE GASTRONOMÍA

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS CORRECTAS NORMAS DE
SANIDAD E HIGIENE EN LOS PUESTOS DE COMIDA Y EXPENDIO DE LOS
MERCADOS MUNICIPALES

Estudiante

Nelly Ana Ríos Ortiz

Tutor

Msc. Paola Molina

QUITO ECUADOR

Noviembre 2012

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE ISRAEL

CARRERA DE GASTRONOMÍA

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo Msc. Paola Molina, certifico q la señorita Nelly Ana Ríos Ortiz con C.C. No, 0104218284 realizo la presente tesis con título

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS CORRECTAS NORMAS DE SANIDAD E HIGIENE EN LOS PUESTOS DE COMIDA Y EXPENDIO DE LOS MERCADOS MUNICIPALES” ; y que es actor intelectual del mismo, que es original, autentico y personal.

.....

Msc. Paola Molina

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE ISRAEL

CARRERA DE GASTRONOMÍA

FORMATO CERTIFICADO DE AUTORÍA

El documento de tesis con título "Programa de Capacitación de las Correctas normas de Sanidad e Higiene en los Puestos de comida y Expendio de los Mercados Municipales" ha sido desarrollado por Nelly Ana Ríos Ortiz con C.C. No, 0104218284 persona que posee los derechos de autoría y responsabilidad, registrándose la copia o utilización de cada uno de los productos de esta tesis sin previa autorización.

.....

Nelly Ana Rios Ortiz.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

Cuenca, diciembre 6, 2012
OFI-002-AE-UP-12

Señorita
NELLY ANA RÍOS ORTÍZ
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE GASTRONOMÍA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

Presente.-

De mi consideración:

Una vez revisadas las modificaciones de los informes emitidos, autorizamos ala estudiante NELLY ANA RÍOS ORTÍZ, alumna de la CARRERA DE GASTRONOMÍA, proceda con la impresión y presentación del empastado para el tema de tesis PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS CORRECTAS NORMAS DE SANIDAD E HIGIENE EN LOS PUESTOS DE COMIDA Y EXPENDIO DE LOS MERCADOS MUNICIPALES, para que siga con el proceso de graduación y defensa respectiva.

Cordialmente,

Ing.

TUTOR

Msc. René Cortijo

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

*CC. Secretaría Académica
Archivo Unidad Especial de culminación de estudios y Titulación
/mp*

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo principalmente a Dios que por los padres que me dio, quienes han estado en mis triunfos como en los momentos difíciles de mi vida brindándome su apoyo incondicional y sabios consejos gracias por eso.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a mi tutora la Mcs. Paola Molina por su dedicación y motivación diaria en el proceso y gracias a este se fortaleció la amistad y a todas las personas que han ayudado a que este proyecto universitario se haga realidad, con sus palabras y todo su apoyo brindado en los momentos más difíciles. Agradezco principalmente a mis padres, tíos y amigos inseparables, quienes con sus consejos útiles y en el momento preciso, han contribuido a no dar marcha atrás para que este sueño se haga realidad.

RESUMEN

La utilización de las correctas Normas de Sanidad e Higiene en los puestos de comida y expendio de los mercados municipales, son muy importantes ya que con ellas se puede manipular de la manera adecuada los alimentos, brindando el mejor servicio a los clientes.

De esta manera se podrá mantener a los consumidores satisfechos atrayendo a clientes nacionales, como extranjeros y podrán deleitarse de la comida típica y además de las tradiciones culturales de la ciudad.

Es por eso que se ha planteado realizar el programa de capacitación para las personas que expenden los diferentes productos en los mercados municipales, partiendo desde un enfoque teórico, enlazado o un diagnóstico situacional que permita esclarecer la problemática citada, compilando los resultados hasta lograr plasmar una efectiva propuesta que enmarque la gastronomía y la capacitación

SUMMARY

The use of the correct standards of health and rehabilitation in the workplace and dispensing of the municipal markets, are very important because they can be manipulated the correct way, providing the best service to customers.

In this way, it is possible to keep consumers satisfied, attracting customers and foreign and you will be able to enjoy the typical meal and the cultural traditions of the city.

That is why it is planned to perform the training program for the people that sell different products in the municipal markets and make easier to individuals to understand the improve that their work and service has to be better.

Bound or a situational diagnosis that would clarify the problems cited, compiling the results up to bring out an effective proposal that surrounds the gastronomy and the training

1 INTRODUCCIÓN

La mala manipulación de la sanidad e higiene en los alimentos a nivel mundial ha conllevado a una serie de enfermedades llamadas (ETAS), pero gracias a la tecnología y nuevos estudios que se han realizado en los países del primer mundo se está frenando, lastimosamente este fenómeno no ha tenido la misma trascendencia en los países del tercer mundo ya que su mismo nombre nos da a entender la falta de tecnología y estudios que en ellos existe.¹

La sanidad e higiene en los productos alimenticios debe ser la correcta ya que es fundamental para la adecuada elaboración y expendio de los alimentos, es por eso que debemos tener en cuenta los pasos esenciales para la correcta comercialización de los productos.

De esta manera se puede prevenir enfermedades que conlleva la falta de higiene en el expendio de los alimentos; obteniendo como resultado positivo el incremento del turismo tanto nacional como internacional para el consumo de platos típicos que son vendidos en los mercados municipales y así llegaran a tener en el Ecuador una fuente que genere más ingresos económicos.

Mediante el proceso de capacitación que se establecerá en base a las correctas normas de sanidad e higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales, se llegara a un alcance de todos quienes estén relacionados a esta problemática con el fin de obtener un resultado objetivo y efectivo del buen uso de estas normas y de la cultura de la higiene.

¹ <http://es.scribd.com/doc/40494395/Etas-en-El-Mundo-y-en-El-Ecuador-Corre>, Pg. 2

Este trabajo almacena información de la observación de campo realizada, las conversaciones establecidas con personas que dominan el tema, a demás la bibliografía acerca de las correctas normas de sanidad e higiene en los productos de expendio que se deben seguir, fuentes de internet las cuales son de carácter científico; que dan el soporte necesario para la base de investigación del trabajo de graduación.

1.1. Antecedentes

La buena práctica de la manufactura que se da en los países desarrollados permite que se cierre un correcto ciclo de producción, transporte, exhibición y venta, de esta manera garantizan la calidad de los productos que serán comercializados haciendo de esta forma que el cliente se sienta satisfecho y seguro de lo que va a consumir.

En los países no desarrollados como el Ecuador, los mercados municipales muestran una inadecuada transportación de los productos que van a ser comercializados sean o no terminados, el almacenamiento de productos, la mala manipulación en productos cárnicos, lácteos, vegetales, frutas, alimentos elaborados, contaminación ambiental y el servicio al cliente en los mercados todo esto nos lleva a una mala práctica de manipulación, ya que no se cuenta con la adecuada información al no saber llegar de la manera correcta a los vendedores y de esta manera se ocasiona una contaminación cruzada de los alimentos y se va desencadenando una serie de problemas entre ellos: proliferación de roedores, contaminación en los alimentos, contaminación ambiental por el gran desperdicio etc.

Estas acarrear enfermedades (ETAS) que son muy perjudiciales para el ser humano.

Razón por lo que se ha observado la forma de empleo de las incorrectas normas de Sanidad e Higiene dentro de los puestos de trabajo y expendio de productos en los mercados municipales (Mercado 10 de Agosto – Mercado 3 de Noviembre) por cinco días, para lograr analizar correctamente y con detenimiento la problemática citada.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivos generales

Elaborar un programa de CAPACITACIÓN DE LAS CORRECTAS NORMAS DE SANIDAD E HIGIENE EN LOS PUESTOS DE COMIDA Y EXPENDIO EN LOS MERCADOS MUNICIPALES.

1.2.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el tema de planteado basándose en las teorías que se relacionan con la problemática señalada en el tema de investigación.
- Diagnosticar la situación actual de las incorrectas normas de sanidad e higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales.
- Elaborar un programa de capacitación de las correctas normas de sanidad e higiene en los puestos de comida y expendio en los mercados municipales.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.2.1. Marco conceptual

El marco conceptual hace referencia a los principales conceptos que integran la lógica de este trabajo de investigación; siendo los más importantes los que se cita a continuación:

Gastronomía

Etimológicamente proveniente del griego “gastros”, que significa estómago, y “gnomos” ley o conocimiento, para referirse no tanto como pareciera sugerir del origen de la palabra a llenar el estómago, sino que el objetivo de la gastronomía es crear platos de comidas para saborear ricas preparaciones culinarias con los sentidos del gusto, la vista y el olfato, comparar las comidas de distintos lugares, ver como se originaron, los aportes nutricionales de cada ingrediente y sus posibilidades de combinación, etcétera²

Salud alimentaria:

La higiene de los alimentos es el conjunto de prácticas, comportamientos y rutinas al manipular los alimentos orientadas a minimizar el riesgo de daños potenciales a la salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la higiene alimentaria comprende todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad sanitaria de

² <http://deconceptos.com/arte/gastronomia>, Pg. 1

los alimentos, manteniendo a la vez el resto de cualidades que les son propias, con especial atención al contenido nutricional.

La contaminación de alimentos se produce desde diferentes fuentes así: el aire, el agua, el suelo, los seres humanos, los animales y demás seres vivos.

No todos los microorganismos que contaminan los alimentos crudos tienen la misma importancia sanitaria, unos se denominan microorganismos alterantes y los demás se denominan microorganismos patógenos.

Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud, precaviendo enfermedades, considerando las diferentes modalidades de aparición de estas. Para ello se fundamenta en el estudio de la medicina y ciencias naturales, realizando investigaciones sobre la alimentación, del cuidado del cuerpo, deporte y toda clase de actividades.³

Contaminación cruzada:

En materia de higiene alimentaria, una contaminación cruzada es el contagio de un alimento cocinado con los microorganismos de otro alimento crudo, los utensilios usados para manipular éstos o el propio manipulador de alimentos.

Al estar los alimentos crudos altamente contaminados, ya que de origen pueden presentar multitud de microorganismos, es recomendable adoptar una serie de precauciones al objeto de

³ <http://www.consumoteca.com/diccionario/higiene-de-los-alimentos>, Pg. 1

Las contaminaciones cruzadas se producen cuando un alimento cocinado se contamina con microorganismos presentes en los alimentos crudos o en los utensilios utilizados para manipular estos, con los que pueda entrar en contacto.⁴

Enfermedades transmitidas por los alimentos:

Son las que causa principalmente trastorno en el tubo intestinal, con dolores abdominales, diarrea y vómito. Estas enfermedades son causadas por la ingestión de alimentos que contienen cantidades considerables de bacterias patógenas (nocivas al organismo) o de productos tóxicos (veneno) que se genera por el crecimiento o depuración de estas⁵

Calidad:

⁶La calidad es un concepto que viene determinado por la conjunción de distintos factores relacionados todos ellos con la aceptabilidad del alimento.

"Conjunto de atributos que hacen referencia de una parte a la presentación, composición y pureza, tratamiento tecnológico y conservación que hacen del alimento algo más o menos apetecible al consumidor y por otra parte al aspecto sanitario y valor nutritivo del alimento"

En la práctica es preciso indicar la calidad a la que nos referimos:

- calidad nutritiva
- calidad sanitaria

⁴ <http://www.consumoteca.com/diccionario/contaminacion-cruzada>, Pg 1

⁵ BRAVO MARTINEZ, et al, "El manejo higiénico de los alimentos guía para la obtención del dispositivo H", Mexico DF, Pg. 13

⁶ <http://www.elergonomista.com/alimentos/calidad.htm>. Pg. 1

- calidad tecnológica
- calidad organoléptica
- calidad económica

Son determinantes de la calidad:

- color
- olor
- aroma
- sabor
- textura
- ausencia de contaminante

Expendio de alimentos:

Son las instalaciones, en las que se expenden diferentes tipos de alimento e incluye los alimentos que requieren y no requieren refrigeración para su mantención los que requieren congelación. Todos los alimentos que se expenden deben provenir de una instalación autorizada. Almacén de comestibles, bares, carnicerías, expendio de frutos de país, expendio de helados, mini mercado, pescaderías, rotisería y fiambrería, supermercados, verdulerías, y fruterías.⁷

2.2.2. Fundamentación Teórica

La etapa de investigación se sujeta a la fijación y debate de las teorías más importantes que se estiman en este tema y de la base conceptual del programa de capacitación, considerando un análisis con aplicabilidad al tema propuesto:

⁷ http://seremi5.redsalud.gob.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2012/01/expendio_alimentos.pdf.
Pg, 1

fundamentación teórica es un capítulo que nos ayuda conocer la teoría de nuestro tema.

2.2.2.1. Teorías de Estudio

TEORÍAS DE ESTUDIO:

La teoría de D'Adamo acerca de la alimentación y los grupos sanguíneos

Según los investigadores James y Peter D'Adamo la buena o mala asimilación de los alimentos está condicionada por nuestro grupo sanguíneo, hasta el punto de que en cada grupo (A, B, AB y O) hay alimentos que son perjudiciales, otros beneficiosos y otros neutros. Aseguran que muchas enfermedades pueden deberse al consumo de alimentos no adecuados para nuestro grupo sanguíneo, y que en ello está la razón de que muchas personas no consigan adelgazar cuando se ponen a dieta.⁸

Teoría de los alimentos: Las teorías del Dr. Jean Seignalet

El doctor Jean Seignalet denuncia y documenta en su obra **La Alimentación. La 3ª Medicina** que muchas patologías y la proliferación actual de otras se debe básicamente a cinco razones: la ingesta de leche y sus derivados, el consumo de cereales domésticos, la cocción de los alimentos, el refinado de los aceites y la contaminación y manipulación alimenticia con la consiguiente carencia de vitaminas y minerales.⁹

⁸ <http://figuera.orgfree.com/es/vegan/art04-adamo.htm>, Pg1

⁹ <http://www.islabahia.com/artritisreumatoide/0401lasteoriasdejeanseignalet.as>, Pg. 3

DEBATE TEÓRICO Y ANÁLISIS:

La teoría que se asume en la elaboración del programa de capacitación es la teoría de **DocJean Signalet**, que nos da a conocer los principales productos que se debería tratar de ingerir de la manera correcta en sus cantidades necesarias y porque es la que presenta mayor énfasis en el tema.

Teoría de la Calidad Armand. Feigenbaum

El control de la calidad como una herramienta de administración estratégica que requiere que todo el personal de una empresa esté informado, de la misma forma en que son herramientas estratégicas los costes y el plan en la mayor parte de las empresas actuales. La calidad va mucho más allá del control de las fallas a nivel de planta; es una filosofía y un compromiso con la excelencia. Afirma que la calidad se debería dar en el servicio y en la calidad que se brinda al cliente para una mejor excelencia en los establecimientos.¹⁰

Teoría de la Calidad Juran

Este autor define a la calidad como adecuación para el uso. Juran considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad (Juran, 1986). Este concepto aparece en la figura que se encuentra bajo

¹⁰ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Autor-De-Calidad-Feingebaum/2132150.html>, Pg 2

estas líneas e indica la conexión entre planificación, control y mejora de la calidad.¹¹

DEBATE TEÓRICO Y ANÁLISIS:

Estas teorías nos explican que la calidad es el punto principal para la realización de los proyectos de capacitación, ya que se encuentra estrechamente vinculado con objetivos que persigue este proceso.

La teoría que se asume para el manejo de la propuesta es la de **Juran** ya que con esta se puede guiar de una mejor manera el programa y su correcto manejo dentro de los mercados municipales.

Teoría de proliferación de microorganismos Pasteur Louiz

Fundó la ciencia de la microbiología, demostró la teoría de los gérmenes como causantes de enfermedades (patógenos), inventó el proceso que lleva su nombre y desarrolló vacunas contra varias enfermedades, incluida la rabia. Según la teoría de Pasteur declara que una incorrecta manipulación de alimentos dentro de cualquiera de las etapas puede ser causante de las enfermedades transmitidas por los alimentos¹²

Teoría de los microorganismos por Bechamp

Bechamp: Desarrollo a lo largo de subida la teoría de que los microorganismos pueden cambiar su tamaño y su forma dependiendo de la salud del organismo huésped.

¹¹ <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/11t2m5.htm>, Pg .2

¹² PASTEUR.Louis,´´´http// www.portalplanetasedna.com.ar/pasteur.htm´´, Pg. 2

Decía que las células de plantas y animales continúan unas micro partículas que llamo 'Microzymes'. Según el estas partículas podían persistir vivas aun muriendo el organismo huésped. Podían causar fermentación y desde el cual podían desarrollarse diferentes micro- organismos.¹³

DEBATE TEÓRICO Y ANÁLISIS:

Se ha considerado tomar la teoría de **Pasteur** ya que es la que más está relacionada con los elementos que se estudia en los mercados municipales y su inclusión en el programa de capacitación.

Teoría de la motivación-higiene de Herzberg

Frederick Herzberg se centró en dos factores:

1. Los outputs que pueden conducir a levados niveles de motivación y satisfacción en el trabajo.
2. Los outputs que pueden evitar que las personas estén insatisfechas.

Según esta teoría, las personas tienen dos conjuntos de necesidades o requisitos: las necesidades motivadoras y las necesidades de higiene.

- Las **necesidades motivadoras** están relacionadas con la naturaleza del trabajo en sí mismo, y con la medida en la que constituye un reto. Los outputs como lo interesante que resulte el trabajo, la capacidad de desarrollarse personalmente en él, y el sentido de cumplir con el deber, ayudan a satisfacer las necesidades motivadoras. Herzberg señala que para tener una fuerza de trabajo motivada deberán satisfacerse las necesidades.

¹³ muybio.com/microbio-o-terreno, Pg 4

- Las **necesidades de higiene** se refieren al contexto físico psicológico en el que se desempeña el trabajo. Estas necesidades se satisfacen como outputs tales como las condiciones de trabajo agradables, la remuneración, la seguridad en el empleo, las buenas relaciones con los compañeros y la adecuada supervisión. Según Herzberg, cuando las necesidades de higiene no están cubiertas, los trabajadores están insatisfechos, y cuando están cubiertos los trabajadores no lo están. Para que sean elevadas a motivación y la satisfacción en el trabajo, deben estar cubiertas las necesidades motivadoras.

Las ideas en que se basa esta teoría, han conducido a la importante distinción entre motivación intrínseca (relativa a las necesidades motivadoras) y motivación extrínseca (relacionada con las necesidades de higiene).¹⁴

Teoría de Maslow

Las necesidades según Maslow:

¹⁵De acuerdo con la estructura ya comentada las necesidades identificadas por Maslow son las siguientes aquí mostradas

NECESIDADES FISIOLÓGICAS: estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal

¹⁴ <http://www.forexeco.com/empresas/rrhh/517-teoria-de-la-motivacion-higiene-de-herzberg.html>, Pg. 1

¹⁵ <http://motivacionlaboral.galeon.com/teorias.htm>, Pg 5

adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o las actividades completas

NECESIDADES DE SEGURIDAD: con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía...

DEBATE TEÓRICO Y ANÁLISIS:

De acuerdo con las teorías planteadas, se ha escogido la de motivación-higiene de Herzberg ya que es la que más relación tiene con la necesidad de higiene que se está tratando en el programa de capacitación en los mercados municipales.

2.2.2.2. Teorías de los procesos

Fundamentación Teórica de la capacitación:

CAPACITACIÓN:

Las teorías y la capacitación:

- Bateson: Nos recuerda que no solamente aprendemos hábitos sino que aprendemos a aprender ciertos hábitos y que éstos aprendizajes sobreviven en algunos contextos y no en otros.¹⁶
- Schôn: Nos recuerda que todo hacer está basado en una teoría de la acción, una teoría elegida que verbalizamos y una en uso que es la que se infiere de observar nuestros actos.

El buen ejercicio de la capacitación partirá de observación de las conductas reales, reconocimiento de consecuencias no deseadas y a partir de la sorpresa irá al análisis de los contextos en que esas conductas fueron aprendidas para volver luego a la acción ensayando nuevas prácticas.¹⁷

ANÁLISIS

La capacitación es muy importante para el ser humano ya que ayuda al mejor entendimiento de los temas a estudiar es por eso que la capacitación facilitara el programa en los mercados municipales.

¹⁶ <http://www.leadidla.org/recursos/capacitacion-y-teorias-de-aprendizaje/>, Pg 1

¹⁷ <http://estudiantesdefsoc.com.ar/relaciones-de-trabajo/74-psicologia-del-trabajo/1194-apacitacion-y-teorias-de-aprendizaje.html>, Pg 2

FORMACIÓN:

- El concepto de **formación** proviene de la palabra latina formatio. Se trata de un término asociado al verbo **formar** (otorgar forma a alguna cosa, concertar un todo a partir de la integración de sus partes). La formación también se refiere a la forma como aspecto o características externas (“Es un animal de excelente formación”) y a la **acumulación de piedras o minerales** que comparten ciertos rasgos en su **geología**.¹⁸
- El concepto de formación, desarrollado inicialmente en la ilustración, no es hoy día operacionalizable ni sustituible por habilidades y destrezas particulares ni por objetivos específicos de instrucción. Más bien los conocimientos, aprendizajes y habilidades son apenas medios para formarse como ser espiritual. La formación es lo que queda, es el fin perdurable; a diferencia de los demás seres de la naturaleza, "el hombre no es lo que debe ser", como dedica Hegel, y por eso la condición de la existencia humana temporal es formarse, integrarse, convertirse en un ser espiritual capaz de romper con lo inmediato y lo particular, y ascender a la universalidad a través del trabajo y de la reflexión filosófica, partiendo de las propias raíces".¹⁹

ANÁLISIS:

La formación es la clave para las personas, ya que con ella se puede forjar la integralidad del ser humano, en diferentes procesos de aprendizaje, pensando en la superación y en el ánimo del mejoramiento continuo.

¹⁸ <http://definicion.de/formacion/>, Pg.1

¹⁹

http://www.wikilearning.com/curso_gratis/formacion_de_los_formadoresque_es_la_formacion_sus_definicion_es_y_conceptos/24381-2, Pg.2

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Elaboración de programas de capacitación

- Aguilar-Morales, Jorge Everardo El programa de capacitación es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores (Fletcher, 2000).

Establecer un currículum significa definir un plan que norme y conduzca explícitamente un proceso concreto y determinado de enseñanza-aprendizaje. Aún cuando este proceso se refiera a áreas de conocimientos totalmente diferentes, desarrollar los currículos implicará siempre elaborar.²⁰

- Es la transmisión de informaciones, elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido: distribuir informaciones entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos. A menudo, las informaciones son genéricas, referentes al trabajo: informaciones acerca de sus actividades, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos.²¹

ANÁLISIS:

Por lo tanto el programa de capacitación nos facilita el desarrollo con el correcto entendimiento acerca del tema planteado, de esta manera facilitar el

²⁰ http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/elaboracion_de_programas_de_capitacion.pdf, Pg 3

²¹ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/capydesarrollo.htm>, pag 4

entendimiento del mismo y la mejora continua de las personas según el tema deseado.

OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

- Se entiende por objetivo a la meta o fin propuesto en una actividad determinada²²
- El objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización.²³

ANÁLISIS

El objetivo es el fin propuesto para la adquisición de mejores resultados potenciales en la correcta manipulación de los productos alimenticios, producidos en los mercados municipales con el fin de mejorar.

METODOLOGÍA DE CAPACITACIÓN

- Al desarrollar la estrategia general y los planes detallados de cada sesión de la capacitación, con base en los objetivos determinados, es esencial que se elija una estructura y una metodología que tenga la mayor efectividad para el ambiente en que se realice, tomando en consideración factores tales como:

²²: <http://deconceptos.com/ciencias-naturales/objetivo>, Pg 1

²³ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Objetivos-De-La-Capacitacion/19587.html>, Pg 1

- ✓ El entorno cultural;
 - ✓ Los recursos disponibles para la capacitación;
 - ✓ El tiempo disponible;
 - ✓ Los recursos económicos;
 - ✓ La eficiencia con respecto al costo.²⁴
-
- Hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo.
- No debe llamarse metodología a cualquier procedimiento, ya que es un concepto que en la gran mayoría de los casos resulta demasiado amplio, siendo preferible usar el vocablo método.

ANÁLISIS

El tipo de metodología que se utiliza es muy importante para poder realizar los diferentes proyectos a ejecutar y esto facilita el correcto entendimiento del ser humano, es por ello que la metodología de capacitación facilitara el programa en los mercados municipales.

²⁴ <http://aceproject.org/ace-es/topics/vo/voe/voe04/voe04bç>, Pg 1

TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN

- Una **técnica** (del griego, τέχνη [tékne] 'arte, técnica, oficio', también 'truco, ardid') es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.²⁵
- Las técnicas didácticas son el entramado organizado por el docente a través de las cuales pretende cumplir su objetivo. Son mediaciones a final de cuentas. Como mediaciones, tienen detrás una gran carga simbólica relativa a la historia personal del docente: su propia formación social, sus valores familiares, su lenguaje y su formación académica; también forma al docente su propia experiencia de aprendizaje en el aula.

Las técnicas didácticas matizan la práctica docente ya que se encuentran en constante relación con las características personales y habilidades profesionales del docente, sin dejar de lado otros elementos como las características del grupo, las condiciones físicas del aula, el contenido a trabajar y el tiempo.

Las técnicas didácticas forman parte de la didáctica. En este estudio se conciben como el conjunto de actividades que el maestro estructura para que el alumno construya el conocimiento, lo transforme, lo problematice, y lo evalúe; además de

²⁵ <http://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnica>, Pg 1

participar junto con el alumno en la recuperación de su propio proceso. De este modo las técnicas didácticas ocupan un lugar medular en el proceso de enseñanza aprendizaje, son las actividades que el docente planea y realiza para facilitar la construcción del conocimiento.²⁶

ANÁLISIS

Las técnicas de capacitación nos facilitan el conocimiento para poder ir de manera eficiente demostrando las destrezas intelectuales y físicas de las personas encargadas en capacitar, de esta manera se llevan a cabo el proceso del desarrollo de las técnicas, con la ayuda de herramientas adecuadas que son necesarias para obtener el conocimiento de la correcta manipulación de productos como de herramientas en el proceso de capacitación de los mercados municipales.

ESTRATEGIAS DE LA CAPACITACIÓN

- Estrategias de resolución de problemas en capacitación en donde aquel especialista en capacitación es capaz de encontrar y solucionar problemas a través de la capacitación, otorga un carácter con orientación estratégica a su función²⁷

²⁶ <http://www.monografias.com/trabajos16/tecnicas-didacticas/tecnicas-didacticas.shtml>, Pg 1

²⁷ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Objetivos-De-La-Capacitacion/19587.html>, Pg 2

- Tener en claro los propósitos de la capacitación que son el desarrollo de habilidades del personal, impartir conocimientos e influir en las actitudes de los trabajadores.²⁸

ANÁLISIS

Las estrategias de la capacitación dentro de los programas de capacitación trazados, permite dirigir las instrucciones mediante herramienta de prevención de acuerdo a lo que se esté planteando en el tema a tratar de la correcta manipulación de los alimentos en los mercados municipales.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

- La estrategia de comunicación consiste en definir con claridad quiénes somos y qué ofrecemos. Hay dos palabras muy importantes a tener en cuenta frente a una comunicación estratégica: anticipación y decisión. Escuchamos, vemos y leemos a cerca de la comunicación estratégica, esto no es algo nuevo; hoy es imposible dar un paso en comunicación sin que haya una planificación estratégica previa.²⁹
- El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos. Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro

²⁸<http://carlosperezquezada.wordpress.com/2007/12/27/estrategias-para-una-capacitacion-adeuada-alejandra-zuniga-gutierrez/>, Pg. 2

²⁹ <http://www.pravda.com.ar/comunicacionestrategica.php>, Pg 1

punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. La comunicación implica la transmisión de una determinada información. La información como la comunicación supone un proceso; los elementos que aparecen en el mismo son:

Código. El código es un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano.

El proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales. El **Canal** sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación.

En tercer lugar debemos considerar el **Emisor**. Es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, realiza un proceso de codificación; codifica el mensaje.

El **Receptor** será aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.

Naturalmente tiene que haber algo que comunicar, un contenido y un proceso que con sus aspectos previos y sus consecuencias motive el **Mensaje**.

Las circunstancias que rodean un hecho de comunicación se denominan **Contexto situacional** (situación), es el contexto en que se transmite el mensaje y que contribuye a su significado.³⁰

³⁰ <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/3309008/Comunicacion-Estrategica---Definicion.html>, Pg 1

ANÁLISIS

La comunicación estrategia es muy importante ya que ayuda a facilitar el aprendizaje de las personas, logrando una imagen correcta de liderazgo, de esta manera mejorar la atención al público consumidor de sus alimentos dentro de los mercados municipales.

COMUNICACIÓN GASTRONOMÍA

- La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.³¹
- En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

Teniendo en cuenta ésta breve introducción, a continuación veremos en términos más específicos cuál es la definición de comunicación, revisando antes algunas ideas y definiciones propuestas por expertos en temas de comunicación, mercadotecnia y administración³²

³¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>, Pg. 2

³² <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>, Pg. 1

- **COMUNICACIÓN.** Sobre él existen muchas definiciones, pero analicémoslo brevemente desde la perspectiva de sus funciones. La comunicación sirve para cohesionar, educar, informar y persuadir. Funciones que pueden ser usadas todas a la vez, por separado o agrupadas; funciones que también pueden ser usadas para lo contrario, es decir, dividir, educar mal, desinformar, mal informar y persuadir de que se haga lo contrario de lo que se debe o quiere hacer³³

ANÁLISIS

La comunicación influenciara a los interesados en el proceso de tal manera que se pueda llegar a tener un ambiente armonioso y de esta manera poder cumplir los objetivos da la capacitación.

INFORMACIÓN.

- En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Para Gilles Deleuze, la información es el sistema de control, en tanto que es la propagación de consignas que deberíamos de creer o hacer que creemos. En tal sentido la información es un conjunto organizado de datos

³³ <http://www.comunicacionestrategica.pe/2010/02/que-es-comunicacion-estrategica.html>, Pg 1

capaz de cambiar el estado de conocimiento en el sentido de las consignas transmitidas.

Los datos sensoriales una vez percibidos y procesados constituyen una información que cambia el estado de conocimiento, eso permite a los individuos o sistemas que poseen dicho estado nuevo de conocimiento tomar decisiones pertinentes acordes a dicho conocimiento.

Desde el punto de vista de la ciencia de la computación, la información es un conocimiento explícito extraído por seres vivos o sistemas expertos como resultado de interacción con el entorno o percepciones sensibles del mismo entorno. En principio la información, a diferencia de los datos o las percepciones sensibles, tienen estructura útil que modificará las sucesivas interacciones del ente que posee dicha información con su entorno.³⁴

- Información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

Por lo tanto, otra perspectiva nos indica que la información es un recurso que otorga significado o sentido a la realidad, ya que mediante códigos y conjuntos de datos, da origen a los modelos de pensamiento humano.

Existen diversas especies que se comunican a través de la transmisión de información para su supervivencia; la diferencia para los seres humanos radica en la capacidad que tiene el hombre para armar códigos y símbolos

³⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>, Pg 1

con significados complejos, que conforman el lenguaje común para la convivencia en sociedad.³⁵

ANÁLISIS

La información será beneficiosa ya que por ella se puede llegar a las personas interesadas en el proyecto y del mismo modo servirá al momento de darlo a conocer; la información es un constante que permite ser el vínculo en todo el proceso de capacitación en relación a los mercados municipales.

PERFILES DE LOS CAPACITADORES

- Capacidad para la toma de decisiones oportunas.
Maneja estrategias para el trabajo en equipo.³⁶
- Este es la persona que asume el papel de guía, facilitador, organizador animador y director de dicho proceso.

Adicionalmente, el instructor es responsable de facilitar la integración de los participantes, especialmente cuando se trata de adultos con diferentes perfiles educativos, profesionales y sociales.

El hecho de tener un buen diseño instruccional y recursos didácticos adecuados no bastan para asegurar la calidad de la acción formativa; ésta depende en mayor medida de la calidad del instructor.³⁷

³⁵ <http://definicion.de/informacion/#ixzz2AGIC2cv6>, Pg 3

³⁶ www.ciberdocencia.gob.pe/.../perfil_y_requisitos_capacitador.doc, Pg 1

ANÁLISIS

El capacitador tiene el conjunto de habilidades, estrategias y roles que facilita el entendimiento a los capacitados para impartir conocimientos nuevos y fortalecer los ya adquiridos, de la forma adecuada de la utilización de los recursos humanos para el buen desempeño de un profesional de acuerdo al entendimiento de cada capacitado; esto permitirá elegir a la persona adecuada y que cumpla con los requerimientos de perfil idóneo para este proceso de capacitación.

LOGÍSTICA DE LA CAPACITACIÓN

- La logística tiene como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios necesarios para alcanzar este objetivo (superficies, medios de transportes, informática) y moviliza tanto los recursos humanos como los financieros que sean adecuados.³⁸
- Para Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, la logística es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes."³⁹

ANÁLISIS

Mediante la logística del presente proyecto, se podrá gestionar y organizar los recursos de una manera efectiva ubicando los escenarios y los diferentes contingentes que se necesitan para este proceso.

³⁷ http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf, Pg 132

³⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>, Pg 2

³⁹ [Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, de Ferrel O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Angel, Mc Graw Hill, 2004, Pg. 282](#)

2.2.3. Hipótesis

2.2.3.1. General

Si es que se obtendría la información requerida, se podría elaborar el programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales.

2.2.3.2. Específicos

- Si es que se presentaría un bagaje teórico solido, sustentable se obtendría una fundamentación teórica completa y necesaria para el tema de estudio.
- Si es que se diagnosticaría profundamente todos los puntos de referencia de la capacitación en los mercados municipales, se tendría un análisis verificable de la problemática.
- Si es que se Elaboraría un programa de capacitación de las correctas normas de sanidad e higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales, se generaría una mejora en este aspecto.

3. Estrategias metodológicas

3.1. Unidad de análisis

Análisis del sector público al que pertenece.

Los mercados municipales son lugar en el cual se provee a las personas, brindando productos alimenticios frescos para el consumo diario, pero existen sin varios mercados municipales que no se manejan ni cuentan con condiciones higiénicas realizando una buena manipulación de los alimentos.

Así se ha considerado factible realizar un estudio de campo para que de esta manera se cuente con información real y el programa de capacitación sea conveniente.

Se ha tomado en consideración algunos mercados como referencia los de la ciudad de Cuenca (Mercado 10 de Agosto), que es el que se propone.

Mercado 10 de Agosto se inaugura

Fecha: 2004-06-26 00:00:00

CUENCA.- A partir de hoy el mercado Diez de Agosto, de reciente reconstrucción, comienza una nueva historia a atención de millares de familias cuencanas y de quienes visitan la ciudad. Desde el pasado jueves, los comerciantes comenzaron a ocupar los puestos que les corresponden de acuerdo a los productos que venden.

Su reconstrucción, que se inició hace poco más de un año y en medio de resistencias y oposiciones, permitió la generación de 250 puestos de trabajo en beneficio de los obreros de la construcción, y para 9 profesionales del ramo.

En esta obra, la Municipalidad invirtió 2 millones 300 mil dólares. La ejecutó mediante administración directa. Estéticamente atractivo, ordenado y funcional, el mercado Diez de Agosto cumple con normas de higiene, indispensable para el expendio de los productos alimenticios. Son 9700 metros de construcción, distribuidos en tres pisos. Los puestos de ventas totalizan 627, una guardería infantil para hijos (as) de los comerciantes, un patio interior de esparcimiento amplio, cómodo y libre de ventas, tres cámaras frigoríficas, generadores eléctricos, ascensor con capacidad para ocho personas y escaleras eléctricas.

En la planta baja hay 138 puestos de carnes y mariscos, 70 para la venta de frutas, 38 para abarrotes, 20 puestos para el expendio de patatas, y 63 para centro comercial. En la planta alta existen 84 puestos para el comercio de comidas preparadas, 92 para la venta de hortalizas y verduras, 13 para montes medicinales y semillas, 25 para granos cocidos, 10 puestos (varios), 29 para refrescos y 45 para centro comercial. (JDF)⁴⁰

⁴⁰ <http://www.elmercurio.com.ec/hemeroteca-virtual?noticia=27500>, Pg 1

ESTATUTO Y REGLAMENTO DE GESTIÓN, COPARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN CONDOMINIAL DEL MERCADO 10 DE AGOSTO DE LA CIUDAD DE CUENCA

Artículo:

198 Fecha de publicación: Jueves, Diciembre 9, 2004

Primer Debate: Dom, 11/14/2004 - 19:00

Segundo Debate: Mié, 08/11/2004 - 19:00

Archivo Ordenanza: ordenanza 198.doc

ESTATUTO Y REGLAMENTO DE GESTIÓN, COPARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN CONDOMINIAL DEL MERCADO 10 DE AGOSTO DE LA CIUDAD DE CUENCA

EL CONCEJO CANTONAL DE CUENCA, CONSIDERANDO:

Que según dispone el Art. 1 del Reglamento para la Adjudicación y Subasta de Bienes Municipales de los Mercados de Cuenca, Sometidos al Régimen de Administración Condominial, los mercados de Cuenca, construidos o reconstruidos con el aporte de los comerciantes, serán sometidos al régimen de administración condominial;

Que el Mercado 10 de Agosto ha sido reconstruido para que cumpla con sus usos propios de servicio público, debiendo para su administración y gestión ser sometido al régimen de administración condominial por el cual se reconozcan los aportes de los comerciantes tradicionales o históricos de dicho Mercado;

Que es atribución del Concejo Cantonal dictar los Estatutos y Reglamentos de uso, gestión y administración de los Mercados sometidos a tal régimen de administración en función del servicio público, garantizando los derechos que se derivan de los aportes que realicen los comerciantes; En uso de sus facultades,

EXPIDE:

El siguiente ESTATUTO Y REGLAMENTO DE GESTIÓN, COPARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN CONDOMINIAL DEL MERCADO 10 DE AGOSTO DE LA CIUDAD DE CUENCA

CAPITULO I

REGLAS GENERALES: NATURALEZA DEL SERVICIO, USO Y DISFRUTE

Art. 1.- El Mercado 10 de Agosto es un equipamiento afectado al servicio público con giros de actividad y servicio que constan en el plano de su edificación anexo al presente. Se encuentra ubicado en la ciudad de Cuenca, Parroquia Gil Ramírez Dávalos, calles General Torres y Larga, dentro de los siguientes linderos: por el norte en 39,57 metros, de la familia Sarmiento, Luis Valverde y José Miranda; por el Sur, 41,28 metros con la Calle Larga; por el Este, en 131,82 con la calle General Torres; y, por el Oeste, en 117,44 metros con la calle Ullauri y propiedades del Sr. Miguel Ullauri.

El bien singularizado es de propiedad municipal, según se desprende de la resolución judicial de fecha 28 de julio de 2004, dictada por el Juez Décimo Sexto de lo Civil del Azuay, inscrita en el Registro de la Propiedad Número 1 el día siete de septiembre de, bajo el número 8407, bien que se encuentra sometido al

régimen de administración y gestión condominial según se establece en el presente Estatuto y Reglamento.

Art. 2.- Las actividades, usos y servicios que se presten dentro del mercado y el mercado en su conjunto, para garantía del servicio público son aquellos que se encuentran establecidos en el plano de situación actual, anexo al presente y que forma parte de este Estatuto.

Art. 3.- Los usos y giros comerciales son invariables en sus condiciones generales y específicas. Las reformas y cambios de uso dentro del mercado, deberán responder a situaciones debidamente sustentadas, que previo dictamen favorable de la Secretaría General de Planificación, podrán ser aprobados por el 1. Concejo Cantonal en función del mantenimiento y mejora del servicio esencial al que está dedicado. El sistema de gestión y administración establece un modelo condominial y de gestión compartida, sin que por ello se limite la potestad pública en el cumplimiento de la finalidad esencial a la que está destinado su uso y servicio.

Art. 4.- El condominio obligatorio, en todos los casos, en beneficio y garantía del servicio público, se mantendrá de manera permanente con la Municipalidad de Cuenca, copropietario de los correspondientes condóminos de las áreas y unidades de dominio privado, bajo las condiciones establecidas en este Reglamento y que formará parte de todas las escrituras que establezcan el régimen de copropiedad, administración y gestión de este bien, empresa y servicio.

Art. 5.- El régimen condominial establecido por este Estatuto define las áreas restringidas al uso público, las áreas comunes generales y las áreas y unidades

de dominio exclusivo, subordinadas al servicio público general. Los títulos escriturarios de dominio establecerán, en cada caso, el uso específico de servicio al que está destinado cada equipamiento y las reglas específicas o particulares, propias de su giro comercial.

Art. 6.- Las áreas comunes generales afectadas al servicio público están sometidas al mantenimiento común como áreas comunes del edificio y destinadas a todos los comerciantes y usuarios que requieran los servicios del mercado. El uso de tales áreas es general y gratuito, de acuerdo a las condiciones naturales y propias de su uso, sin que en ellas se pueda ubicar ni permitir la ocupación particular. Esta característica y limitación se extiende a las áreas circundantes al mercado, áreas de acceso y locomoción de uso público.

Art. 7.- Las áreas de ocupación eventual, plataformas para determinados servicios se consideran como áreas comunes generales, subordinadas a las reglas, condiciones y restricciones de uso y administración constantes de este Reglamento.

Art. 8.- Para garantía del servicio público, la Municipalidad en sus derechos de propiedad individual constituye derechos de uso y disfrute, con cargo de conservar su forma y sustancia y de restitución al titular de sus derechos dominicales, bajo las condiciones establecidas en este Estatuto.

Art. 9.- El derecho de uso y disfrute se constituye por escritura pública de cogestión y adjudicación con los condóminos de las áreas de dominio privado, obligaciones de prestación del servicio y derechos de uso y disfrute por razones de tal prestación. Por razones de interés público, el uso y disfrute es de

naturaleza precaria, siendo sus reglas y normas de constitución y cumplimiento de carácter y esencia administrativa. .

Art. 10.- Los derechos de uso y disfrute son transferibles por acto entre vivos o abintestato, bajo las condiciones de este Estatuto, sin que en ningún caso se cambie o transforme de ningún modo el destino y obligación de prestación del servicio propio de cada bien de dominio privado. Sobre tales derechos, sin embargo, no puede constituirse gravamen alguno, salvo autorización del Concejo Cantonal. En todo caso, las responsabilidades de mantenimiento, conservación y restitución son del copropietario, usuario y prestador del servicio. En todo acto o contrato celebrado sobre los bienes en condominio se entienden incorporadas las normas de este Estatuto y Reglamento sin variación alguna aunque tales actos o contratos no lo expresen o no se remitan a ellos.

Art. 11.- El copropietario, obligado al servicio y beneficiario de los derechos de uso y disfrute, es responsable del mantenimiento, conservación en su forma y sustancia de la unidad de dominio privado. Las mejoras que se introduzcan y que accedan por su naturaleza a dicho bien son de su cargo y acrecen el condominio en las mismas proporciones de su constitución original sin costo para la Municipalidad, salvo acuerdo escrito con la administración y gerencia del Mercado 10 de Agosto, autorizado por el Concejo Cantonal para las mejoras generales y para las obras y refecciones mayores, según se definen en el artículo 830 del Código Civil.

Art. 12.- El copropietario obligado al servicio es responsable de todas las obligaciones condominiales como si fuese titular único de tales derechos reales. Son de su cargo también los impuestos fiscales y municipales. Para el pago del

impuesto al predio urbano, se descontará la parte correspondiente a la Municipalidad, según dispone el artículo 331 de la Ley de Régimen Municipal.

Art. 13.- El copropietario obligado al servicio es responsable no sólo por sus hechos y omisiones, sino por los hechos ajenos que por su negligencia ocurran y afecten al servicio. Su responsabilidad se compromete desde la culpa leve, según lo define el Código Civil.

Art. 14.- Las normas de este Reglamento, los contratos que celebre la Municipalidad con los condóminos de bienes de uso y administración particular, no limitan las facultades de la Municipalidad para controlar la cabal y adecuada prestación de los servicios, las reglas comerciales generales de acuerdo a la naturaleza del servicio del mercado, los controles de pesos, medidas, ornato, salud, higiene y todas aquellas que son necesarias para garantía del servicio público. El régimen de control y sanciones se impondrá a través del Administrador o Gerente del Mercado quien es responsable ante la Municipalidad de las prestaciones generales y particulares del y los servicios del Mercado 10 de Agosto. El régimen de control y sanciones de la Municipalidad, de su potestad, es independiente del régimen de sanciones que se impongan los condóminos obligados al servicio y beneficiarios de los derechos de uso y disfrute.

CAPÍTULO II

DERECHO Y OBLIGACIONES DE LOS COPROPIETARIOS

Art. 15.- Los copropietarios y sus dependientes deberán sujetarse estrictamente a las reglas del presente Estatuto y Reglamento.

Art. 16.- Las unidades de dominio privado y todos los bienes del Mercado sólo podrán ocuparse para los fines, destinos y servicios al que están adscritos, según consta del plano adjunto a este Reglamento que establece tales usos y giros comerciales.

Art. 17.- Los copropietarios tienen derecho a ocupar los servicios del mercado, los bienes de uso común, de acuerdo a las normas de carácter general dispuestas para su uso y de acuerdo con su naturaleza.

Art. 18.- Se prohíbe la venta de mercaderías distintas a las del giro comercial autorizado. Se proscribe en todas las áreas la venta y consumo de bebidas alcohólicas. La inobservancia de esta disposición se considera falta grave.

Art. 19.- Se prohíbe y se considera falta grave el portar o mantener cualquier clase de armas, sustancias tóxicas, explosivas e inflamables.

Art. 20.- Se prohíbe, fuera de los horarios establecidos para carga y descarga por el Administrador o Gerente, el transporte, circulación y traslado de mercancías de abasto, por los corredores y pasajes del Mercado identificados como áreas de circulación común.

Art. 21.- Es obligación de los ocupantes de los inmuebles mantener sus unidades en perfecto estado, al igual que sus instalaciones, y prestar el servicio propio de su giro comercial de manera permanente, de acuerdo a los horarios autorizados por la administración del Mercado.

Art. 22.- Se prohíbe el uso de altavoces dentro del Mercado, salvo en aquellas circunstancias y con ocasión de ferias y eventos comerciales de carácter general organizados por la Administración del Mercado, previa autorización municipal.

Art. 23.- Sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades del condómino de la Municipalidad, los ocupantes de los bienes y prestadores del servicio, son responsables del cuidado, mantenimiento y conservación del bien. Las obras de mantenimiento y reparación menor se harán en horarios que no afecten el servicio de los demás ocupantes y usuarios del mercado, bajo la vigilancia del administrador del Mercado y con su autorización.

Art. 24.- Ningún propietario podrá hacer cambios físicos dentro de las unidades individuales, siendo su obligación propia el mantenimiento del bien en sus condiciones originales. La pintura externa del bien, sus letreros, avisos comerciales, se subordinarán al régimen de administración general diseñado para el Mercado en función de sus fines y para el mantenimiento de una identidad comercial común general y por giros específicos.

Art. 25.- Se prohíbe toda forma de ocupación exterior a la de los puestos sometidos al régimen de administración particular, ni aún con efectos o propósitos de exhibición de la mercadería. Se prohíbe por lo tanto la colocación de vitrinas o elementos exteriores al puesto de uso y ocupación individual. Los letreros y avisos comerciales, elaborados dentro de un formato de identidad general, previa aprobación municipal, se mantendrán y colocarán en cada uno de los puestos, incluyendo las listas de precios de manera obligatoria y permanente.

Art. 26.- Se prohíbe la colocación de propaganda y publicidad de cualquier naturaleza en las paredes exteriores de los distintos puestos y en las áreas de uso común, salvo en aquellos espacios reservados para avisos y de comunicación general. La identificación particular de cada uno de los puestos se sujetará a la reglamentación dictada por el Consejo de Administración.

Art. 27.- Es obligación general permitir en cualquier tiempo al Administrador o Gerente o a las autoridades municipales las inspecciones y registros necesarios para el control de pesas, medidas, condiciones higiénicas de mantenimiento y expendio de productos.

Art. 28.- Es obligación general observar para el público, los demás condóminos, administrador del Mercado y funcionarios, las normas de conducta y cortesía necesarias al servicio. La conducta impropia en las relaciones internas será sancionada por el Administrador, sin perjuicio de otras acciones administrativas, civiles o penales.

Art. 29.- Es obligación general de los condóminos, el pago a prorrata, de acuerdo a la alícuota de cada unidad, de las cuotas mensuales por mantenimiento, administración y servicios generales del Mercado.

Art. 30.- Las cuotas de gastos comunes se pagarán dentro de los primeros diez días de cada mes. De no cumplirse esta obligación el pago se hará con los intereses máximos de ley y los recargos por mora a partir del día once. La falta de pago podrá perseguirse de manera subsidiaria por la Municipalidad por la vía coactiva. En todos los casos, los recargos de intereses y mora acrecentarán el fondo general de administración del Mercado.

Art. 31.- Es obligación de cada condómino de las unidades de dominio privado, sin perjuicio de las obligaciones solidarias del ocupante, el pago y mantenimiento de los servicios individuales de luz, teléfono y otros que sean propios y necesarios de cada giro comercial.

Art. 32.- Es obligación de cada condómino usuario de las unidades de dominio privado acatar las disposiciones y respetar las normas establecidas en este

Estatuto, las dictadas por la Administración del Mercado, las Ordenanzas y Reglamentos Municipales.

Art. 33.- Es también obligación de cada uno de los prestadores del servicio informar a la administración del Mercado de las irregularidades que ocurran en la prestación del servicio.

Art.- 34.- Es derecho y obligación de los condóminos o sus apoderados, para el ejercicio de la cogestión, especialmente:

- a. Conocer y pronunciarse sobre el presupuesto de gastos comunes.
- b. conocer sobre los informes de la administración y el manejo de cuentas que presente la administración;
- c. Elegir y ser elegido como miembro del Consejo de Administración del Mercado;
- d. Vigilar que los copropietarios cumplan con las obligaciones establecidas en este Reglamento, las Ordenanzas y Reglamentos Municipales.
- e. Contribuir con su opinión y por los canales convenientes a la mejor prestación de los servicios, el prestigio del Mercado, su mantenimiento y la mejora de sus servicios.

CAPÍTULO III

DE LA ADMINISTRACIÓN COGESTIONARÍA

Art. 35.- Se establece un régimen de administración cogestionaría entre los condóminos y la intervención tutelar y subsidiaria de la Municipalidad para garantía del servicio público que se presta en el Mercado 10 de Agosto.

Art.- 36.- Son órganos de administración del Mercado: La Asamblea de Copropietarios, el Consejo de Administración, el Administrador o Gerente del Mercado.

Art. 37.- La Asamblea General de Copropietarios se reunirá ordinariamente dos veces al año para cumplir las siguientes funciones.

- a. Conocer el informe económico y de administración presupuestaria del Mercado.
- b. Elegir a los 3 delegados que integren el Consejo de Administración.
- c. Aprobar y reformar el reglamento de elección de vocales del Consejo de Administración.
- d. Aprobar y reformar los reglamentos de gestión comercial y de apoyo solidario que en el marco del presente Estatuto y Reglamento sean necesarios para la cabal administración y gestión del Mercado, y;
- e. Discutir y resolver sobre todos los temas que sean puestos en su conocimiento por el

Consejo de Administración.

Art. 38.- Son Asambleas ordinarias las que se verifiquen para conocer los temas señalados en el artículo anterior. Participarán en estas asambleas todos los copropietarios responsables y obligados al servicio o sus delegados que estén al día en el pago de las alícuotas que les correspondan. Cada condómino beneficiario de los derechos de uso y disfrute participará por esos derechos en la Asamblea General de Copropietarios. La convocatoria a la Asamblea la hará el Administrador o Gerente por lo menos con veinticuatro de anticipación y por disposición del Consejo de Administración o por pedido de por lo menos las dos terceras partes de las alícuotas. La convocatoria prevendrá a los convocados que

la Asamblea, en el caso de no existir el quórum correspondiente y que es igual a la mitad más uno de las alícuotas, se constituirá una hora después de convocada con el número de condóminos asistentes. Las resoluciones de la Asamblea se tomarán por mayoría simple de las alícuotas asistentes. Las resoluciones de la Asamblea obligan a todos los condóminos. Presidirá las Asambleas el Primer Vocal elegido para el Consejo de Administración. Actuará como ' Secretario, sin derecho a voto, el Administrador o Gerente del Mercado.

Art. 39.- Son Asambleas extraordinarias las que se reúnan en cualquier tiempo previa decisión del Consejo de Administración y para tratar de cualquier tema que haya sido propuesto por éste o a pedido de las dos terceras partes de los condóminos que representan tal proporción de las alícuotas. Las asambleas extraordinarias tratarán únicamente sobre los temas para los que hayan sido convocadas y se sujetarán en su procedimiento a las mismas normas establecidas para las asambleas ordinarias.

Art. 40.- El Consejo de Administración es el órgano de gobierno del Mercado 10 de Agosto y se conformará con cinco vocales, cuatro designados en Asamblea General para un período de un año y un Concejal elegido por el I. Concejo Cantonal para el mismo periodo. Los vocales designados por la Asamblea General pertenecerán obligatoriamente a distintos giros comerciales. Se prohíbe la reelección de los vocales y se garantiza el principio de alterabilidad en la participación de los giros comerciales, de acuerdo al reglamento de elección aprobado por la Asamblea. Actuará en este Consejo un técnico de apoyo, funcionario de la Municipalidad, designado por el Alcalde. El Consejo de Administración estará presidido por el Administrador o Gerente sin derecho a voto. Las resoluciones del Consejo de Administración se tomarán por mayoría

simple, el quórum lo conforman tres de sus miembros. En ausencia del Gerente o Administrador, presidirá el Consejo de Administración el primer vocal elegido por la Asamblea.

Art. 41.- El Consejo de Administración se reunirá ordinariamente una vez al mes, previa convocatoria del Gerente o Administrador, por su disposición o a pedido de por lo menos tres de sus vocales.

Art. 42.- El Consejo de Administración tiene las siguientes atribuciones y funciones:

- a. Determinar la política comercial y de servicios del Mercado;
- b. Aprobar el presupuesto de la administración del Mercado presentado por su Administrador o Gerente.
- c. Determinar la remuneración del Administrador o Gerente y concederle permiso en casos necesarios;
- d. Autorizar la contratación de los servicios de limpieza, seguros, vigilancia y otros necesarios para la buena marcha y conservación del Mercado;
- e. Autorizar la contratación de personal necesario y de apoyo a las labores de la Administración o Gerencia.
- f. Aprobar los programas de gestión presentados por el Administrador o Gerente;
- g. Conocer los informes mensuales de la Gerencia y vigilar su gestión;
- h. Autorizar los límites de gasto directo de parte de la Administración o Gerencia que no podrá sobrepasar el veinte por ciento del presupuesto aprobado;

- i. Solicitar la intervención de la Auditoría Municipal o contratarla en cualquier tiempo.
- j. Dictar los Reglamentos necesarios para la administración del Mercado en el marco del presente Estatuto, especialmente el relativo al régimen de sanciones por el uso, ocupación y servicio que se preste en el Mercado;
- k. Proponer al Alcalde anualmente y para su aprobación, las tarifas que deban recaudarse por la ocupación eventual de las áreas dedicadas a este propósito;
- l. Aprobar o negar los proyectos de Reglamentos, instructivos, normas o manuales de carácter técnico o administrativo presentados a su conocimiento por el Gerente o Administrador.
- m. Ordenar la ejecución de los trabajos que requiera el Mercado para su mantenimiento general;
- n. Conocer de las reclamaciones e impugnaciones que los ocupantes o titulares de los entes de administración y gestión particular presenten a su conocimiento sobre las acciones u omisiones del Administrador o Gerente;
- o. Todas aquellas que sean necesarias para el cabal cumplimiento de los fines de servicio del Mercado y su correcta administración; y,
- p. Todas las demás que sean establecidas por la Asamblea y las Ordenanzas Municipales

Art. 43.- El Gerente o Administrador es el representante de la administración y gestión condominial del Mercado 10 de Agosto, responsable ante el Consejo de Administración. El Administrador o Gerente será nombrado por el Alcalde sin que

por ello se constituya en empleado municipal, sino mandatario del Consejo de Administración. En el contrato que se suscriba se harán constar las condiciones de la prestación de sus servicios gerenciales o administrativos, las causales de su remoción y las condiciones para que ello ocurra en cualquier tiempo.

Art. 44.- El Administrador o Gerente deberá tener título universitario de fin de carrera en las áreas de la economía, administración de empresas u otras similares. Son sus funciones principales:

- a) Representar al Mercado 10 de Agosto y responder por sus servicios, gestión y administración condonial;
- b) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de este Estatuto y Reglamento, los Reglamentos que se dictaren, las Ordenanzas y Reglamentos Municipales;
- c) Adoptar y dirigir las medidas más adecuadas para garantizar una administración eficiente y la correcta prestación de los servicios dentro del Mercado;
- d) Atender y dar solución a los problemas que se presenten en la administración y servicios del Mercado;
- e) Vigilar el cumplimiento de las obligaciones determinadas en este Estatuto y Reglamento para los ocupantes y titulares de los derechos sobre los bienes de dominio privado e imponer los correctivos y sanciones correspondientes;
- f) Formular planes de actividades para la aprobación del Consejo de Administración y presentar para su aprobación la proforma del presupuesto anual;
- g) Presentar los informes que le sean requeridos por el Consejo de Administración;
- h) Asistir a las asambleas y sesiones del Consejo de Administración, cumpliendo

las funciones determinadas en este Estatuto y Reglamento.

i) Disponer y autorizar las reparaciones menores en cada uno de los locales del Mercado;

j) Dirigir, supervisar y coordinar la prestación de los servicios del Mercado;

k) Establecer y ejecutar el régimen de recaudación de las obligaciones comunes y las especiales a las que están obligados los condóminos y los usuarios eventuales de las áreas dedicadas a este servicio.

l) Coordinar con la Municipalidad el ejercicio de las acciones disciplinarias que lleve adelante la entidad de acuerdo a sus Ordenanzas y Reglamentos;

m) Informar al Concejo Cantonal de la gestión del Mercado y su administración cuando sea requerido

n) Responder ante la Administración Municipal y los distintos órganos por las infracciones y afecciones al servicio público de Mercado que ocurran;

o) Desarrollar los procesos de contratación que le hayan sido autorizadas por el Consejo de Administración;

p) Ejecutar todas las disposiciones necesarias para la buena marcha del servicio del Mercado.

CAPITULO IV

DE LOS BIENES

Art. 45.- El Mercado 10 de Agosto, en su conjunto, las áreas de uso público, las de uso común y los bienes de dominio privado son una integridad afectada y destinada al servicio público. Para su gestión y administración, se reconocen:

a) Bienes de uso público constituido por los accesos, pasajes y todas las áreas de circulación, de uso general y gratuito por todos los usuarios del Mercado, sin otras restricciones que las propias de su naturaleza;

b) Bienes comunes constituidos por las plataformas de servicios eventuales, baterías de servicios higiénicos, lavaderos, área de culto, administración, pesas y medidas, enfermería, frigorífico, utilería, servicios, montacargas, conforme al plano adjunto. Los bienes de uso común y para servicios generales como baños, lavaderos y áreas de servicios eventuales están sujetos a la administración del Mercado, pudiendo los mismos entregarse al uso particular, previa autorización municipal, sin que sea posible su enajenación. Los beneficios de estos usos acrecen el fondo de administración general del Mercado.

c) Bienes de uso común general: Son aquellos que pertenecen a todos los copropietarios sin que puedan ser objeto de apropiación por parte de ninguno de ellos, tales como el terreno, los soportes, columnas, vigas, las redes de agua potable, gas, alcantarillado pluvial y sanitario, acometidas eléctricas y en fin aquellas que por su destino estén dedicados al servicio general de los copropietarios y como soporte de los mismos. Se incluyen dentro estos bienes las cubiertas y fachadas del Mercado.

d) Son unidades de dominio privado los que constituyen unidades individualizadas de gestión y servicio, bienes que en cuanto al régimen de propiedad y para garantía del servicio público de mercado, se mantienen en condominio con la Municipalidad, constituyendo a favor del o los condóminos particulares derechos de uso y disfrute. Estos bienes están destinados a su giro comercial propio, siendo este su destino. En función del servicio público, los destinos y giros de

cada unidad individual, la permanente prestación de los servicios no puede suspenderse, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificada.

CAPÍTULO V

DE LA TUTELA E INTERVENCIÓN SUBSIDIARIA DE LA MUNICIPALIDAD

Art. 46.- En aplicación del principio de subsidiariedad y para garantía del servicio público de mercado, la Municipalidad podrá intervenir en la administración y gestión de los bienes de administración particular y proceder al rescate y curaduría del servicio, según las normas que dispone la Ley y este Estatuto y Reglamento.

Art. 47.- Cuando se abandone la prestación del servicio por más de treinta días, salvo fuerza mayor o caso fortuito, o cuando el mismo sea clausurado por disposición municipal de acuerdo a las Ordenanzas correspondientes, la Municipalidad mediante resolución de la Dirección Administrativa dispondrá la cancelación de los derechos de uso y disfrute de los bienes de administración y gestión particular. Esta disposición se notifica al Registro de la Propiedad para inscripción. . En este caso, la Municipalidad, rescatará el servicio y lo prestará a través de un concesionario o concesionarios, designados previo concurso. Salvo disposición judicial en contrario, la Municipalidad ejercitará la curaduría del bien rescatado, debiendo los derechos económicos del condómino depositarse en una cuenta especial a órdenes del titular de dominio. En estas condiciones, la Municipalidad podrá proceder a la expropiación de los derechos correspondientes al condómino.

Art. 48.- La Municipalidad a través del Alcalde dispondrá del derecho de veto a las resoluciones del Gerente o Administrador, la Asamblea o el Consejo de

Administración que afecten al servicio público del Mercado, promuevan su deterioro o en cualquier forma menoscaben el servicio.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 49.- Para la transferencia de dominio de los bienes de administración y gestión particular, así como para la constitución de gravámenes y derechos reales sobre ellos, es indispensable que el titular o titulares del dominio comprueben estar al día en el pago de las expensas, cuotas y obligaciones generales o especiales de los condóminos. Para este efecto, el Gerente o Administrador otorgará el certificado respectivo que constituye documento habilitante para la escritura pública a celebrarse.

Art. 50.- El presente Estatuto y Reglamento forma parte de todas las escrituras de adjudicación y transferencia que se hagan sobre los bienes que forman parte del servicio general del Mercado 10 de Agosto. Este Reglamento será protocolizado e inscrito, formando parte de los contratos de transferencia de dominio y los de cogestión y administración de los bienes y unidades del dominio privado.

Art. 51.- El Presente Estatuto y Reglamento sólo podrá ser reformado por el 1. Concejo Cantonal.

Art. 52.- Forman parte del presente Estatuto y Reglamento los cuadros de áreas y alícuotas del Mercado 10 de Agosto.

Art. 53.- Por la afección al servicio público y en su garantía, las normas de este Estatuto y Reglamento y las resoluciones que se adopten en virtud del mismo son de carácter administrativo. Para los asuntos relativos a la propiedad son

aplicables las normas de este Estatuto y Reglamento con las limitaciones que se impongan y la Ley de Inquilinato y Propiedad Horizontal y su Reglamento de manera complementaria.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

Para la conformación del Consejo de Administración, la Municipalidad convocará por esta ocasión a los copropietarios, una vez que se hayan celebrado los contratos correspondientes de transferencia y reconocimiento de derechos y el de cogestión para la administración.

DISPOSICIÓN DE GIROS

ABACERÍAS: Puestos o tiendas donde se venden artículos de comercio donde se expenden productos alimenticios de primera necesidad no perecibles.

BAZAR: Puestos o tiendas de comercio al por menor donde se expenden productos industrializados para el hogar, como lozas, juguetería, cristalería, papelería, adornos y ropa, se excluyen comestibles y productos alimenticios en general, ferretería, electrodomésticos y productos farmacéuticos.

PRODUCTOS NATURALES: Tienda o puesto donde se permite el expendio de productos medicinales en estado natural.

FRUTERÍA: Puesto en el que se expende al por menor frutos en estado natural (no procesados)

VERDULERÍA: Puesto en el que se expenden géneros de fruto o semilla que se crían en vaina, hortalizas, patatas y otros tubérculos, en estado natural.

DROGUERÍA: Tienda dedicada exclusivamente al farmacéuticos y drogas en general para el servicio médico.

CARNES, EMBUTIDOS Y MARISCOS: Puesto, tienda y giro en el que se expenden, al por menor, exclusivamente, carnes de distinto origen animal, embutidos y mariscos.

GRANOS SECOS: Puesto, tienda y bodega en la que se expenden exclusivamente gramíneas y leguminosas secas.

PANADERÍA Y PASTELERÍA: Puesto en el que se expenden panes, pasteles, mermeladas, leche, lácteos en general y huevos.

CONFITERÍA: Puesto en el que se expende exclusivamente caramelos, galletas, chocolates, chicles y confites en general.

REFRESCOS Y BEBIDAS: Puesto en el que se preparan y expenden bebidas frías o calientes, naturales o artificiales, no alcohólicas.

COMIDAS: Puesto en el que se expenden productos comestibles preparados y que se consumen en el mismo lugar.

GRANOS COCIDOS: Puesto en el que se expenden granos cocidos como fréjol, maíz, alverjas, chochos, etc.

PLANTAS: Puesto en el que se expenden indistintamente plantas ornamentales, medicinales, flores y arreglos florales.

ARTESANÍAS: Puesto en el que se expende artesanías en cerámica, madera y cestería en pequeña escala.

CERTIFICADO DE DISCUSIÓN: Certificamos que el presente Estatuto y Reglamento fue conocido y aprobado por el Ilustre Concejo Cantonal en sesiones ordinaria del 15 de noviembre y 8 de diciembre del 2004.- Cuenca, 9 de diciembre del 2004.-

Eco. Leonardo Espinosa,

PRESIDENTE OCASIONAL DEL ILUSTRE

CONCEJO CANTONAL

Dr. Fernando Ordóñez Carpio,

SECRETARIO DEL ILUSTRE

CONCEJO CANTONAL (e)

ALCALDÍA DE CUENCA.- Ejecútese y publíquese.- Cuenca, 9 de diciembre del 2004.

Dr. Carlos Castro Riera,

ALCALDE DE CUENCA (e)

Proveyó y firmó el decreto que antecede el Dr⁴¹

Ambientales cuidado al medio ambiente.

⁴¹http://www.cuenca.gob.ec/?q=vista_resoluciones, Pg 1

- **Situación de la planificación**

ORGANIGRAMA ACTUAL

CUADRO # 1



Fuente: Administrador del circuito mercado 10 de Agosto

Elaborado por: Nelly Rios.

3.2. Población y Muestra

Los mercados municipales son un factor económico muy importante para la sociedad ecuatoriana ya que es en donde se comercializan los productos tanto autóctonos como no y cultural también ya que se puede ver las costumbres, comida y vestimenta típica.

En el Cantón CUENCA cabecera cantonal del Azuay

Los mercados son: El Arenal, 3 de Noviembre, 10 de Agosto, 9 de Octubre, 27 de Febrero, 12 de Abril

Y se ha tomado como referencia para el proyecto al mercado 10 de Agosto de la ciudad de Cuenca, ya que es el primer mercado de la ciudad y por la cercanía en donde se puede también encontrar productos de primera necesidad y se puede apreciar sus costumbres.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación

Es una investigación:

Básica: Se mantiene un marco general de investigación, de manera directa en con la información recogida, la misma que se toma directamente de la fuente de investigación (Mercados Municipales).

Documental: Se basa directamente en los documentos que se pueden encontrar en libros competentes al tema, los cuales puedan facilitar información y con el apoyo de diferentes páginas web, de la misma manera el estudio de las leyes que relacionan la temática mediante una revisión documental y bibliográfica.

De campo: Se realiza a base del trabajo directo tomando como referencia a la ciudad de Cuenca en los mercados municipales, los cuales serán la primera instancia para la base de esta investigación.

Exploratoria: Es uno de los primeros acercamientos al fenómeno de la investigación e identificación de los problemas en la manipulación de los alimentos, se intenta formar un conocimiento que permita un incremento en

las investigaciones en el tema, explorando el campo de investigación con el objetivo de conocer los beneficios o limitaciones que circundan esta temática de estudio.

Descriptiva: Se va a describir e identificar minuciosamente ciertos aspectos de la manipulación de alimentos concernientes al proyecto.

Explicativa: Ya que se va a explicar detalladamente los aspectos negativos y favorables que encierra el problema.⁴²

3.3.1 Método

Método analítico sintético

Se maneja el método analítico sintético ya que es la descomposición de algo en sus elementos, El método analítico consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual, es decir se busca información sobre el tema investigado y se desglosa en fragmentos, el sintético es la reconstrucción de todo lo descompuesto por el analítico, lo que si les puedo deducir es que cuando se utiliza el análisis sin llegar a la síntesis.

⁴²LEIVA, Francisco, "NOCIONES DE METODOLOGIA" de: investigación científica, Pgs 19 20.

3.4. Técnica de instrumento

La técnica que se utilizara para la recolección de la información es la entrevista y la observación directa, para la mayor comprensión definiremos el concepto de cada uno de ellos:

Entrevista: Es una técnica para obtener datos que consiste en un dialogo entre dos personas el entrevistador (el investigado) y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable por que permite obtener datos que de otro modo sería muy difícil conseguir.⁴³

Observación directa: Se realiza dentro del campo de acción, sin que el observador sea participe del proceso u otra actividad que las personas que expenden lo realicen, es decir el observador permanece pasivo mientras realiza su trabajo especifico (observar).⁴⁴

⁴³ LEIVA ZEA, Francisco, "Naciones de la metodología de de investigación", Pg 54

⁴⁴ LEIVA ZEA, Francisco, "Naciones de la metodología de de investigación", Pg 45

ESQUEMA # 1 DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los vendedores

Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A VENDEDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿ESTE NEGOCIO ES PROPIO?

2 ¿CUANTO TIEMPO USTED TRABAJA EN EL LOCAL?

3 ¿CÓMO USTED MANIPULA LOS ALIMENTOS DESDE SU PUESTO DE TRABAJO?

4 ¿QUÉ CONOCIMIENTOS TIENE ACERCA DE LA CORRECTA MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

5 ¿LE INTERESARÍA PARTICIPAR EN UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

SI

¿PORQUE? _____

NO

¿PORQUE? _____

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ESQUEMA # 2 DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los consumidores
Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A CONSUMIDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿CON QUE FRECUENCIA HACE SUS COMPRAS EN ESTE MERCADO Y POR QUÉ?

2¿ESTA DE ACUERDO CON LA FORMA EN LA QUE LOS PRODUCTOS SE MUESTRAN A LOS CONSUMIDORES (PRESENTACIÓN DE ALIMENTOS) (INFRAESTRUCTURA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO)?

SI

PORQUÉ? _____

NO

PORQUÉ? _____

3¿PIENSA USTED QUE LA MANIPULACIÓN EN LA QUE ADQUIERE SUS PRODUCTOS ES LA CORRECTA?

4 ¿CUAL FUERA SU CONSEJOS PARA MEJORAR EN ESTE ASPECTO?

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

3.5. Organización y análisis de los datos

ENTREVISTA REALIZADA A LAS VENDEDORAS DE LOS MERCADOS MUNICIPALES

GRAFICO #1



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 80% de personas entrevistadas son propietarias de los locales, mientras que el 20% son empleados.

GRAFICO # 2



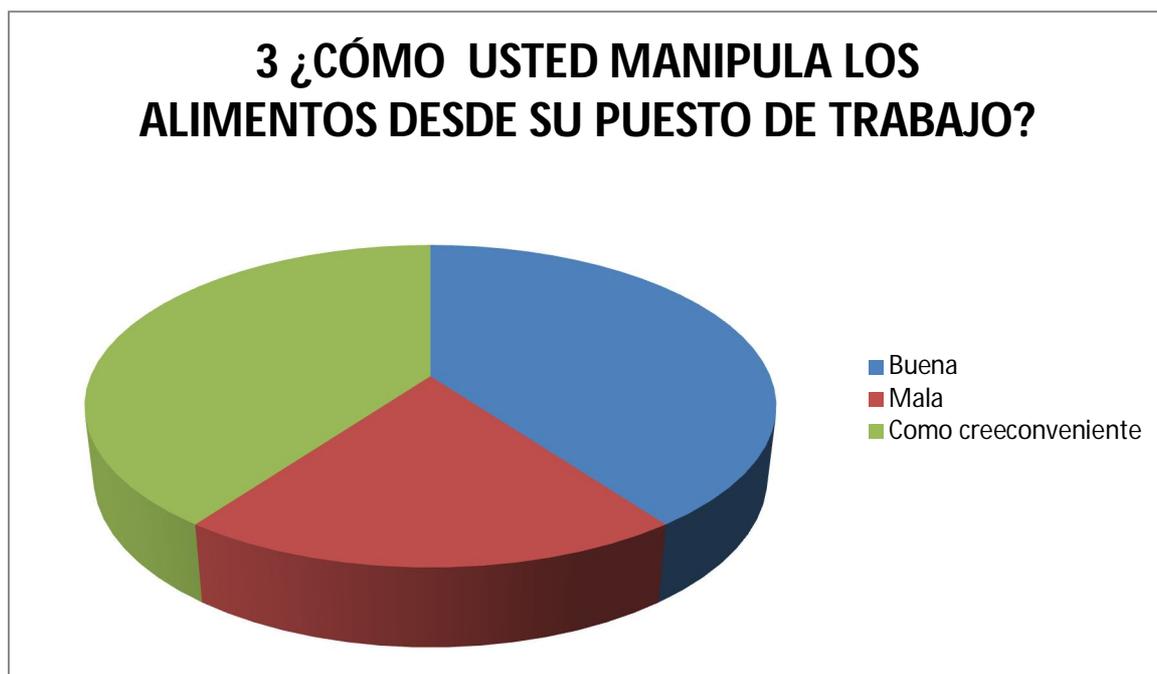
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 50% de personas entrevistadas trabajan dentro del local de 10 a 20 años propietarias de los locales, mientras que el 30% trabajan de 1 a 10 años y el 20 % de 10 a 20 años

GRAFICO # 3



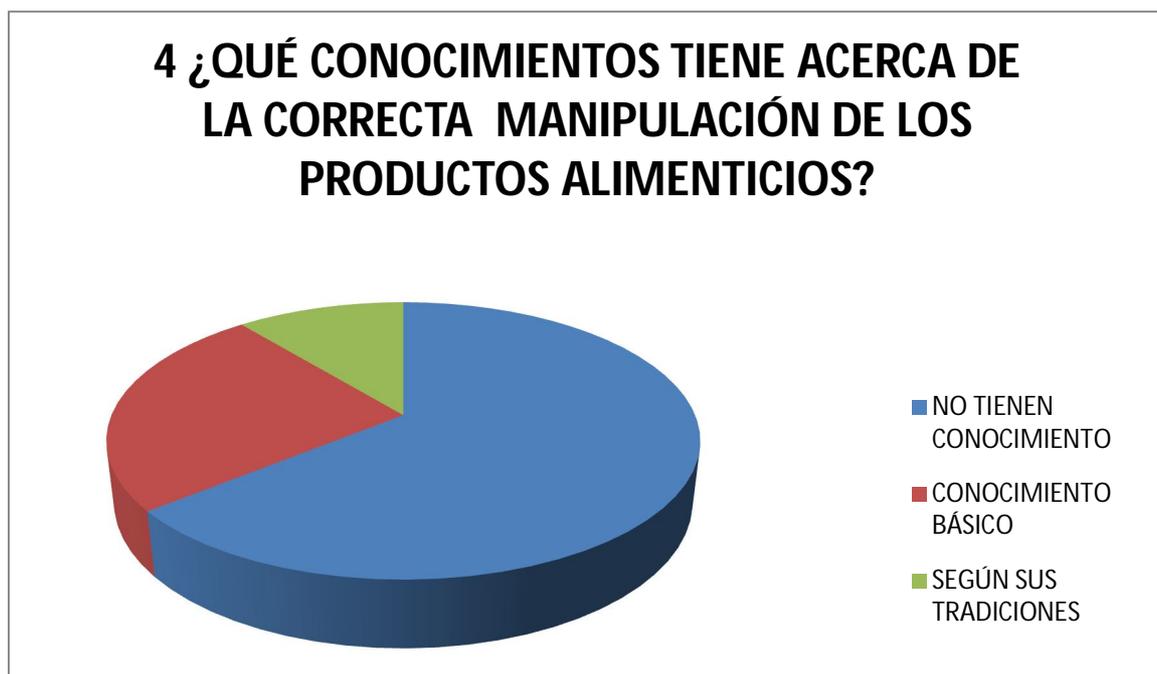
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 40% de personas manipulan de una buena manera los alimentos, el 20% de mala manera y el 40 % como creen conveniente de acuerdo a sus tradiciones familiares.

GRAFICO # 4



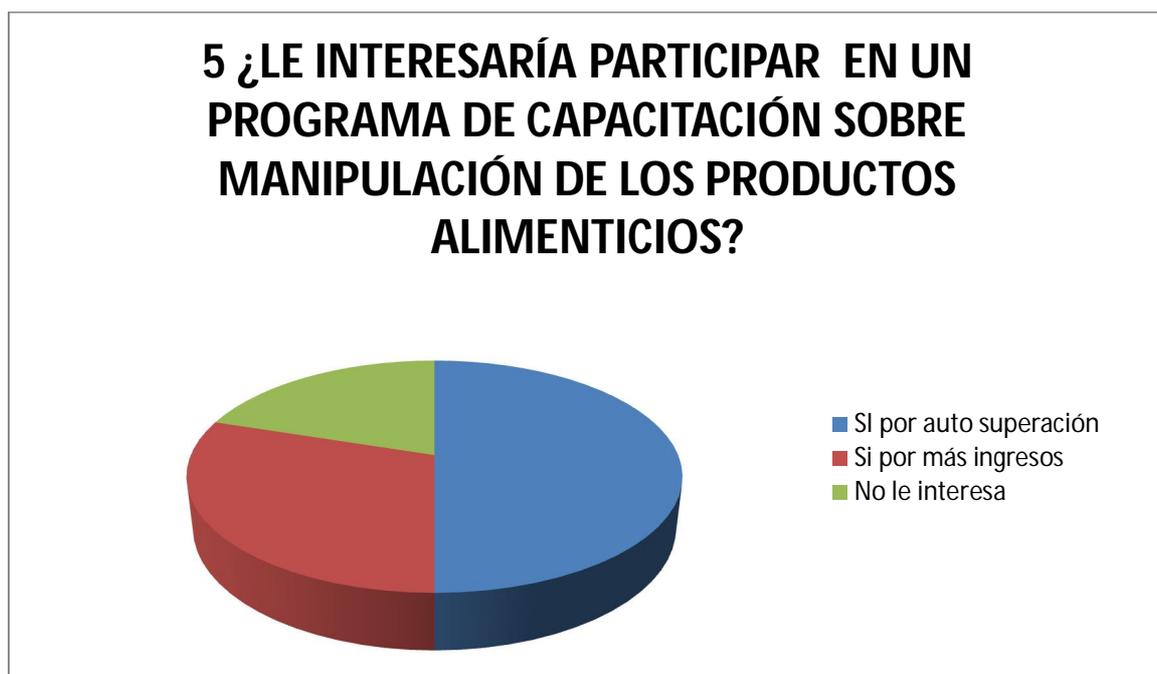
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 60% de personas no tienen conocimientos acerca del tema, el 20% aseguraron que el conocimiento básico y el 10 % Y 10 % como creen conveniente de acuerdo a sus tradiciones familiares.

GRAFICO # 5



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

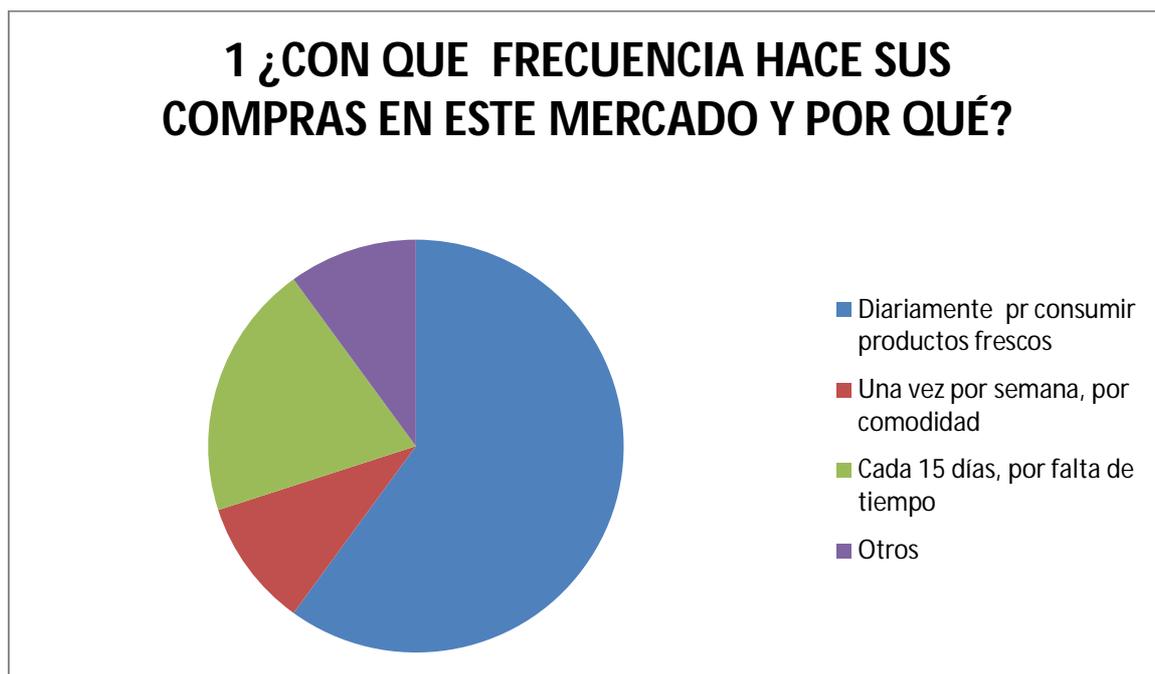
REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 50% de personas quieren la capacitación por auto superación, el 30% por generar más ingresos y el 20% no muestran interés. Esto demuestra que la mayor parte de personas entrevistadas quiere las capacitaciones por auto superación.

ENTREVISTA PARA LOS CONSUMIDORES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES.

GRAFICO # 6



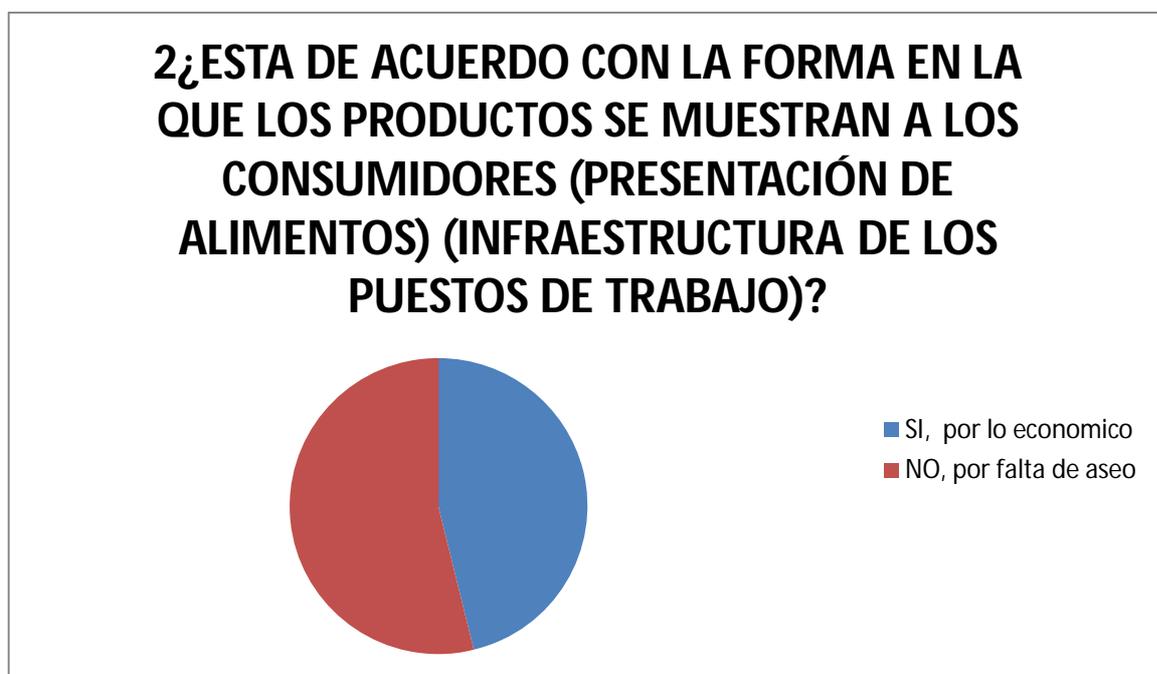
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 60% de consumidores hacen sus compras diariamente por consumir productos frescos, el 20 % una vez por semana por comodidad, el 15 % por falta de tiempo y el 10 % hacen sus compras por otros motivos por ejemplo visitar a familiares que viven cerca del mercado. no muestran interés. Esto demuestra que la mayor parte de consumidores entrevistados hacen sus compras a diario.

GRAFICO # 7



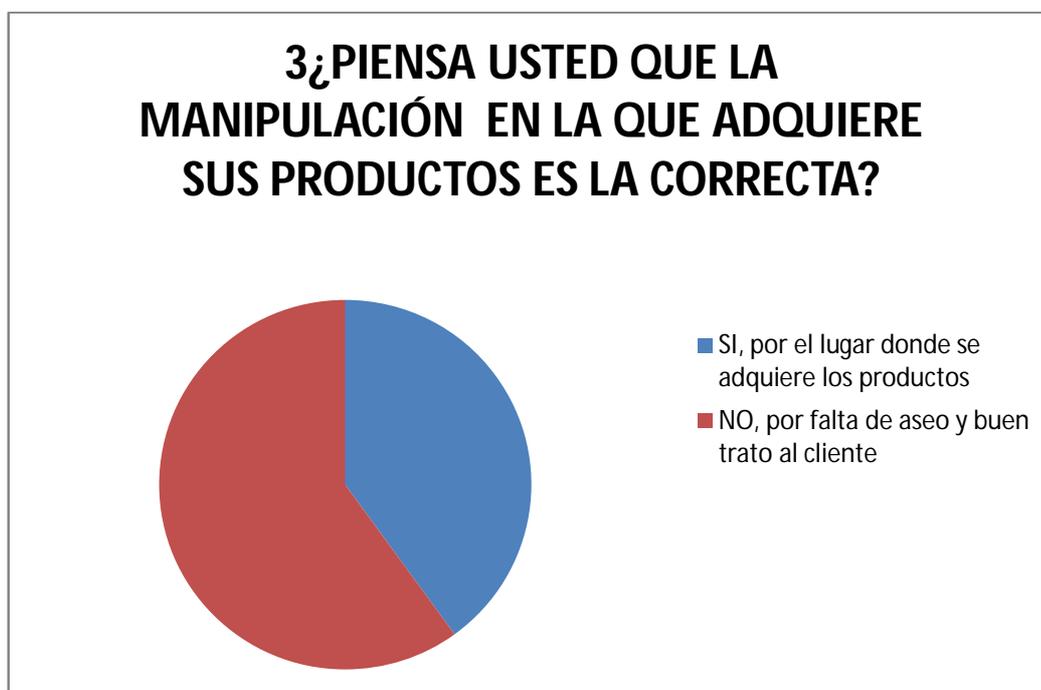
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 60% de consumidores están de acuerdo con forma en la que son mostrados los productos para la comercialización mientras que el 40 % no están de acuerdo por falta de aseo. Esto demuestra que la mayor parte de consumidores entrevistados están de acuerdo con la forma en la que los productos se muestran para ser vendidos.

GRAFICO # 8



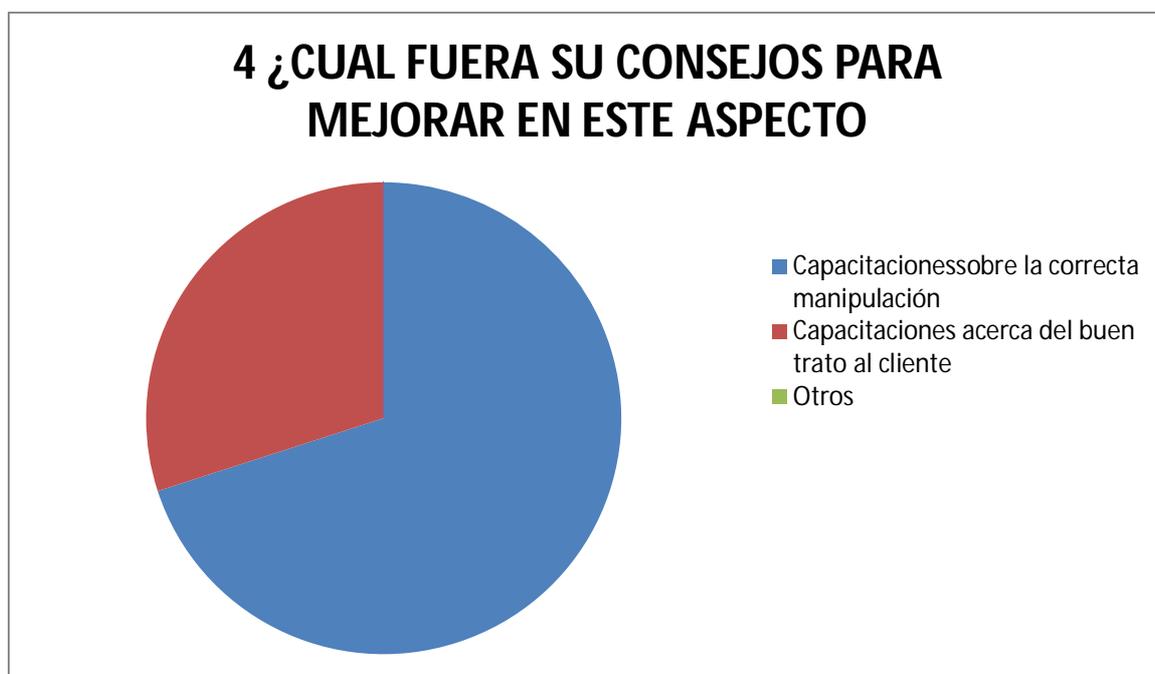
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 40% de consumidores está de acuerdo con la forma de la manipulación de alimentos y el 60 % no está de acuerdo porque dicen que tiene falta de aseo y no es tratado bien el momento de consumir los alimentos. Esto nos muestra que la mayor parte de consumidores entrevistados no están de acuerdo con que los alimentos son manipulados incorrectamente.

GRAFICO # 9



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 70% de consumidores piensan que los proveedores de alimentos necesitan capacitación acerca de la correcta manipulación, y el 30% necesitan capacitación acerca del buen trato al cliente. Esto demuestra que la mayor parte de consumidores entrevistados están de acuerdo y dicen que se necesita capacitación acerca de la buena manipulación de alimentos.

3.6. FODA CUADRO # 2

F interna	O viene de afuera externa	D interna	A externa
Infraestructura adecuada propia para cada producto.	Apoyo constante del Municipio en las mejoras que necesita este mercado.	Limitado conocimiento de los vendedores en la manipulación de alimentos.	Según el artículo 20 se prohíbe fuera de los horarios establecidos para cargar y descargar por el administrado o gerente, el transporte, circulación y traslado de abastos por los corredores y pasajes del mercado identificados como área de circulación común
La asamblea general de copropietarios se reúne ordinariamente dos veces al año para cumplir elegir 3 delegados, conocer un informe económico reformar el reglamento, etc.	La ubicación estratégica del mercado	Falta de capacitación continua a los expendedores de alimentos en el trato al cliente.	Incremento de vendedores ambulantes
En las instalaciones del mercado se cuenta con el salón comunitario para las 50 personas de escasos recursos.	Capacitaciones gratuitas que da el ministerio de tu para los procesos de alimentación		
En las instalaciones del mercado se cuenta con dispensario médico, con tarifas económicas al alcance de todas las personas especialmente para las de escasos recursos.	Reconstrucción del mercado para que cumpla con sus usos propios del servicio al público		

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
REALIZADO POR: NELLY RIOS

3.6.1. Conclusión de la matriz de análisis FODA

Es un mercado en el cual las debilidades se encuentran muy marcadas pero con la ayuda de la capacitación se pueden convertir en fortaleza para la ayuda tanto

intelectual como económica de los participantes de este proyecto y de esta manera aprovechar las oportunidades que se consiguen con la misma.

4. RESULTADOS

4.1. IDENTIFICAR LA FILOSOFÍA DE LOS MERCADOS MUNICIPALES:

Para efectuar la filosofía del Mercado 10 de Agosto se ha tomado de referencia los puntos de más importantes de la investigación de campo que nos ha ofrecido ya que es muy limitada la información.

4.2. MISIÓN DEL MERCADO:

La misión del Mercado 10 de Agosto es Ofrecer y brindar la correcta atención a todo el público, garantizando el mejor producto alimenticio contando con materia de primera, manipulada higiénicamente y dar el mejor servicio al cliente en el expendio de los productos, con las capacitaciones constantes que faciliten el proceso de mejora, de esta manera satisfacer al cliente.

4.3. VISIÓN DEL MERCADO

El Mercado 10 de Agosto de la ciudad de Cuenca será el ejemplo para los demás mercados municipales facilitando el factor económico ya que será un atractivo turístico en donde se podrán deleitar de comida típica, tradiciones y

cultura en general los turistas tanto nacionales como extranjeros y poder ir creciendo personalmente.

Evitando el riesgo a la contaminación cruzada y enfermedades (ETAS), ya que este punto es importante para que los consumidores se sientan como en casa por el trato adecuado, la manipulación correcta de los alimentos consumidos y brindando el mejor servicio.

4.4. POLÍTICAS DEL MERCADO: EN FUNCIÓN A LA CAPACITACIÓN

- Los procesos de capacitación serán un constante en el mercado por lo menos 5 veces por año.
- Reconocimientos a un formador de los procesos de capacitación que pertenezca al gremio de los servidores del mercado, quien con antelación recibió la mejor calificación de los procesos de capacitación en el año continuo.

4.5. ESTRATEGIAS DEL MERCADO: PARA EL ÁMBITO DE LA CAPACITACIÓN.

- Vinculación con empresas públicas y privadas que brinden procesos de capacitación continuo a la gente que labora en los puestos del mercado.
- La directiva del mercado realice un cronograma de capacitaciones anuales para la gente que labora en los puestos del mercado.

**4.6. DEFINIR LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA Y
PRIORIZARLAS EN RELACIÓN AL ÁMBITO DE
CAPACITACIÓN:**

CUADRO # 3

QUALITY FUCTION DEPLOYMENT

NECESIDADES	PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES
A. En los comedores se necesita mejor servicio al cliente	1. Programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales.
B. Mejoramiento de manipulación de alimentos cocinados al momento de expender	2. En los comedores se necesita mejor servicio al cliente
C. Brindar capacitación de la correcta manipulación y expendio	3. Mejoramiento de manipulación de alimentos cocinados al momento de expender
D. Programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales.	4. Brindar capacitación de la correcta manipulación y expendio

**FUENTE: CEDDET- AEC ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD- GESTORES
DE SISTEMAS DE CALIDAD
REALIZADO POR: NELLY RIOS**

4.7. ESTRUCTURAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN:

Programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de comida y expendio en los mercados municipales.

I. DATOS GENERALES

ASIGNATURA	Programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de comida y expendio en los mercados municipales.
NÚMERO DE HORAS (semanales)	2 HORAS DIARIAS
TIEMPO DE DURACIÓN TOTAL	20 HORAS SEMANALES
FECHA DE REALIZACIÓN	LUNES 11 DE MARZO DE 2013 HASTA VIERNES 23 DE MARZO DE 2013
FACILITADOR (nombre completo)	MSC. HERIBERTO LOPEZ
INFORMACIÓN DEL FACILITADOR	Título: LICENCIADO EN TURISMO MAGISTER EN GESTIÓN TURÍSTICA Cátedras de Especialidad: TURISMO Número Telefónico: Convencional:072- 824796 Móvil-Movistar: 0992520363 Correo electrónico: heri112@hotmail.com

II. DESCRIPCIÓN DE LA MATERIA

INTRODUCCIÓN DEL TEMA

La adecuada manipulación de los alimentos desde que se cultivan hasta que se consumen incide directamente sobre la salud de los compradores.

Esto demuestra la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de estos.

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

El profesional de la alimentación tiene antes la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los consumidores por medio de una manipulación muy cuidadosa. Para lograrlo el manipulador debe adquirir conocimientos en materia de su trabajo en el manejo de los alimentos. También el manipulador de los alimentos debe desarrollar actitudes de conducta personal que beneficien su trabajo como higiene personal y organización del trabajo.

III. OBJETIVOS

Al final de la capacitación desarrollada, el estudiante será capaz de:

- a) Conocer la importancia de la seguridad alimentaria en los puestos de expendio de comida típica.
- b) Aplicar correctamente las normas de seguridad alimentaria y el buen trato a los clientes dentro de su local.
- c) Replicar estos procesos en los locales de restauración de su propiedad y promulgar este concepto en los empleados del mismo.

<p>2.1.7. Conducta personal.</p> <p>.2.2. Normas básicas para el correcto almacenamiento de los alimentos.</p> <p>2.2.1. Sistemas de calidad.</p> <p>2.2.2. Fase de almacenamiento de los alimentos perecederos y no perecederos.</p> <p>2.2.3. Conservación de los alimentos durante el expendio.</p> <p>2.2.4 Servir los alimentos</p> <p>2.2.5. Correcto expendio de los alimentos.</p>		
---	--	--

IV. METODOLOGÍA

✿ Las principales estrategias metodológicas a utilizar serán las siguientes:

El entorno cultural, Los recursos disponibles para la capacitación, El tiempo disponible, Los recursos económicos

- ❖ Analítica
- ❖ Sintético

Para cada uno de los temas se trabajará en un aula de ensayo de manera individual y grupal, entre las principales técnicas didácticas a utilizar durante el Programa se encuentran:

- Del griego, τέχνη [tékne] 'arte, técnica, oficio', también 'truco, ardid'
- Didácticas (conjunto de actividades).
- Técnicas creativas.
- Talleres participativos.
- Videos.

V. EVALUACIÓN

✿ Los principales métodos pedagógicos a ser utilizados para la evaluación son:

1. Espacio Monitoreado de Preguntas y Respuestas.
2. Exposiciones en papelotes sobre temas concluyentes en cada unidad que permitan conocer la retención del conocimiento.
3. Muestras aplicadas a los ámbitos de estudio para la autoevaluación se pedirá al grupo durante el final de cada módulo que evalúen la sesión de aprendizaje mediante una hoja establecida que presenta un rango de 1 a 5, siendo: 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente

Para aprobar el curso se deberá cumplir primeramente con la asistencia del 80% y además una nota final de sobre 20, con mínimo el 80%:

Puntualidad: 15%

Trabajo en grupo: 20% (integración, participación, desenvolvimiento)

Trabajo final (prueba práctica): 40% (agilidad, coherencia, desenvolvimiento en el espacio, comunicación, comportamiento)

Prueba final escrita: 25%
(redacción, coherencia)

VI. BIBLIOGRAFÍA

a) TEXTOS BÁSICOS:

- ARMENDÁRIZ SANZ, José Luis, Hostelería y Turismo, Paraninfo, Procesos De Cocina, 2004
- PASCUAL ANDERSON, María del rosario, “Enfermedades de origen alimentario”, España, 2005.

Firma del Facilitador: _____ Fecha de Presentación: 21/03/2013

4.8. DESARROLLO DE LA CARTILLA

1. Características de la infraestructura de una cocina o comedor colectivo.

1.1.1. Instalaciones

La infraestructura y las instalaciones deberán ser de construcción sólida (hormigón o acero inoxidable) y habrán de mantenerse en buen estado. Todos los materiales de construcción deberán ser tales que no transmitan ninguna sustancia indeseable a los alimentos; además deberán proyectarse de manera que se impida que entren y aniden animales (hormigas, cucarachas, roedores, etc.) y que entren contaminantes ambientales, como humo, polvo malos olores, ruidos, etc.

Deberán proyectarse de forma que permitan una limpieza fácil y adecuada, y que faciliten la debida inspección sanitaria. La infraestructura básica deberá reunir las siguientes características:

- A. **Los suelos:** deberán ser de material impermeables, inabsorventes, lavables y antideslizantes, sin grietas y fáciles de limpiar- desinfectar. Según el caso, se les dará una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia las bocas de los desagües.
- B. **Las paredes:** deberán ser de materiales impermeables, inabsorventes, lavables y de color claros. Hasta la altura apropiada para las operaciones, deberán ser lisas (forradas con azulejos láminas de acero inoxidable) y sin grietas, fáciles de limpiar – desinfectar. Los ángulos internos entre las paredes techo y suelo deberán ser abovedados y herméticos para facilitar la limpieza.

- C. **Los techos o el cielo:** deberán impedir la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación, la formación de mohos a consecuencias del vapor que genera la cocina: y deberán ser de limpiar, siendo recomendable el cielo fundido liso y acabado interior con pintura de caucho.
- D. **Las ventanas y otras aberturas:** se deberá evitar la suciedad, y las que se abran deberán estar provistas de rejillas a prueba de insectos. Estas deberán poder quitarse fácilmente para su limpieza a prueba y buena conservación. Las repisas internas de las ventanas, si las hay, deberán estar en pendiente para que no se usen como estantes.
- E. **Las puertas:** Deben ser de superficie lisa e inabsorbente de cierra automático y ajustado.

1.1.2. Utensilios

- **Tablas de picar:** Se debe disponer de las mismas para el correcto proceso de trabajo, es por eso que no se recomienda el uso de las tablas de madera porque son de material en donde se albergan microorganismos, por eso es recomendable usar tablas de picar de silicona de distinto color para cada tipo de producto.



- ✓ Tabla color verde: Vegetales
- ✓ Tabla color roja: Carnes

- ✓ Tabla color azul: Pescado
- ✓ Tabla color blanco: Dulces y postres
- ✓ Tabla color amarillo: Fruta

Se debe mantener en buenas condiciones libres de quemadura y hoyos ya que estos albergan suciedad.

- **Utensilios menores de cocina:** Aunque con la misma importancia del resto.



Los cucharones, las pinzas, batidores, espátulas, cuchillos todos estos deben pertenecer a una línea industrial que garanticen rendimiento, durabilidad y comodidad.

El mango o cabo de los mencionados debe estar en buen estado, ya que es antihigiénico envolver con un trapo o cintas cumpliendo la función del mango.

Las ollas o cacerolas, sartenes deben ser de acero inoxidable, con bases resistentes y dobles, si se utiliza de tipo marmita mucho mejor.

- **Anaqueles y aparadores:** Son implementos ideales y necesarios para mantener los utensilios en orden y limpios cumpliendo las normas de sanidad e higiene.

El almacenamiento de utensilios deben protegerse contra la contaminación basura, grasa, basura, polvo, humedad y agentes extraños que contaminen los mismos.

Los utensilios deberán ser situados de acuerdo a la función que cumplan preparaciones de sal y picantes en un lado de las preparaciones dulces evitando de este modo la mezcla de sabores y contaminación cruzada.



1.1.3. Equipos

Todos los equipos fijos, movibles y los utensilios de cocina deberán estar diseñados y organizados que se eviten los riesgos contra la higiene y permitan una fácil y completa limpieza- desinfección y cuando se factible deberán ser visibles para facilitar la inspección. Solo un equipo diseñado correctamente da resultados satisfactorios para preparar y abastecer la cantidad de alimentos demandado.

Todos los equipos y utensilios empleados en las zonas de preparación de alimentos y que puedan entrar en contacto con los alimentos deberán de un material que no transmitan sustancias tóxicas, olores ni sabores, que sean resistentes a la corrosión y capaz de soportar repetidas operaciones de limpieza, desinfección y utilización.

Entre los materiales apropiados figuran en acero inoxidable, madera sintética y los derivados del caucho (sil- pack). Deberá evitarse el uso de madera y materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente, a menos que se tenga la certeza de que su empleo no será una fuente de contaminación. Se deberá evitar el uso de metales diferentes a las mencionadas, que puedan producir corrosión por contacto, como el aluminio, plomo, hierro enlosado, plástico genérico, bronce, etc.

Siendo recomendable implementar con equipos y utensilios de línea industrial que brindan tales cualidades, aunque su costo es un poco elevado, pero sus resultados traen ventajas de durabilidad, rendimiento y seguridad.

Equipos:

- A. **Cocina, plancha o parrilla, horno y freidora industrial:** Deberán ser de acero inoxidable y desmontable para las operaciones de limpieza. La plancha o parrilla puede estar incluida en la misma cocina o independiente de ella



La freidora preferiblemente de línea industrial por su control de temperatura que directamente implica en el mantenimiento y rendimiento de aceite. En caso de disponer repisas u otros accesorios de estos equipos, deberá estar despejado de todo objeto que albergue insectos y roedores.

- B. **Refrigeradores y congeladores:** el refrigerador y el congelador de sistema convencional deben ser suficientemente grandes, en lo posible con compartimientos separados para conservar en ellos las materias primas por género, (carne, pescados, alimentos cocidos, frutas y vegetales frescos) y a temperaturas adecuadas; y otros independientemente para el almacenamiento de los alimentos ya preparados, y deberán ser

suficientemente capaces de extraer rápidamente el calor de la cantidad máxima de alimentos que probablemente se produzca .



La rapidez con la que los alimentos pasan de su temperatura natural a estado de congelación, es vital para la adecuada conservación de los mismos. Si los alimentos no se congelan rápidamente, no sólo continúa avanzando el proceso natural de descomposición, si no que al hacerse hielo, los líquidos, tienden a romper los tejidos pudiendo cambiarle el sabor y textura de los alimentos.

Un congelador vertical de múltiples compartimientos y que no produzca escarcha (hielo en las paredes del artefacto y sobre los alimentos) es ideal, ya que permite un fácil manejo en almacenamiento, requisición e inventariado.

Dichos equipos deben estar dotados de; dispositivos para la medición de la temperatura, perillas de regulación del nivel de la temperatura en perfecto funcionamiento y en lo posible con alarmas de detector para controlar y asegurar su eficiencia.

Los equipos de congelación deben alcanzar una temperatura como máximo de -18°C a -24°C para que la conservación sea la adecuada.

Las estrellas indican la temperatura máxima que puede alcanzar el refrigerador o el congelador. Cada estrella equivale a menos 6 grados (-6°C). Para poder congelar se requieren al menos (-18°C) .

Según las normas INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalizaciones), un congelador de 4 estrellas es lo ideal para el almacenamiento de alimentos de gran volumen, ya que te asegura que alcanzará temperaturas inferiores a los -24°C .

Además deben estar en buenas condiciones físicas, libre de corrosión o ataque de óxido por deterioro, drenaje de agua u otra sustancia tóxica del aparato que puede contaminar el alimento.



Deberán estar colocados en un lugar despejado, sobre una base o patas de 5 a 10 cm del suelo y 20 – 30 cm de las paredes para evitar corrosión por el contacto con la superficie y humedad, albergue de insectos y roedores por el calor y basura que genera.

- C. **Licuada:** Preferiblemente de dotar de línea industrial por su rendimiento y facilidad de limpieza. Recomendablemente disponer de dos licuadoras o

jarras bien definidas; una para licuar productos dulces y la otra para productos salados o picantes, evitando la contaminación cruzada y cambio de sabores en el producto final, manteniendo la mariposa de la licuadora siempre limpia; libre de oxido o residuos de alimentos anidados en la base ya que puede existir la `presencia de microorganismos y alteración de sabores.

D. **Mesas de trabajo:** estas deberán ser de acero inoxidable, en caso que sea de azulejo las superficies tendrán que ser lisas, sin grietas ni hoyos fáciles de limpiar

El tajo donde se despresan animales o cortan carnes deberán de ser de tipo industrial, es inapropiado el uso de madera para este propósito, ya que este material facilita mucho la proliferación de micro organismos, por la dificultad de su limpieza.



Mesa Tajo

1.2. Sistema y métodos de limpieza.

1.2.1. Limpieza CON VAPOR de agua

- **Máquina de vapor**

Una limpiadora de vapor funciona de forma muy similar a la de una olla a presión.

El agua se calienta hasta llegar al punto de ebullición en una caldera cerrada herméticamente para producir vapor. Este proceso tarda entre 1 y 6 minutos por litro de agua.

Consejo: Obviamente si se utiliza agua caliente se ahorrará el proceso de calentamiento.

Durante este proceso, la presión de la caldera aumenta hasta 4.0, dependiendo del modelo. Se puede crear más vapor si el tanque no se ha llenado hasta el borde. De lo contrario la superficie a limpiar estará inicialmente demasiado húmeda y empapada.

Por razones de seguridad, todos los equipos eléctricos se han de desconectar del suministro eléctrico antes de comenzar a limpiar con vapor.

Después de haber utilizado la limpiadora de vapor tres veces, se ha de vaciar la caldera y enjuagarla con agua fresca para eliminar los depósitos de cal.

Superficies cubiertas de grasa

1. Es cierto que el acero inoxidable está de moda, pero sólo queda bien y estético si no está cubierto de grasa. Las superficies planas se limpian con la boquilla manual y una funda de rizo.
2. Si la película de grasa es persistente, la única manera de eliminarla es seguir frotando y presionado con repetidas ráfagas de vapor.
3. La grasa se acumula en el tejido por lo que se recomienda cambiar el paño, al rato de estar trabajando con la limpiadora de vapor.
4. Trabajar sobre la superficie poco a poco, alternando con la boquilla en una mano y el paño limpio en la otra.

Limpieza de hornos y quemadores de cocina

1. Mantener los quemadores de cerámica de la cocina limpios resulta a menudo un problema, pero no si tiene una limpiadora de vapor. Sólo ha de colocar una espiral de acero inoxidable, disponible en cualquier ferretería, sobre el cepillo circular.
2. La parte espiral en combinación con el vapor, no rascarán los quemadores de cocina, ya que el vapor crea una especie de cojín sobre el que la espiral se desliza mientras está limpiando. Para la limpieza de juntas y esquinas, sólo ha de utilizar el cepillo para detalles sin ningún otro accesorio.
3. De la misma forma puede limpiar el interior de su horno. Antes de

comenzar, recuerde siempre desconectar la red del horno por razones de seguridad., reduzca la corriente de vapor para una mejor visibilidad mientras esté limpiando el horno, tanto en este caso, como en el de la limpieza de los quemadores de cocina, termine la tarea de limpieza secando la superficie con el paño.

Limpieza de rincones

1. Para la limpieza de los rincones individuales, utilice la boquilla para detalles con un cepillo circular.
2. Un chorro de vapor directo y un frotado rápido consigue eliminar incluso la suciedad o grasa más persistente o incrustada.
3. Después de una limpieza con vapor, seque la superficie con un paño, tenga precaución en aplicar el chorro de vapor sobre los rincones de silicona de forma muy breve, para que el material no se vea dañado.

Limpieza de griferías

1. Manténgala cerca del objeto que está limpiando y espere hasta que se haya disuelto la cal. Si ésta es persistente o se encuentra localizado en un
2. Para eliminar capas gruesas de cal, primero le aconsejamos que pulverice unas gotas de vinagre sobre la cal y lo deje actuar durante cinco minutos.

3. Descubrirá que una limpieza regular con vapor previene que se vuelvan a formar capas de cal.

Limpieza de suelos de baldosas

1. En aquellos casos en los que la suciedad sea persistente, limpie las baldosas en primer lugar sólo con la tobera para suelos.
2. Para el mantenimiento diario, o después de la limpieza descrita en el punto 1, coloque un paño sobre la tobera de suelos.
3. Después de pulverizar el vapor, deslice la tobera dinámicamente hacia delante y hacia atrás soltando sólo chorros de vapor ocasionales.

1.2.2 Limpieza química

Son sustancias con principios químicos que nos facilitan el desarrollo de la higienización, entre ellos están los detergentes como "Deja, Omo, etc" y desinfectantes como el cloro.

A través del detergente que se disuelve la suciedad y ayudan a desprenderla de las superficies en las que están adheridas, pero se tienen que saber utilizar según su función evitando de esta manera la contaminación con este tipo de productos y los alimentos.

Se puede usar también desgrasantes que facilitan la limpieza dentro de las cocinas.



1.2.3. Limpieza Manual

Se basan en la limpieza y desinfección realizada con las manos, para ellos podemos seguir esta secuencia:

- ✓ Eliminar los residuos sólidos de equipos y superficies.
- ✓ Se debe evitar barrer los suelos mientras se está preparando alimentos ya que se levanta polvo dando lugar a una posible contaminación, para ellos debemos extraer el cuidado evitando derramar cosas o productos, tirándolos a los cubos de basura.
- ✓ Lavar con agua, detergente y desinfectante ayudándonos con los útiles de limpieza, debemos incluso frotar las superficies para conseguir el efecto deseado, y la fuerza de aplicación será la necesaria para conseguir una adecuada higienización.
- ✓ Se debe tener en cuenta las superficies a limpiar como lateral del que está elaborado, ángulo, bordes o zonas de difícil acceso.
- ✓ Para arrastrar totalmente los restos de las fases anteriores, usar abundante agua.
- ✓ Dejar secar al aire, aunque se puede utilizar de un solo uso o paños, los cuales se deberán lavar diariamente sea a una temperatura de 90°C o se deberá hervir al finalizar la jornada laboral.
- ✓ Cerrar y retirar las bolsas de basura a los contenedores exteriores, es importante que se realice la clasificación de los residuos para su posible reciclado, lavar y desinfectar los cubos de basura por dentro y fuera, y colocar bolsas nuevas, todo este proceso de debe hacer con

las precauciones necesarios como usar ropa adecuada y productos necesarios tales como guantes, mascarilla, etc.

- ✓ Limpiar y desinfectar los suelos, llegando a todos los rincones, mediante el uso de agua caliente, detergente y desinfectante.

2.- SEGURIDAD Y PREVENCIÓN EN LAS ZONAS DE PRODUCCIÓN CULINARIA

2.1. Sistema de seguridad alimentaria en el expendio de alimentos preparados.

El concepto de seguridad alimentaria es muy amplio, pero aquí transfiero una breve definición que nos sirve como idea central del tema.

“Para la FAO consiste que la población tenga en todo momento acceso material y económico a alimentos suficientes, seguros y nutritivos para satisfacer sus necesidades dietéticas y preferencias alimenticias para una vida activa y sana “. (Pelayo, Maite. “Seguridad alimentaria” www.europa.eu).

Son alimentos seguros, es decir alimentos libres de contaminación física, química y biológica, que si no es manejada inocuamente puede causar efectos colaterales como enfermedades o intoxicaciones.

La seguridad alimentaria como sistema en sí, abarca una serie de normas, reglas que están orientadas a prevenir o reducir tales peligros que se puede presentar a lo largo de toda la cadena alimenticia (desde el momento de la compra hasta el consumo final), donde puede originar posible deterioro de alimentos que se echa a perder perjudicando al negocio y si es consumido causar problemas

contaminantes, enfermedades alimenticias que perjudican la salud del consumidor.

2.1.1. Higiene y cuidado del personal en las personas que manipula los alimentos.

Muchas personas en calidad de empleados o consumidores que manipulan alimentos no lo hacen correctamente o con la frecuencia necesaria, por lo que el sistema BMP de un comedor para lograr un servicio de alimentación saludable debe abarcar como política los siguientes puntos necesarios para el correcto funcionamiento:

2.1.2. Enseñanza de higiene y supervisión.

Es responsabilidad de las autoridades competentes y el personal de la dirección de administración del local, tener disposiciones para que todas las personas que manipulen los alimentos reciban instrucciones adecuadas y capacitaciones continuas acerca de las buenas prácticas de manufactura de los alimentos y del personal, con el fin de que sepan tomar las debidas precauciones evitando la contaminación en los alimentos.



Además, los dueños tienen la obligación de promover a sus clientes para que también pongan en práctica las normas de las buenas prácticas

de manufactura, en letreros con dibujos del tema, ya que así se podrá lograr tener un local libre de contaminación alimentaria.

2.1.3. Manejo de heridas

Ninguna persona que tenga heridas, lesiones o quemaduras graves no podrá trabajar con alimentos ni tocar superficies ni utensilios y maquinaria por que también están en contacto con los alimentos.

Si son casos leves, pueden seguir en el trabajo siempre y cuando la herida este completamente protegida por un revestimiento impermeable (curita) firmemente asegurado y si es necesario guante de látex. Es por eso necesario e indispensable contar con un botiquín médico de emergencia.

2.1.4. Elementos de una buena higiene personal.

Las personas que laboren en zona de manipulación de alimentos deberá contar con una esmerada limpieza en el aspecto de indumentaria e higiene personal, mientras este de serbio y dentro del local. Con respecto al uniforme, se recomienda ropa adecuada de trabajo que garantice seguridad, comodidad y durabilidad, así q no es recomendable de tipo poliéster, por su sensibilidad al calor y pueden aumentar los niveles de quemaduras.

2.1.5. Uso de vestimenta apropiada de trabajo.

Todos los elementos de la vestimenta deben ser lavables a menos que sean desechables, mantenerlos limpios de acuerdo con la naturaleza del trabajo que

desempeñe la persona. El lavado y secado de los uniformes y cualquier objeto ajeno del trabajo no deberá hacerse en la zona de manipulación de manipulación o preparación alimentaria

Elementos de la vestimenta

- ✓ Gorra o protector de cabello limpio.



- ✓ Chaqueta o camisa tipo polo.



- ✓ Delantal de tela poli-algodón.

- ✓ Para el personal de limpieza es recomendable usar sobre el uniforme delantal pechero de cuero sintético, guantes de caucho semi –industrial.

- ✓ Pantalón de cocina tipo calentador.

- ✓ Zapatos bajos, cerrados y antideslizantes.

- ✓ Limpión para protegerse de utensilios calientes o congelados.

- ✓ Guantes de látex para el servicio de alimentos preparados.

2.1.6. Imagen y limpieza del personal.

- Bañarse las veces que se necesario ya que la humedad y calor de la cocina provocan sudoración, de esta forma afecta la armonía con los

compañeros, consumidores y posible contaminación con los alimentos por el sudor.

- Usar ropa siempre limpia, esto implica disponer uniformes necesarios para reponer durante la jornada de trabajo, al menos para la rotación de todos los días.
- Los hombre tener cabello corto, bien peinado sin sustancias que puedan contaminar los alimentos, usar malla en lo posible no llevar barba ni bigote o mantenerlo corto y bien cuidado, mientras que las damas cabello bien recogido y con malla evitando la contaminación o el riesgo de que el cabello se caiga en las preparaciones.
- Mantener uñas cortas cortos en el caso de ambos y las damas sin esmalte y uñas postizas durante el trabajo; ya que debajo de la uñas suele acumularse residuos de comida y el esmalte puede contaminar los alimentos.
- No portar joyas grandes colgadas, relojes, que puedan caer o tener contacto con el alimento durante la preparación y el servicio.
- Usar desodorante ligeros, porque los alimentos pueden absorber estos olores fuertes o disgustar al comensal, en el caso de usar maquillaje tiene que ser ligero de acuerdo al evento, pero es preferible no usarlo.

2.1.7. Conducta personal.

El personal de trabajo debe estar siempre habituado a las buenas prácticas personales, que se deben respetar en todo momento y más si se aproximan a las zonas de se cocina y preparan los alimentos, evitando la contaminación.

Hábitos peligrosos y molestosos que se deben evitar son:

- ✓ Escupir
- ✓ Fumar
- ✓ Masticar chicle
- ✓ Estornudar
- ✓ Toser
- ✓ Tocarse las partes del cuerpo

En caso de presentarse estas necesidades, deberán usar el sanitario u otros lugares fuera del área del trabajo, debiendo luego lavarse las manos correctamente de acuerdo con las buenas prácticas de higiene.

- **Lavado de manos**



- ✓ Agua potable corriente
- ✓ Jabón líquido de dispensador
- ✓ Secador de manos o toallas desechables.

La higiene de las manos será una forma de prevenir enfermedades siempre y cuando se realice con la técnica correcta; caso contrario puede resultar un factor potencialmente contaminante.

2.2. Normas básicas para el correcto almacenamiento de los alimentos.

Después asegurar la higiene en la estructura del establecimiento y dotación adecuada de utensilios, equipos de cocina y comedor; de la misma en el proceso de elaboración o preparación de alimentos.

2.2.1. Sistemas de calidad.

1. Mostrar un trato amable y cordial

Siempre tienes que mostrar un trato amable y cordial a todos tus clientes, hacerles notar que estás para servirle, que estás interesado en su satisfacción, pero mostrando un interés genuino, no sea forzado o artificial, pues el cliente suele darse cuenta de ello, y puede molestarlo o incomodarlo.

2. Dar un buen servicio o atención a todos los clientes

Debes procurar brindar un buen servicio a todos y cada uno de tus clientes, no debes tener prejuicios con algún cliente, pues no existen los clientes pequeños ni menos importantes: a todos se les debe tratar por igual.

Asimismo, no sólo debes preocuparte por buscar nuevos clientes, sino también, por mantener a los antiguos, pues estos al ser consolidados son los que te van a ayudar a hacer crecer el negocio.

3. Brindar un trato personalizado

Siempre que sea posible, debes procurar un trato personalizado con el cliente. Debes hacerlo sentir único y especial. Para ello podrías, por ejemplo, crear una base de datos de las preferencias de tus clientes, de modo que puedas brindarles un producto o servicio especial que satisfaga dichas preferencias particulares. Ellos notarán el detalle y lo apreciarán.

Por ejemplo, si tu negocio es un hotel, y sabes que determinado cliente siempre que visita tu hotel solicita una botella de agua mineral, la próxima vez que te visite, antes de que pida una, le puedes dejar la botella en su habitación junto a una nota que diga: "les deseamos una feliz estadía".

4. Capacitar y motivar al personal

Todo el personal de la empresa debe estar capacitado para brindar un buen servicio o atención al cliente, desde el encargado de la puerta del negocio, pasando por la secretaria, hasta llegar al gerente general.

Asimismo, debes mantener al personal motivado y satisfecho, de ese modo, sin siquiera proponérselo, contagiarán dicha motivación y satisfacción al cliente.

5. Nunca decir "no"

Por último, nunca debes decir "no" cuando un cliente nos pida algo; debes estar siempre dispuesto a hacer excepciones y no ceñirte mucho a las reglas. Por ejemplo, no debes decir que sólo aceptan un determinado tipo de moneda, o que el menú de tu restaurante no puede ser alterado.

Debes estar dispuesto a aceptar cualquier pedido del cliente, pero siempre decir un "sí" que suene **convinciente**, sin mostrar duda alguna.

En caso que el cliente pida algo que no tengas, podrías decirle que "**por ahora no lo tenemos, pero pronto se lo vamos a conseguir**".

2.2.2. Fase de almacenamiento de los alimentos perecederos y no perecederos.

La materia prima antes de ser almacenada deberá cumplir con dos sub procesos.

1. Limpieza de mercadería

Consiste en liberar las impurezas, lavar y retirar las partes no comestibles, como las materias en latas, botellas o huevos, hojas secas o abolladuras de vegetales y frutas, es decir todo cuerpo extraño que pueda difundir la contaminación.

2. Pre-elaboraciones

Consiste en operaciones que requieren ciertos alimentos para poder almacenarlos eficientemente, racionándoles evitando de este modo la contaminación y ayudando a la durabilidad del resto del producto.

El proceso de almacenamiento, al efectuar la reposición y que haya una adecuada rotación de mercadería es muy importante aplicar la el correcto sistema del PEPS (Primero que entra, primero que sale). Esta consiste en colocar la mercadería nueva en la parte posterior de los estantes o compartimientos, de forma que la más antigua quede por delante, facilitando así que se utilice primero y antes de su vencimiento.

El almacenamiento de alimentos se distribuye en dos áreas bien definidas, una para alimentos secos y no perecederos y otra para alimentos que no necesiten refrigeración o congelación.

1. Almacenamiento a temperatura ambiente(despensa)

El almacenamiento a temperatura ambiente se debe realizar solamente con productos no perecederos, tales como: granos secos, pastas, harinas, mantenerse en perfecto orden, con las mercaderías adecuadamente identificadas, debiendo limpiarse e higienizarse convenientemente.

Las mercaderías deben colocarse sobre estantes o tarimas, separadas de paredes, de pisos y techos de modo que facilite la limpieza de los locales,, deberá evitarse la presencia de humedad en estos locales, tanto en pisos como en paredes y techo; así evitando el deterioro de los alimentos almacenado.

La mercadería que se ingresa a la despensa no puede hacerse en sus cajas de origen, dado que estos no se encuentran en el estado de higiene adecuado pudiendo además contener insectos o parásitos que se instalarían en el lugar del almacenamiento y deben trasladarse los alimentos a cajones plásticos limpios.

El almacenamiento debe ser razonable manteniendo los pasillos despejados, sin cajas ni envases amontonados y clasificarlos según su tipo y uso.

Mantener los alimentos que absorben olores como los huevos lejos de los alimentos de olor fuerte o toxico.

2. Almacenamiento en frío (refrigeración y congelación)

Todo alimento que requiera almacenar en frío (refrigeración o congelación), se debe hacer dentro de un plazo de dos horas pues las bacterias dañinas que causan intoxicaciones alimentarias crecen rápidamente a temperatura ambiental.

El almacenamiento en frío corresponde a:

- **Almacenamiento en refrigeración**

Podrá realizarse en una cámara frigorífica o refrigeradoras convencionales a una temperatura entre 1°C y 6°C.

No abarrotar la refrigeradora, permitir que el aire fresco circule libremente para enfriar los alimentos en el menor tiempo posible (menos de dos horas)

Poner etiquetas con las fechas a todos los alimentos para poder aplicar el sistema PEPS (Primero que entra, primero que sale).

Nunca introduzca alimentos calientes dentro del refrigerador.

Almacene los alimentos crudos o no cocinados debajo de los alimentos listos para comer con el fin de evitar la contaminación cruzada por goteo.

Limpie la heladera frecuentemente y sanitice sus alrededores periódicamente para eliminar insectos que suelen albergar.

- **Almacenamiento en congelación**

Para que el proceso de congelación se haga en buenas condiciones de seguridad óptima:

Cualquier alimento crudo puede congelarse al principio retirando las partes no comestibles. Las verduras tienen que ser escaldadas

previamente y las frutas se congelan una vez cocinadas, el marisco es también preferible cocinarlo cocido, debe evitar congelarse alimentos de alto riesgo como mariscos sospechosos.

Los alimentos cocidos deben ser enfriados antes de pasar a ser congelados ya que de lo contrario no solo tardaría excesivamente en congelarse, sino que además descongelaría los productos con los que entre en contacto. Una vez terminada su elaboración se deja enfriar no más de una hora para congelar en recipientes tapados.

Envasar los productos para congelar correctamente, en recipientes herméticos y los alimentos precocidos como carnes y aves se deben envolver bien para evitar que se quemen con el frío y de esta manera seguir manteniendo la buena calidad y también previniendo que los jugos goteen sobre los otros alimentos.

Es preferible congelar los productos separados por raciones que se consuman a la vez.

No congelar demasiados productos a la vez, ya que la limpieza periódica y el buen mantenimiento (evitar la escarcha) del aparato es fundamental para su correcto funcionamiento.

Resulta muy difícil establecer un tiempo recomendado del almacenamiento para cada tipo de alimento congelado; ya que dependerá no solo del tipo de producto, sino también de su calidad y frescura inicial, de su posterior manipulación y condiciones de almacenamiento.

2.2.3. Conservación de los alimentos durante el expendio.

a. Mantener calientes los alimentos

Una vez que los alimentos se cuecen o recalientan, deben mantenerse calientes a 60° C, los alimentos pueden mantenerse en el horno o en la línea de servicio en platos calentadores, en mesas de vapor precalentadas - baño maría, bandejas calentadoras y ollas eléctricas de cocción lenta.

Según las reglas sanitarias, los alimentos preparados calientes y fríos pueden estar al expendio en condiciones adecuadas hasta máximo cuatro horas.

Mantener calientes los alimentos durante mucho tiempo puede reducir su calidad organoléptica y sanitaria.

b. Mantener fríos los alimentos

Guarde los alimentos en el refrigerador a 4°C o menos. Si no hay suficiente espacio en el mismo, coloque los alimentos en neveras portátiles o en recipientes profundos con bloques de hielo, elimine el agua y añada hielo a medida que este se vaya derritiendo.

Y en estos recipientes calientes o fríos retire la preparación sobrante límpielo rellénelo nuevamente o sustitúyalo por otro recipiente limpio.

2.2.4 Servir los alimentos

El personal que tiene contacto con los alimentos, para servir debe hacerlo correctamente uniforme, con higiene personal e indumentaria, con guantes de látex y utilizando cucharas, pinzas y los instrumentos necesarios según lo que vaya a servir.

Verifique el funcionamiento de los equipos a temperatura adecuada, como baño maría, refrigerador, exhibidores de calientes o fríos.

Mientras sirva, asegure frecuente que los alimentos mantengan la temperatura adecuada; los alimentos calientes deben mantener una temperatura de 60 °C y los alimentos fríos de 4°C a 6°C.

La persona que sirve los alimentos no puede estar al mismo tiempo ni preparando ni cobrando.

Limpiar frecuentemente la mesa de servicio y retire los utensilios o trastes sucios hacia los lugares destinados.

Conservar las buenas conductas mencionadas anteriormente.

2.2.5. Correcto expendio de los alimentos.

Al terminar el servicio, inmediatamente verifique los alimentos sobrantes y vea si los puede conservar o desechar.

Si los alimentos se han mantenido en buenas condiciones y sus cualidades higiénicas y organolépticas presentan para ser conservado,

enfrié en recipientes poco profundos en menor tiempo posible refrigérelo congele inmediatamente las sobras.

Deseche todo alimento sospechoso o que se hayan dejado a temperatura ambiente.

Seguidamente realice la limpieza y desinfección pos-operacional de los equipos y local, antes que se acumulen o se endurezca la suciedad; liberando de migas o residuos de alimentos, rasgos que pueden atraer roedores e insectos.

Finalmente retirar las fundas con basura a los lugares de depósito, lávese las manos, desinfecte correctamente y no vuelva a manipular más alimentos ni utensilios.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Con el estudio realizado se pudo confirmar que existe una falta de higiene por parte de los manipuladores y también por sus malos hábitos en la preparación de alimentos, perjudicando directamente a la salud de los clientes, ya que por el limitado conocimiento de los manipuladores que contaminan el producto final por los microorganismos. Se podría evitar con la correcta manipulación de los alimentos y bebidas.

En el mercado 10 de Agosto de la ciudad de Cuenca, las personas encargadas del expendio en los locales de comida, no cumplen con las condiciones sanitarias necesarias para vigilar de la manera adecuada la salud de sus clientes.

Los vendedores de comida se dan cuenta de su impacto en la salud de sus consumidores ya que es urgente cambiar lo antes posible su forma de proceder y tratar al cliente que no queda de lado ya que es importante porque el cliente se debe sentir bien con el trato que recibe de los vendedores. Así que están de acuerdo recibir capacitaciones que les beneficien enriqueciéndose personalmente y a su vez toda la sociedad.

5.2. RECOMENDACIONES

Mediante el trabajo de investigación se ha llegado a puntos notables que deberán tomar en cuenta como recomendaciones:

A los consumidores se recomienda observar las condiciones en las que se preparara y sirven los alimentos que se van a consumir y fijándose desde la presentación de los vendedores, la forma en la que manipulan los alimentos, siendo óptimas para así evitar posibles contaminaciones y enfermedades.

Tener un excelente manejo higiénico en los alimentos, respetando las normas sanitarias, manteniendo los alimentos en buen estado, brindando un producto de buena calidad con el mejor trato al cliente, de esta manera se protege la salud de las personas que consumen en este sitio.

Que las personas que trabajan dentro de los mercados municipales en la manipulación de alimentos se concienticen sobre los posibles problemas, que pueden acarrear con la mala manipulación de alimentos, higiene y cómo implica esto en la sociedad y al consumidor.

Es recomendable realizar este programa de capacitación sobre las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales, para poder mejorar las normas de las personas que laboran en los mercados, evitando correr más riesgos que se conlleva por el mal manejo de las mencionadas y generando un lugar turístico atractivo.

LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

	Página
CUADRO 1: Administrador del circuito mercado 10 de Agosto	54
FIGURA 2: Tabulación de la encuesta	60
FIGURA 3: Tabulación de la encuesta	61
FIGURA 4: Tabulación de la encuesta	62
FIGURA 5: Tabulación de la encuesta	63
FIGURA 6: Tabulación de la encuesta	64
FIGURA 7: Tabulación de la encuesta	65
FIGURA 8: Tabulación de la encuesta	66
FIGURA 9: Tabulación de la encuesta	67
FIGURA 10: Tabulación de la encuesta	68
CUADRO 2 : FODA	69
FIGURA 12: Definir las necesidades de la empresa y priorizarlas en relación al ámbito de capacitación	72
FIGURA 13: Datos generales	73
FIGURA 14: Competencias a desarrollar	76

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1	Esquema de la entrevista para los vendedores.
ANEXO 2	Esquema de la entrevista para los consumidores.
ANEXO 3	Encuesta realizada a los vendedores
ANEXO 4	Encuesta realizada a los n compradores
ANEXO 5	Fotos
ANEXO 6	Documento entregado por administración del Merca 10 de Agosto

BIBLIOGRAFÍA

Libros

1. BRAVO MARTINEZ, et al, "El manejo higiénico de los alimentos guía para la obtención del dispositivo H", Mexico DF, 2004
2. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, de Ferrel O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Angel, Mc Graw Hill, 2004.
3. LEIVA ZEA, Francisco, "Naciones de la Metodología de la Investigación Científica.", 1995.
4. ARMENDÁRIZ SANZ, José Luis, Hostelería y Turismo, Paraninfo, Procesos De Cocina, 2004
5. PASCUAL ANDERSON, María del rosario, "Enfermedades de origen alimentario", España, 2005.
6. MARTINEZ, Eduardo, MARTINEZ, Francisca, "Capacitación por competencia principios y métodos", Santiago de Chile, 2009

Páginas Web

1. <http://es.scribd.com/doc/40494395/Etas-en-El-Mundo-y-en-El-Ecuador-Corre>.
2. <http://deconceptos.com/arte/gastronomia>
3. <http://www.consumoteca.com/diccionario/higiene-de-los-alimentos>.
4. <http://www.consumoteca.com/diccionario/contaminacion-cruzada>.
5. <http://www.elergonomista.com/alimentos/calidad.htm>.
6. http://seremi5.redsalud.gob.cl/wrdprss_minsal/wpcontent/uploads/2012/01/expendio_alimentos.pdf.
7. <http://figuera.orgfree.com/es/vegan/art04-adamo.htm>
8. <http://www.islabahia.com/artritisreumatoide/0401lasteoriasdejeanenseignalet.as>.
9. http://www.buenastareas.com/ensayos/Auto_De-Calidad-Feingebaum/2132150.html.
10. <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm.c>
11. PASTEUR.Louis, "http://www.portalplanetasedna.com.ar/pasteur.htm".
12. muybio.com/microbio-o-terreno.
13. <http://www.forexeco.com/empresas/rrhh/517-teoria-de-la-motivacion-higiene-de-herzberg.html>
14. <http://motivacionlaboral.galeon.com/teorias.htm>.

15. <http://www.leadidla.org/recursos/capacitacion-y-teorias-de-aprendizaje/>
16. <http://estudiantesdefsoc.com.ar/relaciones-de-trabajo/74-psicologia-del-trabajo/1194-apacitacion-y-teorias-de-aprendizaje.html>.
17. <http://definicion.de/formacion/>.
18. http://www.wikilearning.com/curso_gratis/formacion_de_los_formadores_que_es_la_formacion_sus_definiciones_y_conceptos/24381-2.
19. http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/elaboracion_de_programas_de_capacitacion.pdf.
20. http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cap_ydesarrollo.htm.
21. <http://deconceptos.com/ciencias-naturales/objetivo>.
22. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Objetivos-De-La-Capacitacion/19587.html>.
23. <http://aceproject.org/ace-es/topics/vo/voe/voe04/voe04bc>.
24. <http://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnica>.
25. <http://www.monografias.com/trabajos16/tecnicas-didacticas/tecnicas-didacticas.shtml>.
26. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Objetivos-De-La-Capacitacion/19587.html>.
27. <http://carlosperezquezada.wordpress.com/2007/12/27/estrategias-para-una-capacitacion-adecuada-alejandra-zuniga-gutierrez/>.
28. <http://www.pravda.com.ar/comunicacionestrategica.php>.
29. <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/3309008/Comunicacion-Estrategica---Definicion.html>.
30. <http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>.
31. <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>.
32. <http://www.comunicacionestrategica.pe/2010/02/que-es-comunicacion-estrategica.html>.
33. <http://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>
34. <http://definicion.de/informacion/#ixzz2AGIC2cv6>.
35. www.ciberdocencia.gob.pe/.../perfil_y_requisitos_capacitador.doc.
36. http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf
37. <http://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>
38. <http://www.elmercurio.com.ec/hemeroteca-virtual?noticia=27500>.
39. http://www.cuenca.gob.ec/?q=vista_resoluciones

ANEXOS**Anexos # 1****ESQUEMA # 1 DE LA ENTREVISTA**

La siguiente entrevista se realizara para los vendedores
Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su
colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos
sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A VENDEDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿ESTE NEGOCIO ES PROPIO?

2 ¿CUANTO TIEMPO USTED TRABAJA EN EL LOCAL?

**3 ¿CÓMO USTED MANIPULA LOS ALIMENTOS DESDE SU PUESTO DE
TRABAJO?**

**4 ¿QUÉ CONOCIMIENTOS TIENE ACERCA DE LA CORRECTA
MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?**

**5 ¿LE INTERESARÍA PARTICIPAR EN UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
SOBRE MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?**

SI

¿PORQUE? _____

NO

¿PORQUE? _____

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 2

ESQUEMA # 2 DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los consumidores
 Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su
 colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos
 sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A CONSUMIDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿CON QUE FRECUENCIA HACE SUS COMPRAS EN ESTE MERCADO Y
 POR QUÉ?

2¿ESTA DE ACUERDO CON LA FORMA EN LA QUE LOS PRODUCTOS SE
 MUESTRAN A LOS CONSUMIDORES (PRESENTACIÓN DE ALIMENTOS)
 (INFRAESTRUCTURA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO)?

SI

PORQUÉ? _____

NO

PORQUÉ? _____

3¿PIENSA USTED QUE LA MANIPULACIÓN EN LA QUE ADQUIERE SUS
 PRODUCTOS ES LA CORRECTA?

4 ¿CUAL FUERA SU CONSEJOS PARA MEJORAR EN ESTE ASPECTO?

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 3

Encuesta realizadas a los vendedores en el Mercado 10 de Agosto.

ESQUEMA DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los vendedores

Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A VENDEDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿ESTE NEGOCIO ES PROPIO?

No de mi jela

2 ¿CUANTO TIEMPO USTED TRABAJA EN EL LOCAL?

2 años.

3 ¿CÓMO USTED MANIPULA LOS ALIMENTOS DESDE SU PUESTO DE TRABAJO?

normal yo sirvo los platos a la mesa.

4 ¿QUÉ CONOCIMIENTOS TIENE ACERCA DE LA CORRECTA MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

Ninguno bueno con cuidado para no hacer regal.

5 ¿LE INTERESARÍA PARTICIPAR EN UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

SI

¿PORQUE? algún día quiero tener mi propio puesto de comida

NO

¿PORQUE? _____

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 4

Encuestas realizadas a los compradores en el Mercado 10 de Agosto

ESQUEMA DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los consumidores

Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: Patricio Barzallo

ENTREVISTA A CONSUMIDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿CON QUE FRECUENCIA HACE SUS COMPRAS EN ESTE MERCADO Y POR QUÉ?

un vez por mes por que pruebo la sazón en todos los mercados de mi ciudad.

2 ¿ESTA DE ACUERDO CON LA FORMA EN LA QUE LOS PRODUCTOS SE MUESTRAN A LOS CONSUMIDORES (PRESENTACIÓN DE ALIMENTOS) (INFRAESTRUCTURA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO)?

SI

PORQUÉ? _____

NO

PORQUÉ? les hace falta un poco de aseo y mas amabilidad que las verdaderas se ha hecho en poco tiempo

3 ¿PIENSA USTED QUE LA MANIPULACIÓN EN LA QUE ADQUIERE SUS PRODUCTOS ES LA CORRECTA?

No la adeanda pero estamos en un mercado

4 ¿CUAL FUERA SU CONSEJOS PARA MEJORAR EN ESTE ASPECTO?

Capacitar a las personas verdaderas y así demostrar que podemos ser iguales al resto de países en alimentación con productos de primera.

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 5**Fotos****Foto # 1: Almacenamiento de alimentos en el Mercado 10 de Agosto**

Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios

Foto # 2 Almacenes de comida en el Mercado 10 de Agosto



Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios

Foto # 3 Patio de comida dentro del Mercado 10 de Agosto



Fuente: Investigación de campo

Fotos tomada por: Nelly Rios

Foto # 4 Venta de productos en el Mercado 10 de Agosto



Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios

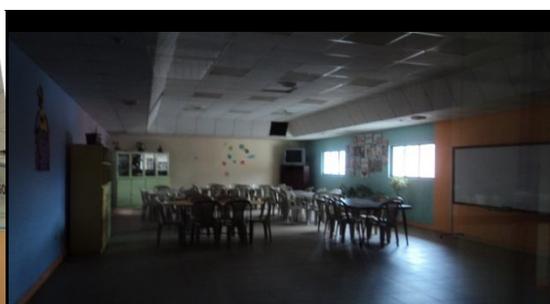
FOTO # 5 Encuestas realizadas a vendedores y compradores dentro del Mercado 10 de Agosto



Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios

FOTO # 6 Servicios extras, cuentan con servicio médico, centro infantil y comedor para gente de escasos recursos, dentro del Mercado 10 de Agosto.



Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios.

ANEXO # 6

Documento entregado por la administración del Mercado 10 de Agosto



MERCADO MUNICIPAL 10 DE AGOSTO

Dir. General Torres entre Calle Larga Y Presidente Córdova

El mercado 10 de Agosto llamado así en honor a la independencia de Quito (primer Grito de Independencia); Este es el primer mercado de la ciudad y el más relevante de esa época, este se encontraba situado entre las calles Presidente Córdova y General Torres (actualmente Plazoleta San Francisco), luego el alcalde **LUIS MORENO MORA** con el fin de dotarles una infraestructura digna crea el **MERCADO 10 DE AGOSTO** en el año de 1953; la obra del mercado culmina e inaugura el 3 de noviembre de 1954, en la alcaldía del **SR CORONEL MIGUEL ÁNGEL ESTRELLA ARÉVALO**; Este mercado se encuentra ubicado entre las calles General Torres, Presidente Córdova, Miguel Ullauri y Calle larga (actualmente) lo cual comprendía de dos plantas lo cual se extendía hasta la calle Uyauri con la venta de zapatos los que utilizaban comerciantes ambulantes que eran del norte, dotaba giros de frutas, hortalizas, centros comerciales, abacerías, ornados, comedores populares con una capacidad aproximada de 300 comerciantes.

Este mercado fue renovado en la alcaldía del arquitecto **FERNANDO CORDERO CUEVA** en Abril del año 2004, constituyéndose en un invaluable aporte al ornato de la ciudad testimonio de su empeño por dotar a la ciudad de un centro comercial moderno y funcional.

El mercado remodelado dota de tres plantas en las cuales esta conformada la primera planta con giros de cárnicos, abacerías, centros comerciales, frutas, posee 3 cuartos de refrigeración para cárnicos y mariscos, lavadores de productos y tres baños; La segunda planta está conformada por los giros de comedores populares, ornados, frescos y morochos, granos cocidos, hortalizas, cuartos de lavadores de productos, montacargas y tres baños; la tercera planta se encuentra dotada de un centro de salud municipal al servicio de toda la ciudadanía (medicina General, Ginecología, Laboratorio Clínico, Odontología), también cuenta con un comedor municipal el cual se brinda gratuitamente alimentos a las personas de escasos recursos; En la alcaldía del Doctor **PAUL GRANDA LÓPEZ**, mediante la gestión del administrador de turno **GALO AULESTIA GUAMÁN**, se crea una aula de desarrollo infantil dotada de computadores, mesas, pupitres, pizarrones el cual se hace uso para capacitar y nivelar tanto a los comerciantes como a sus hijos, lo cual el señor alcalde forma un convenio con la fundación Salesiana Pases para realizar y ampliar conjuntamente el centro de desarrollo infantil; Este mercado tiene en la actualidad capacidad para 630 comerciantes, siendo este por su infraestructura el único mercado de la ciudad que está dotado de gradas eléctricas y asesores, convirtiéndose así en el segundo mercado más grande de la ciudad y el primero en su importancia histórica.



MERCADO MUNICIPAL 10 DE AGOSTO

Dir. General Torres entre Calle Larga Y Presidente Córdova

CUADRO DE JERARQUIAS DE PERSONAL MUNICIPAL Y DEL MERCADO 10 DE AGOSTO



1 INTRODUCCIÓN

La mala manipulación de la sanidad e higiene en los alimentos a nivel mundial ha conllevado a una serie de enfermedades llamadas (ETAS), pero gracias a la tecnología y nuevos estudios que se han realizado en los países del primer mundo se está frenando, lastimosamente este fenómeno no ha tenido la misma trascendencia en los países del tercer mundo ya que su mismo nombre nos da a entender la falta de tecnología y estudios que en ellos existe.¹

La sanidad e higiene en los productos alimenticios debe ser la correcta ya que es fundamental para la adecuada elaboración y expendio de los alimentos, es por eso que debemos tener en cuenta los pasos esenciales para la correcta comercialización de los productos.

De esta manera se puede prevenir enfermedades que conlleva la falta de higiene en el expendio de los alimentos; obteniendo como resultado positivo el incremento del turismo tanto nacional como internacional para el consumo de platos típicos que son vendidos en los mercados municipales y así llegaran a tener en el Ecuador una fuente que genere más ingresos económicos.

Mediante el proceso de capacitación que se establecerá en base a las correctas normas de sanidad e higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales, se llegara a un alcance de todos quienes estén relacionados a esta problemática con el fin de obtener un resultado objetivo y efectivo del buen uso de estas normas y de la cultura de la higiene.

¹ <http://es.scribd.com/doc/40494395/Etas-en-El-Mundo-y-en-El-Ecuador-Corre>, Pg. 2

Este trabajo almacena información de la observación de campo realizada, las conversaciones establecidas con personas que dominan el tema, a demás la bibliografía acerca de las correctas normas de sanidad e higiene en los productos de expendio que se deben seguir, fuentes de internet las cuales son de carácter científico; que dan el soporte necesario para la base de investigación del trabajo de graduación.

1.1. Antecedentes

La buena práctica de la manufactura que se da en los países desarrollados permite que se cierre un correcto ciclo de producción, transporte, exhibición y venta, de esta manera garantizan la calidad de los productos que serán comercializados haciendo de esta forma que el cliente se sienta satisfecho y seguro de lo que va a consumir.

En los países no desarrollados como el Ecuador, los mercados municipales muestran una inadecuada transportación de los productos que van a ser comercializados sean o no terminados, el almacenamiento de productos, la mala manipulación en productos cárnicos, lácteos, vegetales, frutas, alimentos elaborados, contaminación ambiental y el servicio al cliente en los mercados todo esto nos lleva a una mala práctica de manipulación, ya que no se cuenta con la adecuada información al no saber llegar de la manera correcta a los vendedores y de esta manera se ocasiona una contaminación cruzada de los alimentos y se va desencadenando una serie de problemas entre ellos: proliferación de roedores, contaminación en los alimentos, contaminación ambiental por el gran desperdicio etc.

Estas acarrear enfermedades (ETAS) que son muy perjudiciales para el ser humano.

Razón por lo que se ha observado la forma de empleo de las incorrectas normas de Sanidad e Higiene dentro de los puestos de trabajo y expendio de productos en los mercados municipales (Mercado 10 de Agosto – Mercado 3 de Noviembre) por cinco días, para lograr analizar correctamente y con detenimiento la problemática citada.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivos generales

Elaborar un programa de CAPACITACIÓN DE LAS CORRECTAS NORMAS DE SANIDAD E HIGIENE EN LOS PUESTOS DE COMIDA Y EXPENDIO EN LOS MERCADOS MUNICIPALES.

1.2.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el tema de planteado basándose en las teorías que se relacionan con la problemática señalada en el tema de investigación.
- Diagnosticar la situación actual de las incorrectas normas de sanidad e higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales.
- Elaborar un programa de capacitación de las correctas normas de sanidad e higiene en los puestos de comida y expendio en los mercados municipales.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.2.1. Marco conceptual

El marco conceptual hace referencia a los principales conceptos que integran la lógica de este trabajo de investigación; siendo los más importantes los que se cita a continuación:

Gastronomía

Etimológicamente proveniente del griego “gastros”, que significa estómago, y “gnomos” ley o conocimiento, para referirse no tanto como pareciera sugerir del origen de la palabra a llenar el estómago, sino que el objetivo de la gastronomía es crear platos de comidas para saborear ricas preparaciones culinarias con los sentidos del gusto, la vista y el olfato, comparar las comidas de distintos lugares, ver como se originaron, los aportes nutricionales de cada ingrediente y sus posibilidades de combinación, etcétera²

Salud alimentaria:

La higiene de los alimentos es el conjunto de prácticas, comportamientos y rutinas al manipular los alimentos orientadas a minimizar el riesgo de daños potenciales a la salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la higiene alimentaria comprende todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad sanitaria de

² <http://deconceptos.com/arte/gastronomia>, Pg. 1

los alimentos, manteniendo a la vez el resto de cualidades que les son propias, con especial atención al contenido nutricional.

La contaminación de alimentos se produce desde diferentes fuentes así: el aire, el agua, el suelo, los seres humanos, los animales y demás seres vivos.

No todos los microorganismos que contaminan los alimentos crudos tienen la misma importancia sanitaria, unos se denominan microorganismos alterantes y los demás se denominan microorganismos patógenos.

Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud, precaviendo enfermedades, considerando las diferentes modalidades de aparición de estas. Para ello se fundamenta en el estudio de la medicina y ciencias naturales, realizando investigaciones sobre la alimentación, del cuidado del cuerpo, deporte y toda clase de actividades.³

Contaminación cruzada:

En materia de higiene alimentaria, una contaminación cruzada es el contagio de un alimento cocinado con los microorganismos de otro alimento crudo, los utensilios usados para manipular éstos o el propio manipulador de alimentos.

Al estar los alimentos crudos altamente contaminados, ya que de origen pueden presentar multitud de microorganismos, es recomendable adoptar una serie de precauciones al objeto de

³ <http://www.consumoteca.com/diccionario/higiene-de-los-alimentos>, Pg. 1

Las contaminaciones cruzadas se producen cuando un alimento cocinado se contamina con microorganismos presentes en los alimentos crudos o en los utensilios utilizados para manipular estos, con los que pueda entrar en contacto.⁴

Enfermedades transmitidas por los alimentos:

Son las que causa principalmente trastorno en el tubo intestinal, con dolores abdominales, diarrea y vómito. Estas enfermedades son causadas por la ingestión de alimentos que contienen cantidades considerables de bacterias patógenas (nocivas al organismo) o de productos tóxicos (veneno) que se genera por el crecimiento o depuración de estas⁵

Calidad:

⁶La calidad es un concepto que viene determinado por la conjunción de distintos factores relacionados todos ellos con la aceptabilidad del alimento.

"Conjunto de atributos que hacen referencia de una parte a la presentación, composición y pureza, tratamiento tecnológico y conservación que hacen del alimento algo más o menos apetecible al consumidor y por otra parte al aspecto sanitario y valor nutritivo del alimento"

En la práctica es preciso indicar la calidad a la que nos referimos:

- calidad nutritiva
- calidad sanitaria

⁴ <http://www.consumoteca.com/diccionario/contaminacion-cruzada>, Pg 1

⁵ BRAVO MARTINEZ, et al, "El manejo higiénico de los alimentos guía para la obtención del dispositivo H", Mexico DF, Pg. 13

⁶ <http://www.elergonomista.com/alimentos/calidad.htm>. Pg. 1

- calidad tecnológica
- calidad organoléptica
- calidad económica

Son determinantes de la calidad:

- color
- olor
- aroma
- sabor
- textura
- ausencia de contaminante

Expendio de alimentos:

Son las instalaciones, en las que se expenden diferentes tipos de alimento e incluye los alimentos que requieren y no requieren refrigeración para su mantención los que requieren congelación. Todos los alimentos que se expenden deben provenir de una instalación autorizada. Almacén de comestibles, bares, carnicerías, expendio de frutos de país, expendio de helados, mini mercado, pescaderías, rotisería y fiambrería, supermercados, verdulerías, y fruterías.⁷

2.2.2. Fundamentación Teórica

La etapa de investigación se sujeta a la fijación y debate de las teorías más importantes que se estiman en este tema y de la base conceptual del programa de capacitación, considerando un análisis con aplicabilidad al tema propuesto:

⁷ http://seremi5.redsalud.gob.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2012/01/expendio_alimentos.pdf.
Pg, 1

fundamentación teórica es un capítulo que nos ayuda conocer la teoría de nuestro tema.

2.2.2.1. Teorías de Estudio

TEORÍAS DE ESTUDIO:

La teoría de D'Adamo acerca de la alimentación y los grupos sanguíneos

Según los investigadores James y Peter D'Adamo la buena o mala asimilación de los alimentos está condicionada por nuestro grupo sanguíneo, hasta el punto de que en cada grupo (A, B, AB y O) hay alimentos que son perjudiciales, otros beneficiosos y otros neutros. Aseguran que muchas enfermedades pueden deberse al consumo de alimentos no adecuados para nuestro grupo sanguíneo, y que en ello está la razón de que muchas personas no consigan adelgazar cuando se ponen a dieta.⁸

Teoría de los alimentos: Las teorías del Dr. Jean Seignalet

El doctor Jean Seignalet denuncia y documenta en su obra **La Alimentación. La 3ª Medicina** que muchas patologías y la proliferación actual de otras se debe básicamente a cinco razones: la ingesta de leche y sus derivados, el consumo de cereales domésticos, la cocción de los alimentos, el refinado de los aceites y la contaminación y manipulación alimenticia con la consiguiente carencia de vitaminas y minerales.⁹

⁸ <http://figuera.orgfree.com/es/vegan/art04-adamo.htm>, Pg1

⁹ <http://www.islabahia.com/artritisreumatoide/0401lasteoriasdejeanseignalet.as>, Pg. 3

DEBATE TEÓRICO Y ANÁLISIS:

La teoría que se asume en la elaboración del programa de capacitación es la teoría de **DocJean Signalet**, que nos da a conocer los principales productos que se debería tratar de ingerir de la manera correcta en sus cantidades necesarias y porque es la que presenta mayor énfasis en el tema.

Teoría de la Calidad Armand. Feigenbaum

El control de la calidad como una herramienta de administración estratégica que requiere que todo el personal de una empresa esté informado, de la misma forma en que son herramientas estratégicas los costes y el plan en la mayor parte de las empresas actuales. La calidad va mucho más allá del control de las fallas a nivel de planta; es una filosofía y un compromiso con la excelencia. Afirma que la calidad se debería dar en el servicio y en la calidad que se brinda al cliente para una mejor excelencia en los establecimientos.¹⁰

Teoría de la Calidad Juran

Este autor define a la calidad como adecuación para el uso. Juran considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad (Juran, 1986). Este concepto aparece en la figura que se encuentra bajo

¹⁰ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Autor-De-Calidad-Feingebaum/2132150.html>, Pg 2

estas líneas e indica la conexión entre planificación, control y mejora de la calidad.¹¹

DEBATE TEÓRICO Y ANÁLISIS:

Estas teorías nos explican que la calidad es el punto principal para la realización de los proyectos de capacitación, ya que se encuentra estrechamente vinculado con objetivos que persigue este proceso.

La teoría que se asume para el manejo de la propuesta es la de **Juran** ya que con esta se puede guiar de una mejor manera el programa y su correcto manejo dentro de los mercados municipales.

Teoría de proliferación de microorganismos Pasteur Louiz

Fundó la ciencia de la microbiología, demostró la teoría de los gérmenes como causantes de enfermedades (patógenos), inventó el proceso que lleva su nombre y desarrolló vacunas contra varias enfermedades, incluida la rabia. Según la teoría de Pasteur declara que una incorrecta manipulación de alimentos dentro de cualquiera de las etapas puede ser causante de las enfermedades transmitidas por los alimentos¹²

Teoría de los microorganismos por Bechamp

Bechamp: Desarrollo a lo largo de subida la teoría de que los microorganismos pueden cambiar su tamaño y su forma dependiendo de la salud del organismo huésped.

¹¹ <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/11t2m5.htm>, Pg .2

¹² PASTEUR.Louis,´´´http// www.portalplanetasedna.com.ar/pasteur.htm´´, Pg. 2

Decía que las células de plantas y animales continúan unas micro partículas que llamo 'Microzymes'. Según el estas partículas podían persistir vivas aun muriendo el organismo huésped. Podían causar fermentación y desde el cual podían desarrollarse diferentes micro- organismos.¹³

DEBATE TEÓRICO Y ANÁLISIS:

Se ha considerado tomar la teoría de **Pasteur** ya que es la que más está relacionada con los elementos que se estudia en los mercados municipales y su inclusión en el programa de capacitación.

Teoría de la motivación-higiene de Herzberg

Frederick Herzberg se centró en dos factores:

1. Los outputs que pueden conducir a levados niveles de motivación y satisfacción en el trabajo.
2. Los outputs que pueden evitar que las personas estén insatisfechas.

Según esta teoría, las personas tienen dos conjuntos de necesidades o requisitos: las necesidades motivadoras y las necesidades de higiene.

- Las **necesidades motivadoras** están relacionadas con la naturaleza del trabajo en sí mismo, y con la medida en la que constituye un reto. Los outputs como lo interesante que resulte el trabajo, la capacidad de desarrollarse personalmente en él, y el sentido de cumplir con el deber, ayudan a satisfacer las necesidades motivadoras. Herzberg señala que para tener una fuerza de trabajo motivada deberán satisfacerse las necesidades.

¹³ muybio.com/microbio-o-terreno, Pg 4

- Las **necesidades de higiene** se refieren al contexto físico psicológico en el que se desempeña el trabajo. Estas necesidades se satisfacen como outputs tales como las condiciones de trabajo agradables, la remuneración, la seguridad en el empleo, las buenas relaciones con los compañeros y la adecuada supervisión. Según Herzberg, cuando las necesidades de higiene no están cubiertas, los trabajadores están insatisfechos, y cuando están cubiertos los trabajadores no lo están. Para que sean elevadas a motivación y la satisfacción en el trabajo, deben estar cubiertas las necesidades motivadoras.

Las ideas en que se basa esta teoría, han conducido a la importante distinción entre motivación intrínseca (relativa a las necesidades motivadoras) y motivación extrínseca (relacionada con las necesidades de higiene).¹⁴

Teoría de Maslow

Las necesidades según Maslow:

¹⁵De acuerdo con la estructura ya comentada las necesidades identificadas por Maslow son las siguientes aquí mostradas

NECESIDADES FISIOLÓGICAS: estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal

¹⁴ <http://www.forexeco.com/empresas/rrhh/517-teoria-de-la-motivacion-higiene-de-herzberg.html>, Pg. 1

¹⁵ <http://motivacionlaboral.galeon.com/teorias.htm>, Pg 5

adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o las actividades completas

NECESIDADES DE SEGURIDAD: con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía...

DEBATE TEÓRICO Y ANÁLISIS:

De acuerdo con las teorías planteadas, se ha escogido la de motivación-higiene de Herzberg ya que es la que más relación tiene con la necesidad de higiene que se está tratando en el programa de capacitación en los mercados municipales.

2.2.2.2. Teorías de los procesos

Fundamentación Teórica de la capacitación:

CAPACITACIÓN:

Las teorías y la capacitación:

- Bateson: Nos recuerda que no solamente aprendemos hábitos sino que aprendemos a aprender ciertos hábitos y que éstos aprendizajes sobreviven en algunos contextos y no en otros.¹⁶
- Schôn: Nos recuerda que todo hacer está basado en una teoría de la acción, una teoría elegida que verbalizamos y una en uso que es la que se infiere de observar nuestros actos.

El buen ejercicio de la capacitación partirá de observación de las conductas reales, reconocimiento de consecuencias no deseadas y a partir de la sorpresa irá al análisis de los contextos en que esas conductas fueron aprendidas para volver luego a la acción ensayando nuevas prácticas.¹⁷

ANÁLISIS

La capacitación es muy importante para el ser humano ya que ayuda al mejor entendimiento de los temas a estudiar es por eso que la capacitación facilitara el programa en los mercados municipales.

¹⁶ <http://www.leadidla.org/recursos/capacitacion-y-teorias-de-aprendizaje/>, Pg 1

¹⁷ <http://estudiantesdefsoc.com.ar/relaciones-de-trabajo/74-psicologia-del-trabajo/1194-apacitacion-y-teorias-de-aprendizaje.html>, Pg 2

FORMACIÓN:

- El concepto de **formación** proviene de la palabra latina formatio. Se trata de un término asociado al verbo **formar** (otorgar forma a alguna cosa, concertar un todo a partir de la integración de sus partes). La formación también se refiere a la forma como aspecto o características externas (“Es un animal de excelente formación”) y a la **acumulación de piedras o minerales** que comparten ciertos rasgos en su **geología**.¹⁸
- El concepto de formación, desarrollado inicialmente en la ilustración, no es hoy día operacionalizable ni sustituible por habilidades y destrezas particulares ni por objetivos específicos de instrucción. Más bien los conocimientos, aprendizajes y habilidades son apenas medios para formarse como ser espiritual. La formación es lo que queda, es el fin perdurable; a diferencia de los demás seres de la naturaleza, "el hombre no es lo que debe ser", como dedica Hegel, y por eso la condición de la existencia humana temporal es formarse, integrarse, convertirse en un ser espiritual capaz de romper con lo inmediato y lo particular, y ascender a la universalidad a través del trabajo y de la reflexión filosófica, partiendo de las propias raíces".¹⁹

ANÁLISIS:

La formación es la clave para las personas, ya que con ella se puede forjar la integralidad del ser humano, en diferentes procesos de aprendizaje, pensando en la superación y en el ánimo del mejoramiento continuo.

¹⁸ <http://definicion.de/formacion/>, Pg.1

¹⁹

http://www.wikilearning.com/curso_gratis/formacion_de_los_formadoresque_es_la_formacion_sus_definicion_es_y_conceptos/24381-2, Pg.2

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Elaboración de programas de capacitación

- Aguilar-Morales, Jorge Everardo El programa de capacitación es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores (Fletcher, 2000).

Establecer un currículum significa definir un plan que norme y conduzca explícitamente un proceso concreto y determinado de enseñanza-aprendizaje. Aún cuando este proceso se refiera a áreas de conocimientos totalmente diferentes, desarrollar los currículos implicará siempre elaborar.²⁰

- Es la transmisión de informaciones, elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido: distribuir informaciones entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos. A menudo, las informaciones son genéricas, referentes al trabajo: informaciones acerca de sus actividades, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos.²¹

ANÁLISIS:

Por lo tanto el programa de capacitación nos facilita el desarrollo con el correcto entendimiento acerca del tema planteado, de esta manera facilitar el

²⁰ http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/elaboracion_de_programas_de_capitacion.pdf, Pg 3

²¹ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/capydesarrollo.htm>, pag 4

entendimiento del mismo y la mejora continua de las personas según el tema deseado.

OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

- Se entiende por objetivo a la meta o fin propuesto en una actividad determinada²²
- El objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización.²³

ANÁLISIS

El objetivo es el fin propuesto para la adquisición de mejores resultados potenciales en la correcta manipulación de los productos alimenticios, producidos en los mercados municipales con el fin de mejorar.

METODOLOGÍA DE CAPACITACIÓN

- Al desarrollar la estrategia general y los planes detallados de cada sesión de la capacitación, con base en los objetivos determinados, es esencial que se elija una estructura y una metodología que tenga la mayor efectividad para el ambiente en que se realice, tomando en consideración factores tales como:

²²: <http://deconceptos.com/ciencias-naturales/objetivo>, Pg 1

²³ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Objetivos-De-La-Capacitacion/19587.html>, Pg 1

- ✓ El entorno cultural;
 - ✓ Los recursos disponibles para la capacitación;
 - ✓ El tiempo disponible;
 - ✓ Los recursos económicos;
 - ✓ La eficiencia con respecto al costo.²⁴
-
- Hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo.
- No debe llamarse metodología a cualquier procedimiento, ya que es un concepto que en la gran mayoría de los casos resulta demasiado amplio, siendo preferible usar el vocablo método.

ANÁLISIS

El tipo de metodología que se utiliza es muy importante para poder realizar los diferentes proyectos a ejecutar y esto facilita el correcto entendimiento del ser humano, es por ello que la metodología de capacitación facilitara el programa en los mercados municipales.

²⁴ <http://aceproject.org/ace-es/topics/vo/voe/voe04/voe04bç>, Pg 1

TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN

- Una **técnica** (del griego, τέχνη [tékne] 'arte, técnica, oficio', también 'truco, ardid') es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.²⁵
- Las técnicas didácticas son el entramado organizado por el docente a través de las cuales pretende cumplir su objetivo. Son mediaciones a final de cuentas. Como mediaciones, tienen detrás una gran carga simbólica relativa a la historia personal del docente: su propia formación social, sus valores familiares, su lenguaje y su formación académica; también forma al docente su propia experiencia de aprendizaje en el aula.

Las técnicas didácticas matizan la práctica docente ya que se encuentran en constante relación con las características personales y habilidades profesionales del docente, sin dejar de lado otros elementos como las características del grupo, las condiciones físicas del aula, el contenido a trabajar y el tiempo.

Las técnicas didácticas forman parte de la didáctica. En este estudio se conciben como el conjunto de actividades que el maestro estructura para que el alumno construya el conocimiento, lo transforme, lo problematice, y lo evalúe; además de

²⁵ <http://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnica>, Pg 1

participar junto con el alumno en la recuperación de su propio proceso. De este modo las técnicas didácticas ocupan un lugar medular en el proceso de enseñanza aprendizaje, son las actividades que el docente planea y realiza para facilitar la construcción del conocimiento.²⁶

ANÁLISIS

Las técnicas de capacitación nos facilitan el conocimiento para poder ir de manera eficiente demostrando las destrezas intelectuales y físicas de las personas encargadas en capacitar, de esta manera se llevan a cabo el proceso del desarrollo de las técnicas, con la ayuda de herramientas adecuadas que son necesarias para obtener el conocimiento de la correcta manipulación de productos como de herramientas en el proceso de capacitación de los mercados municipales.

ESTRATEGIAS DE LA CAPACITACIÓN

- Estrategias de resolución de problemas en capacitación en donde aquel especialista en capacitación es capaz de encontrar y solucionar problemas a través de la capacitación, otorga un carácter con orientación estratégica a su función²⁷

²⁶ <http://www.monografias.com/trabajos16/tecnicas-didacticas/tecnicas-didacticas.shtml>, Pg 1

²⁷ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Objetivos-De-La-Capacitacion/19587.html>, Pg 2

- Tener en claro los propósitos de la capacitación que son el desarrollo de habilidades del personal, impartir conocimientos e influir en las actitudes de los trabajadores.²⁸

ANÁLISIS

Las estrategias de la capacitación dentro de los programas de capacitación trazados, permite dirigir las instrucciones mediante herramienta de prevención de acuerdo a lo que se esté planteando en el tema a tratar de la correcta manipulación de los alimentos en los mercados municipales.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

- La estrategia de comunicación consiste en definir con claridad quiénes somos y qué ofrecemos. Hay dos palabras muy importantes a tener en cuenta frente a una comunicación estratégica: anticipación y decisión. Escuchamos, vemos y leemos a cerca de la comunicación estratégica, esto no es algo nuevo; hoy es imposible dar un paso en comunicación sin que haya una planificación estratégica previa.²⁹
- El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos. Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro

²⁸<http://carlosperezquezada.wordpress.com/2007/12/27/estrategias-para-una-capacitacion-adeuada-alejandra-zuniga-gutierrez/>, Pg. 2

²⁹ <http://www.pravda.com.ar/comunicacionestrategica.php>, Pg 1

punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. La comunicación implica la transmisión de una determinada información. La información como la comunicación supone un proceso; los elementos que aparecen en el mismo son:

Código. El código es un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano.

El proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales. El **Canal** sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación.

En tercer lugar debemos considerar el **Emisor**. Es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, realiza un proceso de codificación; codifica el mensaje.

El **Receptor** será aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.

Naturalmente tiene que haber algo que comunicar, un contenido y un proceso que con sus aspectos previos y sus consecuencias motive el **Mensaje**.

Las circunstancias que rodean un hecho de comunicación se denominan **Contexto situacional** (situación), es el contexto en que se transmite el mensaje y que contribuye a su significado.³⁰

³⁰ <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/3309008/Comunicacion-Estrategica---Definicion.html>, Pg 1

ANÁLISIS

La comunicación estrategia es muy importante ya que ayuda a facilitar el aprendizaje de las personas, logrando una imagen correcta de liderazgo, de esta manera mejorar la atención al público consumidor de sus alimentos dentro de los mercados municipales.

COMUNICACIÓN GASTRONOMÍA

- La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.³¹
- En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

Teniendo en cuenta ésta breve introducción, a continuación veremos en términos más específicos cuál es la definición de comunicación, revisando antes algunas ideas y definiciones propuestas por expertos en temas de comunicación, mercadotecnia y administración³²

³¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>, Pg. 2

³² <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>, Pg. 1

- **COMUNICACIÓN.** Sobre él existen muchas definiciones, pero analicémoslo brevemente desde la perspectiva de sus funciones. La comunicación sirve para cohesionar, educar, informar y persuadir. Funciones que pueden ser usadas todas a la vez, por separado o agrupadas; funciones que también pueden ser usadas para lo contrario, es decir, dividir, educar mal, desinformar, mal informar y persuadir de que se haga lo contrario de lo que se debe o quiere hacer³³

ANÁLISIS

La comunicación influenciara a los interesados en el proceso de tal manera que se pueda llegar a tener un ambiente armonioso y de esta manera poder cumplir los objetivos da la capacitación.

INFORMACIÓN.

- En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Para Gilles Deleuze, la información es el sistema de control, en tanto que es la propagación de consignas que deberíamos de creer o hacer que creemos. En tal sentido la información es un conjunto organizado de datos

³³ <http://www.comunicacionestrategica.pe/2010/02/que-es-comunicacion-estrategica.html>. Pg 1

capaz de cambiar el estado de conocimiento en el sentido de las consignas transmitidas.

Los datos sensoriales una vez percibidos y procesados constituyen una información que cambia el estado de conocimiento, eso permite a los individuos o sistemas que poseen dicho estado nuevo de conocimiento tomar decisiones pertinentes acordes a dicho conocimiento.

Desde el punto de vista de la ciencia de la computación, la información es un conocimiento explícito extraído por seres vivos o sistemas expertos como resultado de interacción con el entorno o percepciones sensibles del mismo entorno. En principio la información, a diferencia de los datos o las percepciones sensibles, tienen estructura útil que modificará las sucesivas interacciones del ente que posee dicha información con su entorno.³⁴

- Información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

Por lo tanto, otra perspectiva nos indica que la información es un recurso que otorga significado o sentido a la realidad, ya que mediante códigos y conjuntos de datos, da origen a los modelos de pensamiento humano.

Existen diversas especies que se comunican a través de la transmisión de información para su supervivencia; la diferencia para los seres humanos radica en la capacidad que tiene el hombre para armar códigos y símbolos

³⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>, Pg 1

con significados complejos, que conforman el lenguaje común para la convivencia en sociedad.³⁵

ANÁLISIS

La información será beneficiosa ya que por ella se puede llegar a las personas interesadas en el proyecto y del mismo modo servirá al momento de darlo a conocer; la información es un constante que permite ser el vínculo en todo el proceso de capacitación en relación a los mercados municipales.

PERFILES DE LOS CAPACITADORES

- Capacidad para la toma de decisiones oportunas.
Maneja estrategias para el trabajo en equipo.³⁶
- Este es la persona que asume el papel de guía, facilitador, organizador animador y director de dicho proceso.

Adicionalmente, el instructor es responsable de facilitar la integración de los participantes, especialmente cuando se trata de adultos con diferentes perfiles educativos, profesionales y sociales.

El hecho de tener un buen diseño instruccional y recursos didácticos adecuados no bastan para asegurar la calidad de la acción formativa; ésta depende en mayor medida de la calidad del instructor.³⁷

³⁵ <http://definicion.de/informacion/#ixzz2AGIC2cv6>, Pg 3

³⁶ www.ciberdocencia.gob.pe/.../perfil_y_requisitos_capacitador.doc, Pg 1

ANÁLISIS

El capacitador tiene el conjunto de habilidades, estrategias y roles que facilita el entendimiento a los capacitados para impartir conocimientos nuevos y fortalecer los ya adquiridos, de la forma adecuada de la utilización de los recursos humanos para el buen desempeño de un profesional de acuerdo al entendimiento de cada capacitado; esto permitirá elegir a la persona adecuada y que cumpla con los requerimientos de perfil idóneo para este proceso de capacitación.

LOGÍSTICA DE LA CAPACITACIÓN

- La logística tiene como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios necesarios para alcanzar este objetivo (superficies, medios de transportes, informática) y moviliza tanto los recursos humanos como los financieros que sean adecuados.³⁸
- Para Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, la logística es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes."³⁹

ANÁLISIS

Mediante la logística del presente proyecto, se podrá gestionar y organizar los recursos de una manera efectiva ubicando los escenarios y los diferentes contingentes que se necesitan para este proceso.

³⁷ http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf, Pg 132

³⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>, Pg 2

³⁹ [Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, de Ferrel O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Angel, Mc Graw Hill, 2004, Pg. 282](#)

2.2.3. Hipótesis

2.2.3.1. General

Si es que se obtendría la información requerida, se podría elaborar el programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales.

2.2.3.2. Específicos

- Si es que se presentaría un bagaje teórico solido, sustentable se obtendría una fundamentación teórica completa y necesaria para el tema de estudio.
- Si es que se diagnosticaría profundamente todos los puntos de referencia de la capacitación en los mercados municipales, se tendría un análisis verificable de la problemática.
- Si es que se Elaboraría un programa de capacitación de las correctas normas de sanidad e higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales, se generaría una mejora en este aspecto.

3. Estrategias metodológicas

3.1. Unidad de análisis

Análisis del sector público al que pertenece.

Los mercados municipales son lugar en el cual se provee a las personas, brindando productos alimenticios frescos para el consumo diario, pero existen sin varios mercados municipales que no se manejan ni cuentan con condiciones higiénicas realizando una buena manipulación de los alimentos.

Así se ha considerado factible realizar un estudio de campo para que de esta manera se cuente con información real y el programa de capacitación sea conveniente.

Se ha tomado en consideración algunos mercados como referencia los de la ciudad de Cuenca (Mercado 10 de Agosto), que es el que se propone.

Mercado 10 de Agosto se inaugura

Fecha: 2004-06-26 00:00:00

CUENCA.- A partir de hoy el mercado Diez de Agosto, de reciente reconstrucción, comienza una nueva historia a atención de millares de familias cuencanas y de quienes visitan la ciudad. Desde el pasado jueves, los comerciantes comenzaron a ocupar los puestos que les corresponden de acuerdo a los productos que venden.

Su reconstrucción, que se inició hace poco más de un año y en medio de resistencias y oposiciones, permitió la generación de 250 puestos de trabajo en beneficio de los obreros de la construcción, y para 9 profesionales del ramo.

En esta obra, la Municipalidad invirtió 2 millones 300 mil dólares. La ejecutó mediante administración directa. Estéticamente atractivo, ordenado y funcional, el mercado Diez de Agosto cumple con normas de higiene, indispensable para el expendio de los productos alimenticios. Son 9700 metros de construcción, distribuidos en tres pisos. Los puestos de ventas totalizan 627, una guardería infantil para hijos (as) de los comerciantes, un patio interior de esparcimiento amplio, cómodo y libre de ventas, tres cámaras frigoríficas, generadores eléctricos, ascensor con capacidad para ocho personas y escaleras eléctricas.

En la planta baja hay 138 puestos de carnes y mariscos, 70 para la venta de frutas, 38 para abarrotes, 20 puestos para el expendio de patatas, y 63 para centro comercial. En la planta alta existen 84 puestos para el comercio de comidas preparadas, 92 para la venta de hortalizas y verduras, 13 para montes medicinales y semillas, 25 para granos cocidos, 10 puestos (varios), 29 para refrescos y 45 para centro comercial. (JDF)⁴⁰

⁴⁰ <http://www.elmercurio.com.ec/hemeroteca-virtual?noticia=27500>, Pg 1

ESTATUTO Y REGLAMENTO DE GESTIÓN, COPARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN CONDOMINIAL DEL MERCADO 10 DE AGOSTO DE LA CIUDAD DE CUENCA

Artículo:

198 Fecha de publicación: Jueves, Diciembre 9, 2004

Primer Debate: Dom, 11/14/2004 - 19:00

Segundo Debate: Mié, 08/11/2004 - 19:00

Archivo Ordenanza: ordenanza 198.doc

ESTATUTO Y REGLAMENTO DE GESTIÓN, COPARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN CONDOMINIAL DEL MERCADO 10 DE AGOSTO DE LA CIUDAD DE CUENCA

EL CONCEJO CANTONAL DE CUENCA, CONSIDERANDO:

Que según dispone el Art. 1 del Reglamento para la Adjudicación y Subasta de Bienes Municipales de los Mercados de Cuenca, Sometidos al Régimen de Administración Condominial, los mercados de Cuenca, construidos o reconstruidos con el aporte de los comerciantes, serán sometidos al régimen de administración condominial;

Que el Mercado 10 de Agosto ha sido reconstruido para que cumpla con sus usos propios de servicio público, debiendo para su administración y gestión ser sometido al régimen de administración condominial por el cual se reconozcan los aportes de los comerciantes tradicionales o históricos de dicho Mercado;

Que es atribución del Concejo Cantonal dictar los Estatutos y Reglamentos de uso, gestión y administración de los Mercados sometidos a tal régimen de administración en función del servicio público, garantizando los derechos que se derivan de los aportes que realicen los comerciantes; En uso de sus facultades,

EXPIDE:

El siguiente ESTATUTO Y REGLAMENTO DE GESTIÓN, COPARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN CONDOMINIAL DEL MERCADO 10 DE AGOSTO DE LA CIUDAD DE CUENCA

CAPITULO I

REGLAS GENERALES: NATURALEZA DEL SERVICIO, USO Y DISFRUTE

Art. 1.- El Mercado 10 de Agosto es un equipamiento afectado al servicio público con giros de actividad y servicio que constan en el plano de su edificación anexo al presente. Se encuentra ubicado en la ciudad de Cuenca, Parroquia Gil Ramírez Dávalos, calles General Torres y Larga, dentro de los siguientes linderos: por el norte en 39,57 metros, de la familia Sarmiento, Luis Valverde y José Miranda; por el Sur, 41,28 metros con la Calle Larga; por el Este, en 131,82 con la calle General Torres; y, por el Oeste, en 117,44 metros con la calle Ullauri y propiedades del Sr. Miguel Ullauri.

El bien singularizado es de propiedad municipal, según se desprende de la resolución judicial de fecha 28 de julio de 2004, dictada por el Juez Décimo Sexto de lo Civil del Azuay, inscrita en el Registro de la Propiedad Número 1 el día siete de septiembre de, bajo el número 8407, bien que se encuentra sometido al

régimen de administración y gestión condominial según se establece en el presente Estatuto y Reglamento.

Art. 2.- Las actividades, usos y servicios que se presten dentro del mercado y el mercado en su conjunto, para garantía del servicio público son aquellos que se encuentran establecidos en el plano de situación actual, anexo al presente y que forma parte de este Estatuto.

Art. 3.- Los usos y giros comerciales son invariables en sus condiciones generales y específicas. Las reformas y cambios de uso dentro del mercado, deberán responder a situaciones debidamente sustentadas, que previo dictamen favorable de la Secretaría General de Planificación, podrán ser aprobados por el 1. Concejo Cantonal en función del mantenimiento y mejora del servicio esencial al que está dedicado. El sistema de gestión y administración establece un modelo condominial y de gestión compartida, sin que por ello se limite la potestad pública en el cumplimiento de la finalidad esencial a la que está destinado su uso y servicio.

Art. 4.- El condominio obligatorio, en todos los casos, en beneficio y garantía del servicio público, se mantendrá de manera permanente con la Municipalidad de Cuenca, copropietario de los correspondientes condóminos de las áreas y unidades de dominio privado, bajo las condiciones establecidas en este Reglamento y que formará parte de todas las escrituras que establezcan el régimen de copropiedad, administración y gestión de este bien, empresa y servicio.

Art. 5.- El régimen condominial establecido por este Estatuto define las áreas restringidas al uso público, las áreas comunes generales y las áreas y unidades

de dominio exclusivo, subordinadas al servicio público general. Los títulos escriturarios de dominio establecerán, en cada caso, el uso específico de servicio al que está destinado cada equipamiento y las reglas específicas o particulares, propias de su giro comercial.

Art. 6.- Las áreas comunes generales afectadas al servicio público están sometidas al mantenimiento común como áreas comunes del edificio y destinadas a todos los comerciantes y usuarios que requieran los servicios del mercado. El uso de tales áreas es general y gratuito, de acuerdo a las condiciones naturales y propias de su uso, sin que en ellas se pueda ubicar ni permitir la ocupación particular. Esta característica y limitación se extiende a las áreas circundantes al mercado, áreas de acceso y locomoción de uso público.

Art. 7.- Las áreas de ocupación eventual, plataformas para determinados servicios se consideran como áreas comunes generales, subordinadas a las reglas, condiciones y restricciones de uso y administración constantes de este Reglamento.

Art. 8.- Para garantía del servicio público, la Municipalidad en sus derechos de propiedad individual constituye derechos de uso y disfrute, con cargo de conservar su forma y sustancia y de restitución al titular de sus derechos dominicales, bajo las condiciones establecidas en este Estatuto.

Art. 9.- El derecho de uso y disfrute se constituye por escritura pública de cogestión y adjudicación con los condóminos de las áreas de dominio privado, obligaciones de prestación del servicio y derechos de uso y disfrute por razones de tal prestación. Por razones de interés público, el uso y disfrute es de

naturaleza precaria, siendo sus reglas y normas de constitución y cumplimiento de carácter y esencia administrativa. .

Art. 10.- Los derechos de uso y disfrute son transferibles por acto entre vivos o abintestato, bajo las condiciones de este Estatuto, sin que en ningún caso se cambie o transforme de ningún modo el destino y obligación de prestación del servicio propio de cada bien de dominio privado. Sobre tales derechos, sin embargo, no puede constituirse gravamen alguno, salvo autorización del Concejo Cantonal. En todo caso, las responsabilidades de mantenimiento, conservación y restitución son del copropietario, usuario y prestador del servicio. En todo acto o contrato celebrado sobre los bienes en condominio se entienden incorporadas las normas de este Estatuto y Reglamento sin variación alguna aunque tales actos o contratos no lo expresen o no se remitan a ellos.

Art. 11.- El copropietario, obligado al servicio y beneficiario de los derechos de uso y disfrute, es responsable del mantenimiento, conservación en su forma y sustancia de la unidad de dominio privado. Las mejoras que se introduzcan y que accedan por su naturaleza a dicho bien son de su cargo y acrecen el condominio en las mismas proporciones de su constitución original sin costo para la Municipalidad, salvo acuerdo escrito con la administración y gerencia del Mercado 10 de Agosto, autorizado por el Concejo Cantonal para las mejoras generales y para las obras y refecciones mayores, según se definen en el artículo 830 del Código Civil.

Art. 12.- El copropietario obligado al servicio es responsable de todas las obligaciones condominiales como si fuese titular único de tales derechos reales. Son de su cargo también los impuestos fiscales y municipales. Para el pago del

impuesto al predio urbano, se descontará la parte correspondiente a la Municipalidad, según dispone el artículo 331 de la Ley de Régimen Municipal.

Art. 13.- El copropietario obligado al servicio es responsable no sólo por sus hechos y omisiones, sino por los hechos ajenos que por su negligencia ocurran y afecten al servicio. Su responsabilidad se compromete desde la culpa leve, según lo define el Código Civil.

Art. 14.- Las normas de este Reglamento, los contratos que celebre la Municipalidad con los condóminos de bienes de uso y administración particular, no limitan las facultades de la Municipalidad para controlar la cabal y adecuada prestación de los servicios, las reglas comerciales generales de acuerdo a la naturaleza del servicio del mercado, los controles de pesos, medidas, ornato, salud, higiene y todas aquellas que son necesarias para garantía del servicio público. El régimen de control y sanciones se impondrá a través del Administrador o Gerente del Mercado quien es responsable ante la Municipalidad de las prestaciones generales y particulares del y los servicios del Mercado 10 de Agosto. El régimen de control y sanciones de la Municipalidad, de su potestad, es independiente del régimen de sanciones que se impongan los condóminos obligados al servicio y beneficiarios de los derechos de uso y disfrute.

CAPÍTULO II

DERECHO Y OBLIGACIONES DE LOS COPROPIETARIOS

Art. 15.- Los copropietarios y sus dependientes deberán sujetarse estrictamente a las reglas del presente Estatuto y Reglamento.

Art. 16.- Las unidades de dominio privado y todos los bienes del Mercado sólo podrán ocuparse para los fines, destinos y servicios al que están adscritos, según consta del plano adjunto a este Reglamento que establece tales usos y giros comerciales.

Art. 17.- Los copropietarios tienen derecho a ocupar los servicios del mercado, los bienes de uso común, de acuerdo a las normas de carácter general dispuestas para su uso y de acuerdo con su naturaleza.

Art. 18.- Se prohíbe la venta de mercaderías distintas a las del giro comercial autorizado. Se proscribe en todas las áreas la venta y consumo de bebidas alcohólicas. La inobservancia de esta disposición se considera falta grave.

Art. 19.- Se prohíbe y se considera falta grave el portar o mantener cualquier clase de armas, sustancias tóxicas, explosivas e inflamables.

Art. 20.- Se prohíbe, fuera de los horarios establecidos para carga y descarga por el Administrador o Gerente, el transporte, circulación y traslado de mercancías de abasto, por los corredores y pasajes del Mercado identificados como áreas de circulación común.

Art. 21.- Es obligación de los ocupantes de los inmuebles mantener sus unidades en perfecto estado, al igual que sus instalaciones, y prestar el servicio propio de su giro comercial de manera permanente, de acuerdo a los horarios autorizados por la administración del Mercado.

Art. 22.- Se prohíbe el uso de altavoces dentro del Mercado, salvo en aquellas circunstancias y con ocasión de ferias y eventos comerciales de carácter general organizados por la Administración del Mercado, previa autorización municipal.

Art. 23.- Sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades del condómino de la Municipalidad, los ocupantes de los bienes y prestadores del servicio, son responsables del cuidado, mantenimiento y conservación del bien. Las obras de mantenimiento y reparación menor se harán en horarios que no afecten el servicio de los demás ocupantes y usuarios del mercado, bajo la vigilancia del administrador del Mercado y con su autorización.

Art. 24.- Ningún propietario podrá hacer cambios físicos dentro de las unidades individuales, siendo su obligación propia el mantenimiento del bien en sus condiciones originales. La pintura externa del bien, sus letreros, avisos comerciales, se subordinarán al régimen de administración general diseñado para el Mercado en función de sus fines y para el mantenimiento de una identidad comercial común general y por giros específicos.

Art. 25.- Se prohíbe toda forma de ocupación exterior a la de los puestos sometidos al régimen de administración particular, ni aún con efectos o propósitos de exhibición de la mercadería. Se prohíbe por lo tanto la colocación de vitrinas o elementos exteriores al puesto de uso y ocupación individual. Los letreros y avisos comerciales, elaborados dentro de un formato de identidad general, previa aprobación municipal, se mantendrán y colocarán en cada uno de los puestos, incluyendo las listas de precios de manera obligatoria y permanente.

Art. 26.- Se prohíbe la colocación de propaganda y publicidad de cualquier naturaleza en las paredes exteriores de los distintos puestos y en las áreas de uso común, salvo en aquellos espacios reservados para avisos y de comunicación general. La identificación particular de cada uno de los puestos se sujetará a la reglamentación dictada por el Consejo de Administración.

Art. 27.- Es obligación general permitir en cualquier tiempo al Administrador o Gerente o a las autoridades municipales las inspecciones y registros necesarios para el control de pesas, medidas, condiciones higiénicas de mantenimiento y expendio de productos.

Art. 28.- Es obligación general observar para el público, los demás condóminos, administrador del Mercado y funcionarios, las normas de conducta y cortesía necesarias al servicio. La conducta impropia en las relaciones internas será sancionada por el Administrador, sin perjuicio de otras acciones administrativas, civiles o penales.

Art. 29.- Es obligación general de los condóminos, el pago a prorrata, de acuerdo a la alícuota de cada unidad, de las cuotas mensuales por mantenimiento, administración y servicios generales del Mercado.

Art. 30.- Las cuotas de gastos comunes se pagarán dentro de los primeros diez días de cada mes. De no cumplirse esta obligación el pago se hará con los intereses máximos de ley y los recargos por mora a partir del día once. La falta de pago podrá perseguirse de manera subsidiaria por la Municipalidad por la vía coactiva. En todos los casos, los recargos de intereses y mora acrecentarán el fondo general de administración del Mercado.

Art. 31.- Es obligación de cada condómino de las unidades de dominio privado, sin perjuicio de las obligaciones solidarias del ocupante, el pago y mantenimiento de los servicios individuales de luz, teléfono y otros que sean propios y necesarios de cada giro comercial.

Art. 32.- Es obligación de cada condómino usuario de las unidades de dominio privado acatar las disposiciones y respetar las normas establecidas en este

Estatuto, las dictadas por la Administración del Mercado, las Ordenanzas y Reglamentos Municipales.

Art. 33.- Es también obligación de cada uno de los prestadores del servicio informar a la administración del Mercado de las irregularidades que ocurran en la prestación del servicio.

Art.- 34.- Es derecho y obligación de los condóminos o sus apoderados, para el ejercicio de la cogestión, especialmente:

- a. Conocer y pronunciarse sobre el presupuesto de gastos comunes.
- b. conocer sobre los informes de la administración y el manejo de cuentas que presente la administración;
- c. Elegir y ser elegido como miembro del Consejo de Administración del Mercado;
- d. Vigilar que los copropietarios cumplan con las obligaciones establecidas en este Reglamento, las Ordenanzas y Reglamentos Municipales.
- e. Contribuir con su opinión y por los canales convenientes a la mejor prestación de los servicios, el prestigio del Mercado, su mantenimiento y la mejora de sus servicios.

CAPÍTULO III

DE LA ADMINISTRACIÓN COGESTIONARÍA

Art. 35.- Se establece un régimen de administración cogestionaría entre los condóminos y la intervención tutelar y subsidiaria de la Municipalidad para garantía del servicio público que se presta en el Mercado 10 de Agosto.

Art.- 36.- Son órganos de administración del Mercado: La Asamblea de Copropietarios, el Consejo de Administración, el Administrador o Gerente del Mercado.

Art. 37.- La Asamblea General de Copropietarios se reunirá ordinariamente dos veces al año para cumplir las siguientes funciones.

- a. Conocer el informe económico y de administración presupuestaria del Mercado.
- b. Elegir a los 3 delegados que integren el Consejo de Administración.
- c. Aprobar y reformar el reglamento de elección de vocales del Consejo de Administración.
- d. Aprobar y reformar los reglamentos de gestión comercial y de apoyo solidario que en el marco del presente Estatuto y Reglamento sean necesarios para la cabal administración y gestión del Mercado, y;
- e. Discutir y resolver sobre todos los temas que sean puestos en su conocimiento por el

Consejo de Administración.

Art. 38.- Son Asambleas ordinarias las que se verifiquen para conocer los temas señalados en el artículo anterior. Participarán en estas asambleas todos los copropietarios responsables y obligados al servicio o sus delegados que estén al día en el pago de las alícuotas que les correspondan. Cada condómino beneficiario de los derechos de uso y disfrute participará por esos derechos en la Asamblea General de Copropietarios. La convocatoria a la Asamblea la hará el Administrador o Gerente por lo menos con veinticuatro de anticipación y por disposición del Consejo de Administración o por pedido de por lo menos las dos terceras partes de las alícuotas. La convocatoria prevendrá a los convocados que

la Asamblea, en el caso de no existir el quórum correspondiente y que es igual a la mitad más uno de las alícuotas, se constituirá una hora después de convocada con el número de condóminos asistentes. Las resoluciones de la Asamblea se tomarán por mayoría simple de las alícuotas asistentes. Las resoluciones de la Asamblea obligan a todos los condóminos. Presidirá las Asambleas el Primer Vocal elegido para el Consejo de Administración. Actuará como ' Secretario, sin derecho a voto, el Administrador o Gerente del Mercado.

Art. 39.- Son Asambleas extraordinarias las que se reúnan en cualquier tiempo previa decisión del Consejo de Administración y para tratar de cualquier tema que haya sido propuesto por éste o a pedido de las dos terceras partes de los condóminos que representan tal proporción de las alícuotas. Las asambleas extraordinarias tratarán únicamente sobre los temas para los que hayan sido convocadas y se sujetarán en su procedimiento a las mismas normas establecidas para las asambleas ordinarias.

Art. 40.- El Consejo de Administración es el órgano de gobierno del Mercado 10 de Agosto y se conformará con cinco vocales, cuatro designados en Asamblea General para un período de un año y un Concejal elegido por el I. Concejo Cantonal para el mismo periodo. Los vocales designados por la Asamblea General pertenecerán obligatoriamente a distintos giros comerciales. Se prohíbe la reelección de los vocales y se garantiza el principio de alterabilidad en la participación de los giros comerciales, de acuerdo al reglamento de elección aprobado por la Asamblea. Actuará en este Consejo un técnico de apoyo, funcionario de la Municipalidad, designado por el Alcalde. El Consejo de Administración estará presidido por el Administrador o Gerente sin derecho a voto. Las resoluciones del Consejo de Administración se tomarán por mayoría

simple, el quórum lo conforman tres de sus miembros. En ausencia del Gerente o Administrador, presidirá el Consejo de Administración el primer vocal elegido por la Asamblea.

Art. 41.- El Consejo de Administración se reunirá ordinariamente una vez al mes, previa convocatoria del Gerente o Administrador, por su disposición o a pedido de por lo menos tres de sus vocales.

Art. 42.- El Consejo de Administración tiene las siguientes atribuciones y funciones:

- a. Determinar la política comercial y de servicios del Mercado;
- b. Aprobar el presupuesto de la administración del Mercado presentado por su Administrador o Gerente.
- c. Determinar la remuneración del Administrador o Gerente y concederle permiso en casos necesarios;
- d. Autorizar la contratación de los servicios de limpieza, seguros, vigilancia y otros necesarios para la buena marcha y conservación del Mercado;
- e. Autorizar la contratación de personal necesario y de apoyo a las labores de la Administración o Gerencia.
- f. Aprobar los programas de gestión presentados por el Administrador o Gerente;
- g. Conocer los informes mensuales de la Gerencia y vigilar su gestión;
- h. Autorizar los límites de gasto directo de parte de la Administración o Gerencia que no podrá sobrepasar el veinte por ciento del presupuesto aprobado;

- i. Solicitar la intervención de la Auditoría Municipal o contratarla en cualquier tiempo.
- j. Dictar los Reglamentos necesarios para la administración del Mercado en el marco del presente Estatuto, especialmente el relativo al régimen de sanciones por el uso, ocupación y servicio que se preste en el Mercado;
- k. Proponer al Alcalde anualmente y para su aprobación, las tarifas que deban recaudarse por la ocupación eventual de las áreas dedicadas a este propósito;
- l. Aprobar o negar los proyectos de Reglamentos, instructivos, normas o manuales de carácter técnico o administrativo presentados a su conocimiento por el Gerente o Administrador.
- m. Ordenar la ejecución de los trabajos que requiera el Mercado para su mantenimiento general;
- n. Conocer de las reclamaciones e impugnaciones que los ocupantes o titulares de los entes de administración y gestión particular presenten a su conocimiento sobre las acciones u omisiones del Administrador o Gerente;
- o. Todas aquellas que sean necesarias para el cabal cumplimiento de los fines de servicio del Mercado y su correcta administración; y,
- p. Todas las demás que sean establecidas por la Asamblea y las Ordenanzas Municipales

Art. 43.- El Gerente o Administrador es el representante de la administración y gestión condominial del Mercado 10 de Agosto, responsable ante el Consejo de Administración. El Administrador o Gerente será nombrado por el Alcalde sin que

por ello se constituya en empleado municipal, sino mandatario del Consejo de Administración. En el contrato que se suscriba se harán constar las condiciones de la prestación de sus servicios gerenciales o administrativos, las causales de su remoción y las condiciones para que ello ocurra en cualquier tiempo.

Art. 44.- El Administrador o Gerente deberá tener título universitario de fin de carrera en las áreas de la economía, administración de empresas u otras similares. Son sus funciones principales:

- a) Representar al Mercado 10 de Agosto y responder por sus servicios, gestión y administración condonial;
- b) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de este Estatuto y Reglamento, los Reglamentos que se dictaren, las Ordenanzas y Reglamentos Municipales;
- c) Adoptar y dirigir las medidas más adecuadas para garantizar una administración eficiente y la correcta prestación de los servicios dentro del Mercado;
- d) Atender y dar solución a los problemas que se presenten en la administración y servicios del Mercado;
- e) Vigilar el cumplimiento de las obligaciones determinadas en este Estatuto y Reglamento para los ocupantes y titulares de los derechos sobre los bienes de dominio privado e imponer los correctivos y sanciones correspondientes;
- f) Formular planes de actividades para la aprobación del Consejo de Administración y presentar para su aprobación la proforma del presupuesto anual;
- g) Presentar los informes que le sean requeridos por el Consejo de Administración;
- h) Asistir a las asambleas y sesiones del Consejo de Administración, cumpliendo

las funciones determinadas en este Estatuto y Reglamento.

i) Disponer y autorizar las reparaciones menores en cada uno de los locales del Mercado;

j) Dirigir, supervisar y coordinar la prestación de los servicios del Mercado;

k) Establecer y ejecutar el régimen de recaudación de las obligaciones comunes y las especiales a las que están obligados los condóminos y los usuarios eventuales de las áreas dedicadas a este servicio.

l) Coordinar con la Municipalidad el ejercicio de las acciones disciplinarias que lleve adelante la entidad de acuerdo a sus Ordenanzas y Reglamentos;

m) Informar al Concejo Cantonal de la gestión del Mercado y su administración cuando sea requerido

n) Responder ante la Administración Municipal y los distintos órganos por las infracciones y afecciones al servicio público de Mercado que ocurran;

o) Desarrollar los procesos de contratación que le hayan sido autorizadas por el Consejo de Administración;

p) Ejecutar todas las disposiciones necesarias para la buena marcha del servicio del Mercado.

CAPITULO IV

DE LOS BIENES

Art. 45.- El Mercado 10 de Agosto, en su conjunto, las áreas de uso público, las de uso común y los bienes de dominio privado son una integridad afectada y destinada al servicio público. Para su gestión y administración, se reconocen:

a) Bienes de uso público constituido por los accesos, pasajes y todas las áreas de circulación, de uso general y gratuito por todos los usuarios del Mercado, sin otras restricciones que las propias de su naturaleza;

b) Bienes comunes constituidos por las plataformas de servicios eventuales, baterías de servicios higiénicos, lavaderos, área de culto, administración, pesas y medidas, enfermería, frigorífico, utilería, servicios, montacargas, conforme al plano adjunto. Los bienes de uso común y para servicios generales como baños, lavaderos y áreas de servicios eventuales están sujetos a la administración del Mercado, pudiendo los mismos entregarse al uso particular, previa autorización municipal, sin que sea posible su enajenación. Los beneficios de estos usos acrecen el fondo de administración general del Mercado.

c) Bienes de uso común general: Son aquellos que pertenecen a todos los copropietarios sin que puedan ser objeto de apropiación por parte de ninguno de ellos, tales como el terreno, los soportes, columnas, vigas, las redes de agua potable, gas, alcantarillado pluvial y sanitario, acometidas eléctricas y en fin aquellas que por su destino estén dedicados al servicio general de los copropietarios y como soporte de los mismos. Se incluyen dentro estos bienes las cubiertas y fachadas del Mercado.

d) Son unidades de dominio privado los que constituyen unidades individualizadas de gestión y servicio, bienes que en cuanto al régimen de propiedad y para garantía del servicio público de mercado, se mantienen en condominio con la Municipalidad, constituyendo a favor del o los condóminos particulares derechos de uso y disfrute. Estos bienes están destinados a su giro comercial propio, siendo este su destino. En función del servicio público, los destinos y giros de

cada unidad individual, la permanente prestación de los servicios no puede suspenderse, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificada.

CAPÍTULO V

DE LA TUTELA E INTERVENCIÓN SUBSIDIARIA DE LA MUNICIPALIDAD

Art. 46.- En aplicación del principio de subsidiariedad y para garantía del servicio público de mercado, la Municipalidad podrá intervenir en la administración y gestión de los bienes de administración particular y proceder al rescate y curaduría del servicio, según las normas que dispone la Ley y este Estatuto y Reglamento.

Art. 47.- Cuando se abandone la prestación del servicio por más de treinta días, salvo fuerza mayor o caso fortuito, o cuando el mismo sea clausurado por disposición municipal de acuerdo a las Ordenanzas correspondientes, la Municipalidad mediante resolución de la Dirección Administrativa dispondrá la cancelación de los derechos de uso y disfrute de los bienes de administración y gestión particular. Esta disposición se notifica al Registro de la Propiedad para inscripción. . En este caso, la Municipalidad, rescatará el servicio y lo prestará a través de un concesionario o concesionarios, designados previo concurso. Salvo disposición judicial en contrario, la Municipalidad ejercitará la curaduría del bien rescatado, debiendo los derechos económicos del condómino depositarse en una cuenta especial a órdenes del titular de dominio. En estas condiciones, la Municipalidad podrá proceder a la expropiación de los derechos correspondientes al condómino.

Art. 48.- La Municipalidad a través del Alcalde dispondrá del derecho de veto a las resoluciones del Gerente o Administrador, la Asamblea o el Consejo de

Administración que afecten al servicio público del Mercado, promuevan su deterioro o en cualquier forma menoscaben el servicio.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 49.- Para la transferencia de dominio de los bienes de administración y gestión particular, así como para la constitución de gravámenes y derechos reales sobre ellos, es indispensable que el titular o titulares del dominio comprueben estar al día en el pago de las expensas, cuotas y obligaciones generales o especiales de los condóminos. Para este efecto, el Gerente o Administrador otorgará el certificado respectivo que constituye documento habilitante para la escritura pública a celebrarse.

Art. 50.- El presente Estatuto y Reglamento forma parte de todas las escrituras de adjudicación y transferencia que se hagan sobre los bienes que forman parte del servicio general del Mercado 10 de Agosto. Este Reglamento será protocolizado e inscrito, formando parte de los contratos de transferencia de dominio y los de cogestión y administración de los bienes y unidades del dominio privado.

Art. 51.- El Presente Estatuto y Reglamento sólo podrá ser reformado por el 1. Concejo Cantonal.

Art. 52.- Forman parte del presente Estatuto y Reglamento los cuadros de áreas y alícuotas del Mercado 10 de Agosto.

Art. 53.- Por la afección al servicio público y en su garantía, las normas de este Estatuto y Reglamento y las resoluciones que se adopten en virtud del mismo son de carácter administrativo. Para los asuntos relativos a la propiedad son

aplicables las normas de este Estatuto y Reglamento con las limitaciones que se impongan y la Ley de Inquilinato y Propiedad Horizontal y su Reglamento de manera complementaria.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

Para la conformación del Consejo de Administración, la Municipalidad convocará por esta ocasión a los copropietarios, una vez que se hayan celebrado los contratos correspondientes de transferencia y reconocimiento de derechos y el de cogestión para la administración.

DISPOSICIÓN DE GIROS

ABACERÍAS: Puestos o tiendas donde se venden artículos de comercio donde se expenden productos alimenticios de primera necesidad no perecibles.

BAZAR: Puestos o tiendas de comercio al por menor donde se expenden productos industrializados para el hogar, como lozas, juguetería, cristalería, papelería, adornos y ropa, se excluyen comestibles y productos alimenticios en general, ferretería, electrodomésticos y productos farmacéuticos.

PRODUCTOS NATURALES: Tienda o puesto donde se permite el expendio de productos medicinales en estado natural.

FRUTERÍA: Puesto en el que se expende al por menor frutos en estado natural (no procesados)

VERDULERÍA: Puesto en el que se expenden géneros de fruto o semilla que se crían en vaina, hortalizas, patatas y otros tubérculos, en estado natural.

DROGUERÍA: Tienda dedicada exclusivamente al farmacéuticos y drogas en general para el servicio médico.

CARNES, EMBUTIDOS Y MARISCOS: Puesto, tienda y giro en el que se expenden, al por menor, exclusivamente, carnes de distinto origen animal, embutidos y mariscos.

GRANOS SECOS: Puesto, tienda y bodega en la que se expenden exclusivamente gramíneas y leguminosas secas.

PANADERÍA Y PASTELERÍA: Puesto en el que se expenden panes, pasteles, mermeladas, leche, lácteos en general y huevos.

CONFITERÍA: Puesto en el que se expende exclusivamente caramelos, galletas, chocolates, chicles y confites en general.

REFRESCOS Y BEBIDAS: Puesto en el que se preparan y expenden bebidas frías o calientes, naturales o artificiales, no alcohólicas.

COMIDAS: Puesto en el que se expenden productos comestibles preparados y que se consumen en el mismo lugar.

GRANOS COCIDOS: Puesto en el que se expenden granos cocidos como fréjol, maíz, alverjas, chochos, etc.

PLANTAS: Puesto en el que se expenden indistintamente plantas ornamentales, medicinales, flores y arreglos florales.

ARTESANÍAS: Puesto en el que se expende artesanías en cerámica, madera y cestería en pequeña escala.

CERTIFICADO DE DISCUSIÓN: Certificamos que el presente Estatuto y Reglamento fue conocido y aprobado por el Ilustre Concejo Cantonal en sesiones ordinaria del 15 de noviembre y 8 de diciembre del 2004.- Cuenca, 9 de diciembre del 2004.-

Eco. Leonardo Espinosa,

PRESIDENTE OCASIONAL DEL ILUSTRE

CONCEJO CANTONAL

Dr. Fernando Ordóñez Carpio,

SECRETARIO DEL ILUSTRE

CONCEJO CANTONAL (e)

ALCALDÍA DE CUENCA.- Ejecútese y publíquese.- Cuenca, 9 de diciembre del 2004.

Dr. Carlos Castro Riera,

ALCALDE DE CUENCA (e)

Proveyó y firmó el decreto que antecede el Dr⁴¹

Ambientales cuidado al medio ambiente.

⁴¹http://www.cuenca.gob.ec/?q=vista_resoluciones, Pg 1

- **Situación de la planificación**

ORGANIGRAMA ACTUAL

CUADRO # 1



Fuente: Administrador del circuito mercado 10 de Agosto

Elaborado por: Nelly Rios.

3.2. Población y Muestra

Los mercados municipales son un factor económico muy importante para la sociedad ecuatoriana ya que es en donde se comercializan los productos tanto autóctonos como no y cultural también ya que se puede ver las costumbres, comida y vestimenta típica.

En el Cantón CUENCA cabecera cantonal del Azuay

Los mercados son: El Arenal, 3 de Noviembre, 10 de Agosto, 9 de Octubre, 27 de Febrero, 12 de Abril

Y se ha tomado como referencia para el proyecto al mercado 10 de Agosto de la ciudad de Cuenca, ya que es el primer mercado de la ciudad y por la cercanía en donde se puede también encontrar productos de primera necesidad y se puede apreciar sus costumbres.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación

Es una investigación:

Básica: Se mantiene un marco general de investigación, de manera directa en con la información recogida, la misma que se toma directamente de la fuente de investigación (Mercados Municipales).

Documental: Se basa directamente en los documentos que se pueden encontrar en libros competentes al tema, los cuales puedan facilitar información y con el apoyo de diferentes páginas web, de la misma manera el estudio de las leyes que relacionan la temática mediante una revisión documental y bibliográfica.

De campo: Se realiza a base del trabajo directo tomando como referencia a la ciudad de Cuenca en los mercados municipales, los cuales serán la primera instancia para la base de esta investigación.

Exploratoria: Es uno de los primeros acercamientos al fenómeno de la investigación e identificación de los problemas en la manipulación de los alimentos, se intenta formar un conocimiento que permita un incremento en

las investigaciones en el tema, explorando el campo de investigación con el objetivo de conocer los beneficios o limitaciones que circundan esta temática de estudio.

Descriptiva: Se va a describir e identificar minuciosamente ciertos aspectos de la manipulación de alimentos concernientes al proyecto.

Explicativa: Ya que se va a explicar detalladamente los aspectos negativos y favorables que encierra el problema.⁴²

3.3.1 Método

Método analítico sintético

Se maneja el método analítico sintético ya que es la descomposición de algo en sus elementos, El método analítico consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual, es decir se busca información sobre el tema investigado y se desglosa en fragmentos, el sintético es la reconstrucción de todo lo descompuesto por el analítico, lo que si les puedo deducir es que cuando se utiliza el análisis sin llegar a la síntesis.

⁴²LEIVA, Francisco, "NOCIONES DE METODOLOGIA" de: investigación científica, Pgs 19 20.

3.4. Técnica de instrumento

La técnica que se utilizara para la recolección de la información es la entrevista y la observación directa, para la mayor comprensión definiremos el concepto de cada uno de ellos:

Entrevista: Es una técnica para obtener datos que consiste en un dialogo entre dos personas el entrevistador (el investigado) y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable por que permite obtener datos que de otro modo sería muy difícil conseguir.⁴³

Observación directa: Se realiza dentro del campo de acción, sin que el observador sea participe del proceso u otra actividad que las personas que expenden lo realicen, es decir el observador permanece pasivo mientras realiza su trabajo especifico (observar).⁴⁴

⁴³ LEIVA ZEA, Francisco, "Naciones de la metodología de de investigación", Pg 54

⁴⁴ LEIVA ZEA, Francisco, "Naciones de la metodología de de investigación", Pg 45

ESQUEMA # 1 DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los vendedores

Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A VENDEDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿ESTE NEGOCIO ES PROPIO?

2 ¿CUANTO TIEMPO USTED TRABAJA EN EL LOCAL?

3 ¿CÓMO USTED MANIPULA LOS ALIMENTOS DESDE SU PUESTO DE TRABAJO?

4 ¿QUÉ CONOCIMIENTOS TIENE ACERCA DE LA CORRECTA MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

5 ¿LE INTERESARÍA PARTICIPAR EN UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

SI

¿PORQUE? _____

NO

¿PORQUE? _____

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ESQUEMA # 2 DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los consumidores
Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su
colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos
sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A CONSUMIDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

**1 ¿CON QUE FRECUENCIA HACE SUS COMPRAS EN ESTE MERCADO Y
POR QUÉ?**

**2¿ESTA DE ACUERDO CON LA FORMA EN LA QUE LOS PRODUCTOS SE
MUESTRAN A LOS CONSUMIDORES (PRESENTACIÓN DE ALIMENTOS)
(INFRAESTRUCTURA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO)?**

SI

PORQUÉ? _____

NO

PORQUÉ? _____

**3¿PIENSA USTED QUE LA MANIPULACIÓN EN LA QUE ADQUIERE SUS
PRODUCTOS ES LA CORRECTA?**

4 ¿CUAL FUERA SU CONSEJOS PARA MEJORAR EN ESTE ASPECTO?

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

3.5. Organización y análisis de los datos

ENTREVISTA REALIZADA A LAS VENDEDORAS DE LOS MERCADOS MUNICIPALES

GRAFICO #1



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 80% de personas entrevistadas son propietarias de los locales, mientras que el 20% son empleados.

GRAFICO # 2



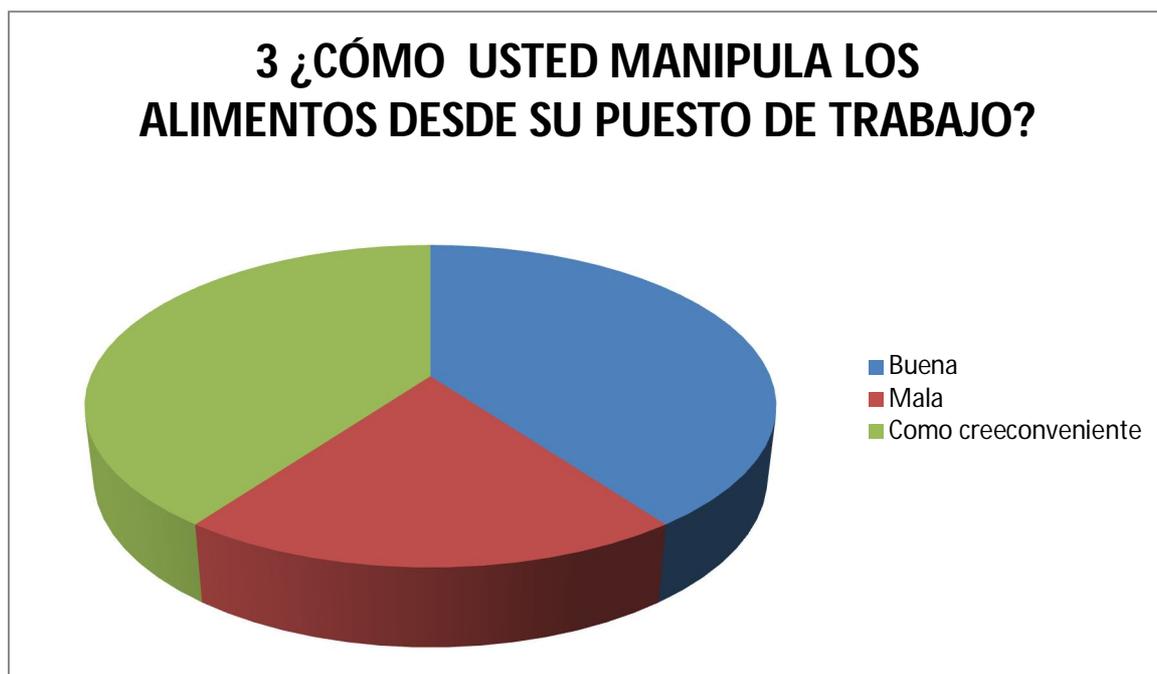
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 50% de personas entrevistadas trabajan dentro del local de 10 a 20 años propietarias de los locales, mientras que el 30% trabajan de 1 a 10 años y el 20 % de 10 a 20 años

GRAFICO # 3



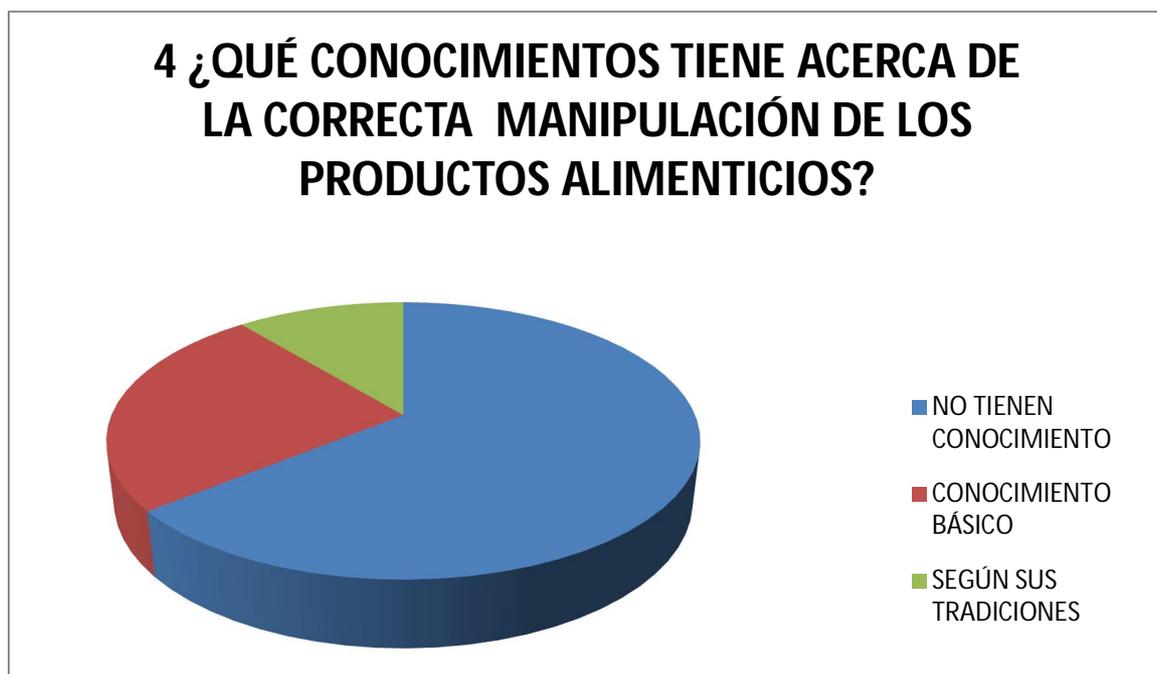
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 40% de personas manipulan de una buena manera los alimentos, el 20% de mala manera y el 40 % como creen conveniente de acuerdo a sus tradiciones familiares.

GRAFICO # 4



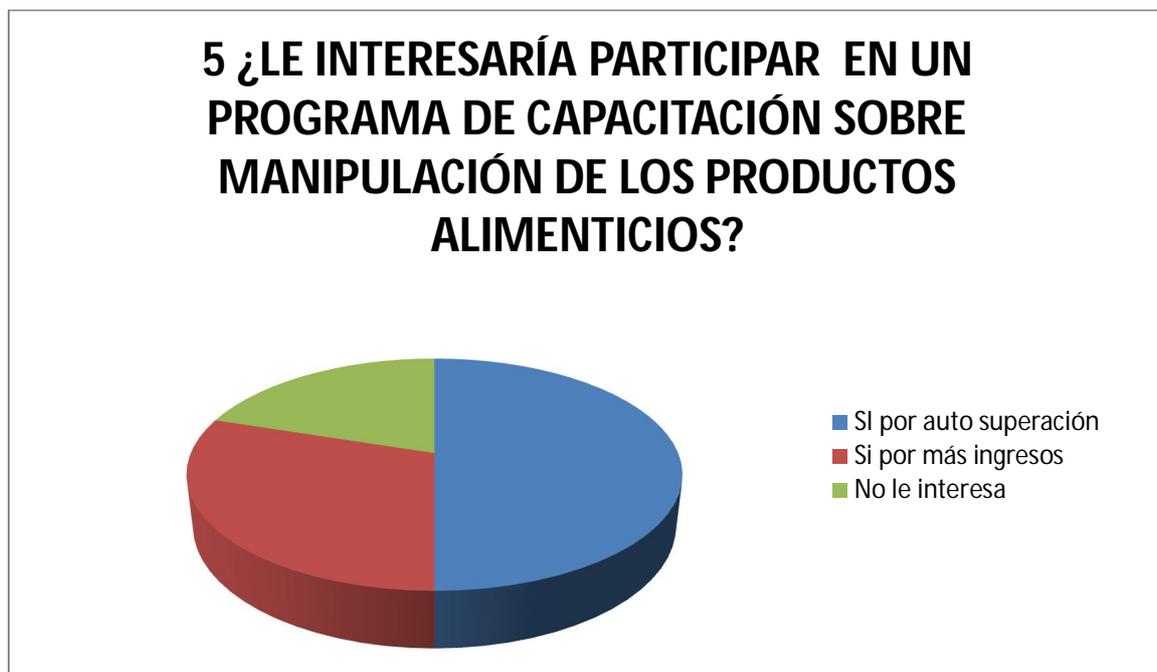
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 60% de personas no tienen conocimientos acerca del tema, el 20% aseguraron que el conocimiento básico y el 10 % Y 10 % como creen conveniente de acuerdo a sus tradiciones familiares.

GRAFICO # 5



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

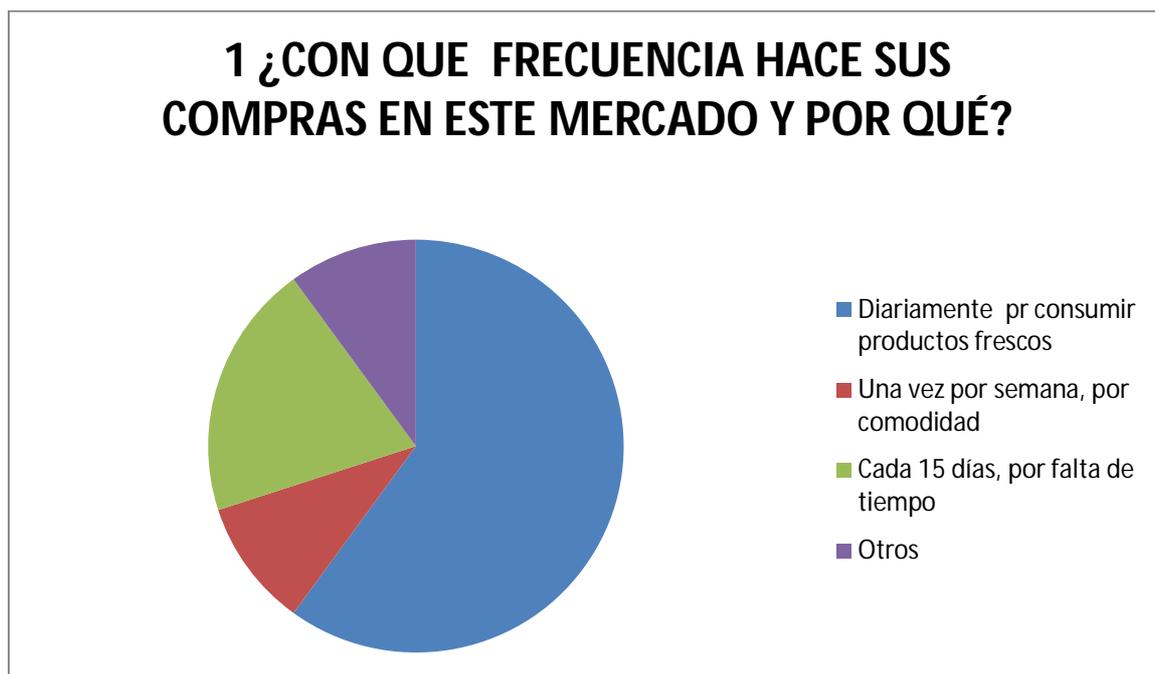
REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 50% de personas quieren la capacitación por auto superación, el 30% por generar más ingresos y el 20% no muestran interés. Esto demuestra que la mayor parte de personas entrevistadas quiere las capacitaciones por auto superación.

ENTREVISTA PARA LOS CONSUMIDORES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES.

GRAFICO # 6



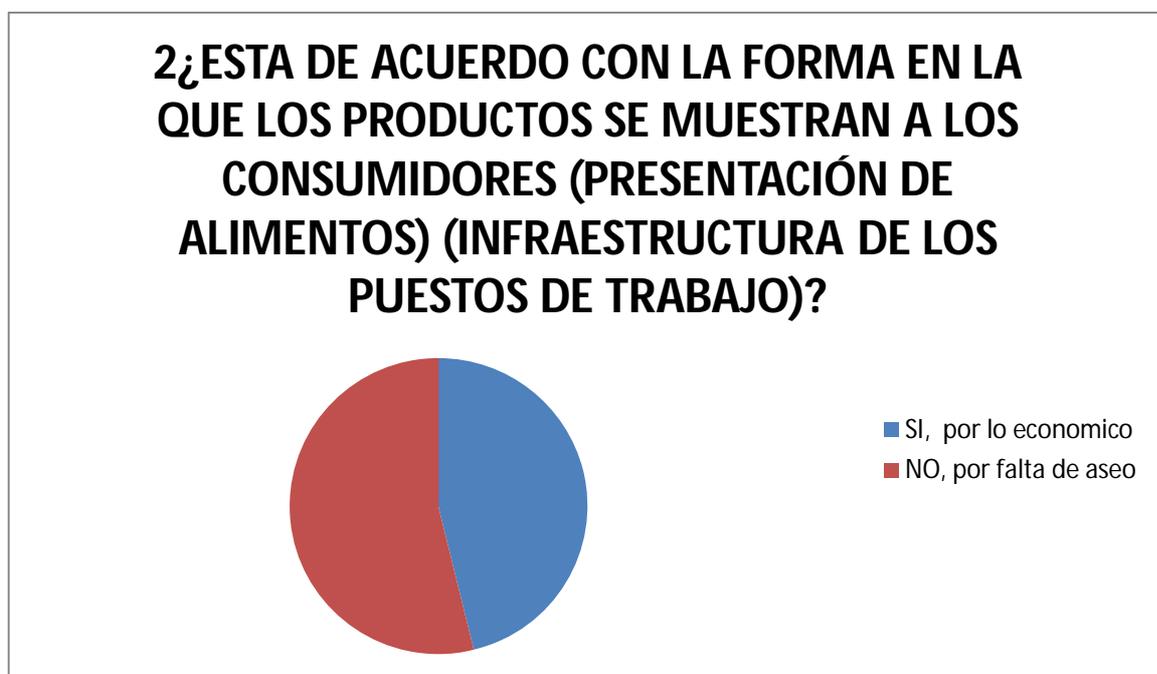
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 60% de consumidores hacen sus compras diariamente por consumir productos frescos, el 20% una vez por semana por comodidad, el 15% por falta de tiempo y el 10% hacen sus compras por otros motivos por ejemplo visitar a familiares que viven cerca del mercado. no muestran interés. Esto demuestra que la mayor parte de consumidores entrevistados hacen sus compras a diario.

GRAFICO # 7



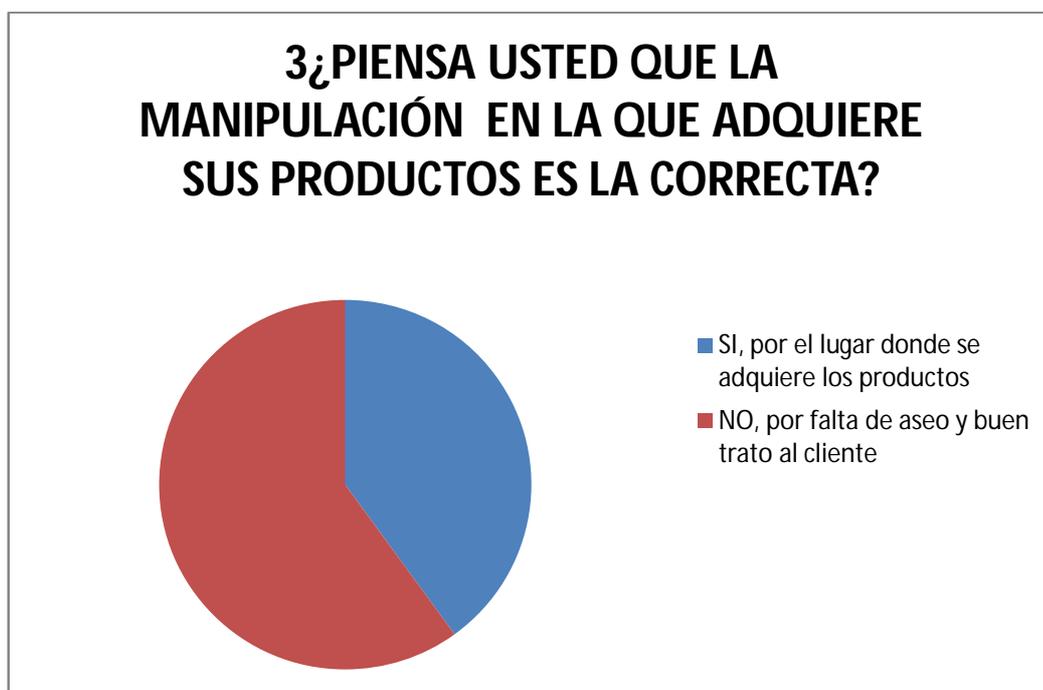
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 60% de consumidores están de acuerdo con forma en la que son mostrados los productos para la comercialización mientras que el 40 % no están de acuerdo por falta de aseo. Esto demuestra que la mayor parte de consumidores entrevistados están de acuerdo con la forma en la que los productos se muestran para ser vendidos.

GRAFICO # 8



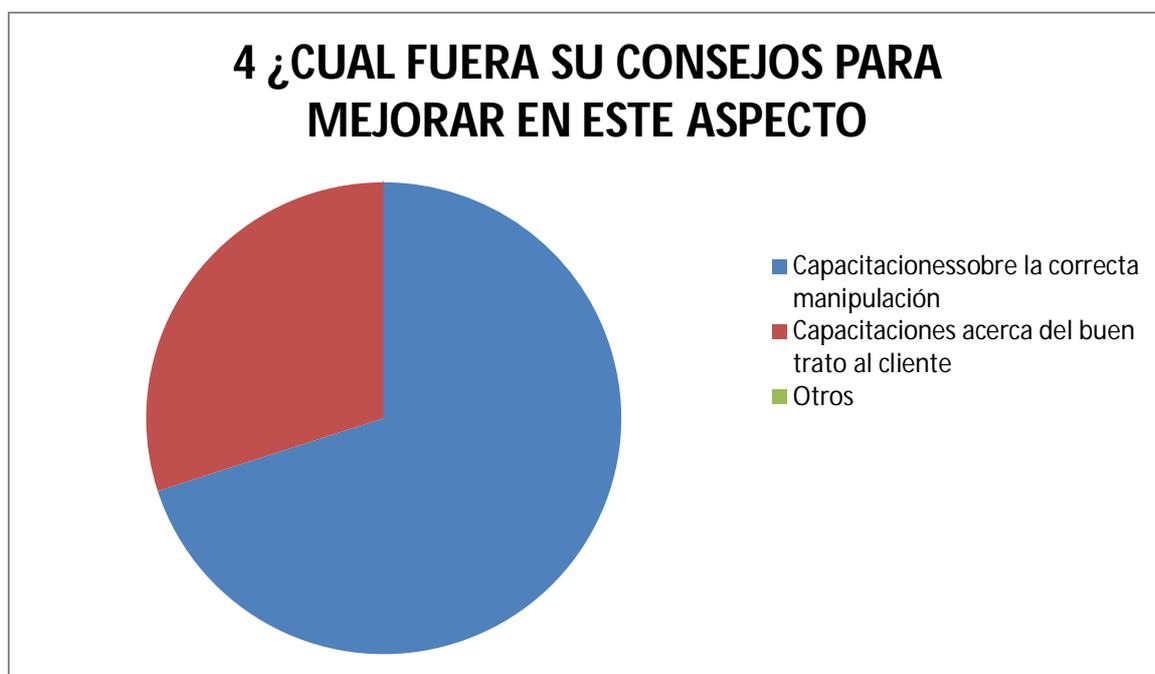
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 40% de consumidores está de acuerdo con la forma de la manipulación de alimentos y el 60 % no está de acuerdo porque dicen que tiene falta de aseo y no es tratado bien el momento de consumir los alimentos. Esto nos muestra que la mayor parte de consumidores entrevistados no están de acuerdo con que los alimentos son manipulados incorrectamente.

GRAFICO # 9



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO / ENTREVISTAS

REALIZADO POR: NELLY RIOS

ANÁLISIS

De acuerdo al análisis realizado con esta entrevista se puede ver que el 70% de consumidores piensan que los proveedores de alimentos necesitan capacitación acerca de la correcta manipulación, y el 30% necesitan capacitación acerca del buen trato al cliente. Esto demuestra que la mayor parte de consumidores entrevistados están de acuerdo y dicen que se necesita capacitación acerca de la buena manipulación de alimentos.

3.6. FODA CUADRO # 2

F interna	O viene de afuera externa	D interna	A externa
Infraestructura adecuada propia para cada producto.	Apoyo constante del Municipio en las mejoras que necesita este mercado.	Limitado conocimiento de los vendedores en la manipulación de alimentos.	Según el artículo 20 se prohíbe fuera de los horarios establecidos para cargar y descargar por el administrado o gerente, el transporte, circulación y traslado de abastos por los corredores y pasajes del mercado identificados como área de circulación común
La asamblea general de copropietarios se reúne ordinariamente dos veces al año para cumplir elegir 3 delegados, conocer un informe económico reformar el reglamento, etc.	La ubicación estratégica del mercado	Falta de capacitación continua a los expendedores de alimentos en el trato al cliente.	Incremento de vendedores ambulantes
En las instalaciones del mercado se cuenta con el salón comunitario para las 50 personas de escasos recursos.	Capacitaciones gratuitas que da el ministerio de tu para los procesos de alimentación		
En las instalaciones del mercado se cuenta con dispensario médico, con tarifas económicas al alcance de todas las personas especialmente para las de escasos recursos.	Reconstrucción del mercado para que cumpla con sus usos propios del servicio al público		

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
REALIZADO POR: NELLY RIOS

3.6.1. Conclusión de la matriz de análisis FODA

Es un mercado en el cual las debilidades se encuentran muy marcadas pero con la ayuda de la capacitación se pueden convertir en fortaleza para la ayuda tanto

intelectual como económica de los participantes de este proyecto y de esta manera aprovechar las oportunidades que se consiguen con la misma.

4. RESULTADOS

4.1. IDENTIFICAR LA FILOSOFÍA DE LOS MERCADOS MUNICIPALES:

Para efectuar la filosofía del Mercado 10 de Agosto se ha tomado de referencia los puntos de más importantes de la investigación de campo que nos ha ofrecido ya que es muy limitada la información.

4.2. MISIÓN DEL MERCADO:

La misión del Mercado 10 de Agosto es Ofrecer y brindar la correcta atención a todo el público, garantizando el mejor producto alimenticio contando con materia de primera, manipulada higiénicamente y dar el mejor servicio al cliente en el expendio de los productos, con las capacitaciones constantes que faciliten el proceso de mejora, de esta manera satisfacer al cliente.

4.3. VISIÓN DEL MERCADO

El Mercado 10 de Agosto de la ciudad de Cuenca será el ejemplo para los demás mercados municipales facilitando el factor económico ya que será un atractivo turístico en donde se podrán deleitar de comida típica, tradiciones y

cultura en general los turistas tanto nacionales como extranjeros y poder ir creciendo personalmente.

Evitando el riesgo a la contaminación cruzada y enfermedades (ETAS), ya que este punto es importante para que los consumidores se sientan como en casa por el trato adecuado, la manipulación correcta de los alimentos consumidos y brindando el mejor servicio.

4.4. POLÍTICAS DEL MERCADO: EN FUNCIÓN A LA CAPACITACIÓN

- Los procesos de capacitación serán un constante en el mercado por lo menos 5 veces por año.
- Reconocimientos a un formador de los procesos de capacitación que pertenezca al gremio de los servidores del mercado, quien con antelación recibió la mejor calificación de los procesos de capacitación en el año continuo.

4.5. ESTRATEGIAS DEL MERCADO: PARA EL ÁMBITO DE LA CAPACITACIÓN.

- Vinculación con empresas públicas y privadas que brinden procesos de capacitación continuo a la gente que labora en los puestos del mercado.
- La directiva del mercado realice un cronograma de capacitaciones anuales para la gente que labora en los puestos del mercado.

**4.6. DEFINIR LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA Y
PRIORIZARLAS EN RELACIÓN AL ÁMBITO DE
CAPACITACIÓN:**

CUADRO # 3

QUALITY FUCTION DEPLOYMENT

NECESIDADES	PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES
A. En los comedores se necesita mejor servicio al cliente	1. Programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales.
B. Mejoramiento de manipulación de alimentos cocinados al momento de expender	2. En los comedores se necesita mejor servicio al cliente
C. Brindar capacitación de la correcta manipulación y expendio	3. Mejoramiento de manipulación de alimentos cocinados al momento de expender
D. Programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales.	4. Brindar capacitación de la correcta manipulación y expendio

**FUENTE: CEDDET- AEC ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD- GESTORES
DE SISTEMAS DE CALIDAD**

REALIZADO POR: NELLY RIOS

4.7. ESTRUCTURAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN:

Programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de comida y expendio en los mercados municipales.

I. DATOS GENERALES

ASIGNATURA	Programa de capacitación de las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de comida y expendio en los mercados municipales.
NÚMERO DE HORAS (semanales)	2 HORAS DIARIAS
TIEMPO DE DURACIÓN TOTAL	20 HORAS SEMANALES
FECHA DE REALIZACIÓN	LUNES 11 DE MARZO DE 2013 HASTA VIERNES 23 DE MARZO DE 2013
FACILITADOR (nombre completo)	MSC. HERIBERTO LOPEZ
INFORMACIÓN DEL FACILITADOR	Título: LICENCIADO EN TURISMO MAGISTER EN GESTIÓN TURÍSTICA Cátedras de Especialidad: TURISMO Número Telefónico: Convencional:072- 824796 Móvil-Movistar: 0992520363 Correo electrónico: heri112@hotmail.com

II. DESCRIPCIÓN DE LA MATERIA

INTRODUCCIÓN DEL TEMA

La adecuada manipulación de los alimentos desde que se cultivan hasta que se consumen incide directamente sobre la salud de los compradores.

Esto demuestra la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de estos.

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

El profesional de la alimentación tiene antes la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los consumidores por medio de una manipulación muy cuidadosa. Para lograrlo el manipulador debe adquirir conocimientos en materia de su trabajo en el manejo de los alimentos. También el manipulador de los alimentos debe desarrollar actitudes de conducta personal que beneficien su trabajo como higiene personal y organización del trabajo.

III. OBJETIVOS

Al final de la capacitación desarrollada, el estudiante será capaz de:

- a) Conocer la importancia de la seguridad alimentaria en los puestos de expendio de comida típica.
- b) Aplicar correctamente las normas de seguridad alimentaria y el buen trato a los clientes dentro de su local.
- c) Replicar estos procesos en los locales de restauración de su propiedad y promulgar este concepto en los empleados del mismo.

<p>2.1.7. Conducta personal.</p> <p>.2.2. Normas básicas para el correcto almacenamiento de los alimentos.</p> <p>2.2.1. Sistemas de calidad.</p> <p>2.2.2. Fase de almacenamiento de los alimentos perecederos y no perecederos.</p> <p>2.2.3. Conservación de los alimentos durante el expendio.</p> <p>2.2.4 Servir los alimentos</p> <p>2.2.5. Correcto expendio de los alimentos.</p>		
---	--	--

IV. METODOLOGÍA

☼ Las principales estrategias metodológicas a utilizar serán las siguientes:

El entorno cultural, Los recursos disponibles para la capacitación, El tiempo disponible, Los recursos económicos

- ❖ Analítica
- ❖ Sintético

Para cada uno de los temas se trabajará en un aula de ensayo de manera individual y grupal, entre las principales técnicas didácticas a utilizar durante el Programa se encuentran:

- Del griego, τέχνη [tékne] 'arte, técnica, oficio', también 'truco, ardid'
- Didácticas (conjunto de actividades).
- Técnicas creativas.
- Talleres participativos.
- Videos.

V. EVALUACIÓN

✿ Los principales métodos pedagógicos a ser utilizados para la evaluación son:

1. Espacio Monitoreado de Preguntas y Respuestas.
2. Exposiciones en papelotes sobre temas concluyentes en cada unidad que permitan conocer la retención del conocimiento.
3. Muestras aplicadas a los ámbitos de estudio para la autoevaluación se pedirá al grupo durante el final de cada módulo que evalúen la sesión de aprendizaje mediante una hoja establecida que presenta un rango de 1 a 5, siendo: 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente

Para aprobar el curso se deberá cumplir primeramente con la asistencia del 80% y además una nota final de sobre 20, con mínimo el 80%:

Puntualidad: 15%

Trabajo en grupo: 20% (integración, participación, desenvolvimiento)

Trabajo final (prueba práctica): 40% (agilidad, coherencia, desenvolvimiento en el espacio, comunicación, comportamiento)

Prueba final escrita: 25%
(redacción, coherencia)

VI. BIBLIOGRAFÍA

a) TEXTOS BÁSICOS:

- ARMENDÁRIZ SANZ, José Luis, Hostelería y Turismo, Paraninfo, Procesos De Cocina, 2004
- PASCUAL ANDERSON, María del rosario, “Enfermedades de origen alimentario”, España, 2005.

Firma del Facilitador: _____ Fecha de Presentación: 21/03/2013

4.8. DESARROLLO DE LA CARTILLA

1. Características de la infraestructura de una cocina o comedor colectivo.

1.1.1. Instalaciones

La infraestructura y las instalaciones deberán ser de construcción sólida (hormigón o acero inoxidable) y habrán de mantenerse en buen estado. Todos los materiales de construcción deberán ser tales que no transmitan ninguna sustancia indeseable a los alimentos; además deberán proyectarse de manera que se impida que entren y aniden animales (hormigas, cucarachas, roedores, etc.) y que entren contaminantes ambientales, como humo, polvo malos olores, ruidos, etc.

Deberán proyectarse de forma que permitan una limpieza fácil y adecuada, y que faciliten la debida inspección sanitaria. La infraestructura básica deberá reunir las siguientes características:

- A. **Los suelos:** deberán ser de material impermeables, inabsorventes, lavables y antideslizantes, sin grietas y fáciles de limpiar- desinfectar. Según el caso, se les dará una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia las bocas de los desagües.
- B. **Las paredes:** deberán ser de materiales impermeables, inabsorventes, lavables y de color claros. Hasta la altura apropiada para las operaciones, deberán ser lisas (forradas con azulejos láminas de acero inoxidable) y sin grietas, fáciles de limpiar – desinfectar. Los ángulos internos entre las paredes techo y suelo deberán ser abovedados y herméticos para facilitar la limpieza.

- C. **Los techos o el cielo:** deberán impedir la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación, la formación de mohos a consecuencias del vapor que genera la cocina: y deberán ser de limpiar, siendo recomendable el cielo fundido liso y acabado interior con pintura de caucho.
- D. **Las ventanas y otras aberturas:** se deberá evitar la suciedad, y las que se abran deberán estar provistas de rejillas a prueba de insectos. Estas deberán poder quitarse fácilmente para su limpieza a prueba y buena conservación. Las repisas internas de las ventanas, si las hay, deberán estar en pendiente para que no se usen como estantes.
- E. **Las puertas:** Deben ser de superficie lisa e inabsorbente de cierra automático y ajustado.

1.1.2. Utensilios

- **Tablas de picar:** Se debe disponer de las mismas para el correcto proceso de trabajo, es por eso que no se recomienda el uso de las tablas de madera porque son de material en donde se albergan microorganismos, por eso es recomendable usar tablas de picar de silicona de distinto color para cada tipo de producto.



- ✓ Tabla color verde: Vegetales
- ✓ Tabla color roja: Carnes

- ✓ Tabla color azul: Pescado
- ✓ Tabla color blanco: Dulces y postres
- ✓ Tabla color amarillo: Fruta

Se debe mantener en buenas condiciones libres de quemadura y hoyos ya que estos albergan suciedad.

- **Utensilios menores de cocina:** Aunque con la misma importancia del resto.



Los cucharones, las pinzas, batidores, espátulas, cuchillos todos estos deben pertenecer a una línea industrial que garanticen rendimiento, durabilidad y comodidad.

El mango o cabo de los mencionados debe estar en buen estado, ya que es antihigiénico envolver con un trapo o cintas cumpliendo la función del mango.

Las ollas o cacerolas, sartenes deben ser de acero inoxidable, con bases resistentes y dobles, si se utiliza de tipo marmita mucho mejor.

- **Anaqueles y aparadores:** Son implementos ideales y necesarios para mantener los utensilios en orden y limpios cumpliendo las normas de sanidad e higiene.

El almacenamiento de utensilios deben protegerse contra la contaminación basura, grasa, basura, polvo, humedad y agentes extraños que contaminen los mismos.

Los utensilios deberán ser situados de acuerdo a la función que cumplan preparaciones de sal y picantes en un lado de las preparaciones dulces evitando de este modo la mezcla de sabores y contaminación cruzada.



1.1.3. Equipos

Todos los equipos fijos, movibles y los utensilios de cocina deberán estar diseñados y organizados que se eviten los riesgos contra la higiene y permitan una fácil y completa limpieza- desinfección y cuando se factible deberán ser visibles para facilitar la inspección. Solo un equipo diseñado correctamente da resultados satisfactorios para preparar y abastecer la cantidad de alimentos demandado.

Todos los equipos y utensilios empleados en las zonas de preparación de alimentos y que puedan entrar en contacto con los alimentos deberán de un material que no transmitan sustancias tóxicas, olores ni sabores, que sean resistentes a la corrosión y capaz de soportar repetidas operaciones de limpieza, desinfección y utilización.

Entre los materiales apropiados figuran en acero inoxidable, madera sintética y los derivados del caucho (sil- pack). Deberá evitarse el uso de madera y materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente, a menos que se tenga la certeza de que su empleo no será una fuente de contaminación. Se deberá evitar el uso de metales diferentes a las mencionadas, que puedan producir corrosión por contacto, como el aluminio, plomo, hierro enlosado, plástico genérico, bronce, etc.

Siendo recomendable implementar con equipos y utensilios de línea industrial que brindan tales cualidades, aunque su costo es un poco elevado, pero sus resultados traen ventajas de durabilidad, rendimiento y seguridad.

Equipos:

- A. **Cocina, plancha o parrilla, horno y freidora industrial:** Deberán ser de acero inoxidable y desmontable para las operaciones de limpieza. La plancha o parrilla puede estar incluida en la misma cocina o independiente de ella



La freidora preferiblemente de línea industrial por su control de temperatura que directamente implica en el mantenimiento y rendimiento de aceite. En caso de disponer repisas u otros accesorios de estos equipos, deberá estar despejado de todo objeto que albergue insectos y roedores.

- B. **Refrigeradores y congeladores:** el refrigerador y el congelador de sistema convencional deben ser suficientemente grandes, en lo posible con compartimientos separados para conservar en ellos las materias primas por género, (carne, pescados, alimentos cocidos, frutas y vegetales frescos) y a temperaturas adecuadas; y otros independientemente para el almacenamiento de los alimentos ya preparados, y deberán ser

suficientemente capaces de extraer rápidamente el calor de la cantidad máxima de alimentos que probablemente se produzca .



La rapidez con la que los alimentos pasan de su temperatura natural a estado de congelación, es vital para la adecuada conservación de los mismos. Si los alimentos no se congelan rápidamente, no sólo continúa avanzando el proceso natural de descomposición, si no que al hacerse hielo, los líquidos, tienden a romper los tejidos pudiendo cambiarle el sabor y textura de los alimentos.

Un congelador vertical de múltiples compartimientos y que no produzca escarcha (hielo en las paredes del artefacto y sobre los alimentos) es ideal, ya que permite un fácil manejo en almacenamiento, requisición e inventariado.

Dichos equipos deben estar dotados de; dispositivos para la medición de la temperatura, perillas de regulación del nivel de la temperatura en perfecto funcionamiento y en lo posible con alarmas de detector para controlar y asegurar su eficiencia.

Los equipos de congelación deben alcanzar una temperatura como máximo de -18°C a -24°C para que la conservación sea la adecuada.

Las estrellas indican la temperatura máxima que puede alcanzar el refrigerador o el congelador. Cada estrella equivale a menos 6 grados (-6°C). Para poder congelar se requieren al menos (-18°C).

Según las normas INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalizaciones), un congelador de 4 estrellas es lo ideal para el almacenamiento de alimentos de gran volumen, ya que te asegura que alcanzará temperaturas inferiores a los -24 °C.

Además deben estar en buenas condiciones físicas, libre de corrosión o ataque de óxido por deterioro, drenaje de agua u otra sustancia tóxica del aparato que puede contaminar el alimento.



Deberán estar colocados en un lugar despejado, sobre una base o patas de 5 a 10 cm del suelo y 20 – 30 cm de las paredes para evitar corrosión por el contacto con la superficie y humedad, albergue de insectos y roedores por el calor y basura que genera.

- C. **Licuada:** Preferiblemente de dotar de línea industrial por su rendimiento y facilidad de limpieza. Recomendablemente disponer de dos licuadoras o

jarras bien definidas; una para licuar productos dulces y la otra para productos salados o picantes, evitando la contaminación cruzada y cambio de sabores en el producto final, manteniendo la mariposa de la licuadora siempre limpia; libre de oxido o residuos de alimentos anidados en la base ya que puede existir la `presencia de microorganismos y alteración de sabores.

D. **Mesas de trabajo:** estas deberán ser de acero inoxidable, en caso que sea de azulejo las superficies tendrán que ser lisas, sin grietas ni hoyos fáciles de limpiar

El tajo donde se despresan animales o cortan carnes deberán de ser de tipo industrial, es inapropiado el uso de madera para este propósito, ya que este material facilita mucho la proliferación de micro organismos, por la dificultad de su limpieza.



Mesa Tajo

1.2. Sistema y métodos de limpieza.

1.2.1. Limpieza CON VAPOR de agua

- **Máquina de vapor**

Una limpiadora de vapor funciona de forma muy similar a la de una olla a presión.

El agua se calienta hasta llegar al punto de ebullición en una caldera cerrada herméticamente para producir vapor. Este proceso tarda entre 1 y 6 minutos por litro de agua.

Consejo: Obviamente si se utiliza agua caliente se ahorrará el proceso de calentamiento.

Durante este proceso, la presión de la caldera aumenta hasta 4.0, dependiendo del modelo. Se puede crear más vapor si el tanque no se ha llenado hasta el borde. De lo contrario la superficie a limpiar estará inicialmente demasiado húmeda y empapada.

Por razones de seguridad, todos los equipos eléctricos se han de desconectar del suministro eléctrico antes de comenzar a limpiar con vapor.

Después de haber utilizado la limpiadora de vapor tres veces, se ha de vaciar la caldera y enjuagarla con agua fresca para eliminar los depósitos de cal.

Superficies cubiertas de grasa

1. Es cierto que el acero inoxidable está de moda, pero sólo queda bien y estético si no está cubierto de grasa. Las superficies planas se limpian con la boquilla manual y una funda de rizo.
2. Si la película de grasa es persistente, la única manera de eliminarla es seguir frotando y presionado con repetidas ráfagas de vapor.
3. La grasa se acumula en el tejido por lo que se recomienda cambiar el paño, al rato de estar trabajando con la limpiadora de vapor.
4. Trabajar sobre la superficie poco a poco, alternando con la boquilla en una mano y el paño limpio en la otra.

Limpieza de hornos y quemadores de cocina

1. Mantener los quemadores de cerámica de la cocina limpios resulta a menudo un problema, pero no si tiene una limpiadora de vapor. Sólo ha de colocar una espiral de acero inoxidable, disponible en cualquier ferretería, sobre el cepillo circular.
2. La parte espiral en combinación con el vapor, no rascarán los quemadores de cocina, ya que el vapor crea una especie de cojín sobre el que la espiral se desliza mientras está limpiando. Para la limpieza de juntas y esquinas, sólo ha de utilizar el cepillo para detalles sin ningún otro accesorio.
3. De la misma forma puede limpiar el interior de su horno. Antes de

comenzar, recuerde siempre desconectar la red del horno por razones de seguridad., reduzca la corriente de vapor para una mejor visibilidad mientras esté limpiando el horno, tanto en este caso, como en el de la limpieza de los quemadores de cocina, termine la tarea de limpieza secando la superficie con el paño.

Limpieza de rincones

1. Para la limpieza de los rincones individuales, utilice la boquilla para detalles con un cepillo circular.
2. Un chorro de vapor directo y un frotado rápido consigue eliminar incluso la suciedad o grasa más persistente o incrustada.
3. Después de una limpieza con vapor, seque la superficie con un paño, tenga precaución en aplicar el chorro de vapor sobre los rincones de silicona de forma muy breve, para que el material no se vea dañado.

Limpieza de griferías

1. Manténgala cerca del objeto que está limpiando y espere hasta que se haya disuelto la cal. Si ésta es persistente o se encuentra localizado en un
2. Para eliminar capas gruesas de cal, primero le aconsejamos que pulverice unas gotas de vinagre sobre la cal y lo deje actuar durante cinco minutos.

3. Descubrirá que una limpieza regular con vapor previene que se vuelvan a formar capas de cal.

Limpieza de suelos de baldosas

1. En aquellos casos en los que la suciedad sea persistente, limpie las baldosas en primer lugar sólo con la tobera para suelos.
2. Para el mantenimiento diario, o después de la limpieza descrita en el punto 1, coloque un paño sobre la tobera de suelos.
3. Después de pulverizar el vapor, deslice la tobera dinámicamente hacia delante y hacia atrás soltando sólo chorros de vapor ocasionales.

1.2.2 Limpieza química

Son sustancias con principios químicos que nos facilitan el desarrollo de la higienización, entre ellos están los detergentes como "Deja, Omo, etc" y desinfectantes como el cloro.

A través del detergente que se disuelve la suciedad y ayudan a desprenderla de las superficies en las que están adheridas, pero se tienen que saber utilizar según su función evitando de esta manera la contaminación con este tipo de productos y los alimentos.

Se puede usar también desgrasantes que facilitan la limpieza dentro de las cocinas.



1.2.3. Limpieza Manual

Se basan en la limpieza y desinfección realizada con las manos, para ellos podemos seguir esta secuencia:

- ✓ Eliminar los residuos sólidos de equipos y superficies.
- ✓ Se debe evitar barrer los suelos mientras se está preparando alimentos ya que se levanta polvo dando lugar a una posible contaminación, para ellos debemos extraer el cuidado evitando derramar cosas o productos, tirándolos a los cubos de basura.
- ✓ Lavar con agua, detergente y desinfectante ayudándonos con los útiles de limpieza, debemos incluso frotar las superficies para conseguir el efecto deseado, y la fuerza de aplicación será la necesaria para conseguir una adecuada higienización.
- ✓ Se debe tener en cuenta las superficies a limpiar como lateral del que está elaborado, ángulo, bordes o zonas de difícil acceso.
- ✓ Para arrastrar totalmente los restos de las fases anteriores, usar abundante agua.
- ✓ Dejar secar al aire, aunque se puede utilizar de un solo uso o paños, los cuales se deberán lavar diariamente sea a una temperatura de 90°C o se deberá hervir al finalizar la jornada laboral.
- ✓ Cerrar y retirar las bolsas de basura a los contenedores exteriores, es importante que se realice la clasificación de los residuos para su posible reciclado, lavar y desinfectar los cubos de basura por dentro y fuera, y colocar bolsas nuevas, todo este proceso debe hacer con

las precauciones necesarios como usar ropa adecuada y productos necesarios tales como guantes, mascarilla, etc.

- ✓ Limpiar y desinfectar los suelos, llegando a todos los rincones, mediante el uso de agua caliente, detergente y desinfectante.

2.- SEGURIDAD Y PREVENCIÓN EN LAS ZONAS DE PRODUCCIÓN CULINARIA

2.1. Sistema de seguridad alimentaria en el expendio de alimentos preparados.

El concepto de seguridad alimentaria es muy amplio, pero aquí transfiero una breve definición que nos sirve como idea central del tema.

“Para la FAO consiste que la población tenga en todo momento acceso material y económico a alimentos suficientes, seguros y nutritivos para satisfacer sus necesidades dietéticas y preferencias alimenticias para una vida activa y sana ”. (Pelayo, Maite. “Seguridad alimentaria” www.europa.eu).

Son alimentos seguros, es decir alimentos libres de contaminación física, química y biológica, que si no es manejada inocuamente puede causar efectos colaterales como enfermedades o intoxicaciones.

La seguridad alimentaria como sistema en sí, abarca una serie de normas, reglas que están orientadas a prevenir o reducir tales peligros que se puede presentar a lo largo de toda la cadena alimenticia (desde el momento de la compra hasta el consumo final), donde puede originar posible deterioro de alimentos que se echa a perder perjudicando al negocio y si es consumido causar problemas

contaminantes, enfermedades alimenticias que perjudican la salud del consumidor.

2.1.1. Higiene y cuidado del personal en las personas que manipula los alimentos.

Muchas personas en calidad de empleados o consumidores que manipulan alimentos no lo hacen correctamente o con la frecuencia necesaria, por lo que el sistema BMP de un comedor para lograr un servicio de alimentación saludable debe abarcar como política los siguientes puntos necesarios para el correcto funcionamiento:

2.1.2. Enseñanza de higiene y supervisión.

Es responsabilidad de las autoridades competentes y el personal de la dirección de administración del local, tener disposiciones para que todas las personas que manipulen los alimentos reciban instrucciones adecuadas y capacitaciones continuas acerca de las buenas prácticas de manufactura de los alimentos y del personal, con el fin de que sepan tomar las debidas precauciones evitando la contaminación en los alimentos.



Además, los dueños tienen la obligación de promover a sus clientes para que también pongan en práctica las normas de las buenas prácticas

de manufactura, en letreros con dibujos del tema, ya que así se podrá lograr tener un local libre de contaminación alimentaria.

2.1.3. Manejo de heridas

Ninguna persona que tenga heridas, lesiones o quemaduras graves no podrá trabajar con alimentos ni tocar superficies ni utensilios y maquinaria por que también están en contacto con los alimentos.

Si son casos leves, pueden seguir en el trabajo siempre y cuando la herida este completamente protegida por un revestimiento impermeable (curita) firmemente asegurado y si es necesario guante de látex. Es por eso necesario e indispensable contar con un botiquín médico de emergencia.

2.1.4. Elementos de una buena higiene personal.

Las personas que laboren en zona de manipulación de alimentos deberá contar con una esmerada limpieza en el aspecto de indumentaria e higiene personal, mientras este de serbio y dentro del local. Con respecto al uniforme, se recomienda ropa adecuada de trabajo que garantice seguridad, comodidad y durabilidad, así q no es recomendable de tipo poliéster, por su sensibilidad al calor y pueden aumentar los niveles de quemaduras.

2.1.5. Uso de vestimenta apropiada de trabajo.

Todos los elementos de la vestimenta deben ser lavables a menos que sean desechables, mantenerlos limpios de acuerdo con la naturaleza del trabajo que

desempeñe la persona. El lavado y secado de los uniformes y cualquier objeto ajeno del trabajo no deberá hacerse en la zona de manipulación de manipulación o preparación alimentaria

Elementos de la vestimenta

- ✓ Gorra o protector de cabello limpio.



- ✓ Chaqueta o camisa tipo polo.



- ✓ Delantal de tela poli-algodón.

- ✓ Para el personal de limpieza es recomendable usar sobre el uniforme delantal pechero de cuero sintético, guantes de caucho semi –industrial.

- ✓ Pantalón de cocina tipo calentador.

- ✓ Zapatos bajos, cerrados y antideslizantes.

- ✓ Limpión para protegerse de utensilios calientes o congelados.

- ✓ Guantes de látex para el servicio de alimentos preparados.

2.1.6. Imagen y limpieza del personal.

- Bañarse las veces que se necesario ya que la humedad y calor de la cocina provocan sudoración, de esta forma afecta la armonía con los

compañeros, consumidores y posible contaminación con los alimentos por el sudor.

- Usar ropa siempre limpia, esto implica disponer uniformes necesarios para reponer durante la jornada de trabajo, al menos para la rotación de todos los días.
- Los hombre tener cabello corto, bien peinado sin sustancias que puedan contaminar los alimentos, usar malla en lo posible no llevar barba ni bigote o mantenerlo corto y bien cuidado, mientras que las damas cabello bien recogido y con malla evitando la contaminación o el riesgo de que el cabello se caiga en las preparaciones.
- Mantener uñas cortas cortos en el caso de ambos y las damas sin esmalte y uñas postizas durante el trabajo; ya que debajo de la uñas suele acumularse residuos de comida y el esmalte puede contaminar los alimentos.
- No portar joyas grandes colgadas, relojes, que puedan caer o tener contacto con el alimento durante la preparación y el servicio.
- Usar desodorante ligeros, porque los alimentos pueden absorber estos olores fuertes o disgustar al comensal, en el caso de usar maquillaje tiene que ser ligero de acuerdo al evento, pero es preferible no usarlo.

2.1.7. Conducta personal.

El personal de trabajo debe estar siempre habituado a las buenas prácticas personales, que se deben respetar en todo momento y más si se aproximan a las zonas de se cocina y preparan los alimentos, evitando la contaminación.

Hábitos peligrosos y molestosos que se deben evitar son:

- ✓ Escupir
- ✓ Fumar
- ✓ Masticar chicle
- ✓ Estornudar
- ✓ Toser
- ✓ Tocarse las partes del cuerpo

En caso de presentarse estas necesidades, deberán usar el sanitario u otros lugares fuera del área del trabajo, debiendo luego lavarse las manos correctamente de acuerdo con las buenas prácticas de higiene.

- **Lavado de manos**



- ✓ Agua potable corriente
- ✓ Jabón líquido de dispensador
- ✓ Secador de manos o toallas desechables.

La higiene de las manos será una forma de prevenir enfermedades siempre y cuando se realice con la técnica correcta; caso contrario puede resultar un factor potencialmente contaminante.

2.2. Normas básicas para el correcto almacenamiento de los alimentos.

Después asegurar la higiene en la estructura del establecimiento y dotación adecuada de utensilios, equipos de cocina y comedor; de la misma en el proceso de elaboración o preparación de alimentos.

2.2.1. Sistemas de calidad.

1. Mostrar un trato amable y cordial

Siempre tienes que mostrar un trato amable y cordial a todos tus clientes, hacerles notar que estás para servirle, que estás interesado en su satisfacción, pero mostrando un interés genuino, no sea forzado o artificial, pues el cliente suele darse cuenta de ello, y puede molestarlo o incomodarlo.

2. Dar un buen servicio o atención a todos los clientes

Debes procurar brindar un buen servicio a todos y cada uno de tus clientes, no debes tener prejuicios con algún cliente, pues no existen los clientes pequeños ni menos importantes: a todos se les debe tratar por igual.

Asimismo, no sólo debes preocuparte por buscar nuevos clientes, sino también, por mantener a los antiguos, pues estos al ser consolidados son los que te van a ayudar a hacer crecer el negocio.

3. Brindar un trato personalizado

Siempre que sea posible, debes procurar un trato personalizado con el cliente. Debes hacerlo sentir único y especial. Para ello podrías, por ejemplo, crear una base de datos de las preferencias de tus clientes, de modo que puedas brindarles un producto o servicio especial que satisfaga dichas preferencias particulares. Ellos notarán el detalle y lo apreciarán.

Por ejemplo, si tu negocio es un hotel, y sabes que determinado cliente siempre que visita tu hotel solicita una botella de agua mineral, la próxima vez que te visite, antes de que pida una, le puedes dejar la botella en su habitación junto a una nota que diga: "les deseamos una feliz estadía".

4. Capacitar y motivar al personal

Todo el personal de la empresa debe estar capacitado para brindar un buen servicio o atención al cliente, desde el encargado de la puerta del negocio, pasando por la secretaria, hasta llegar al gerente general.

Asimismo, debes mantener al personal motivado y satisfecho, de ese modo, sin siquiera proponérselo, contagiarán dicha motivación y satisfacción al cliente.

5. Nunca decir "no"

Por último, nunca debes decir "no" cuando un cliente nos pida algo; debes estar siempre dispuesto a hacer excepciones y no ceñirte mucho a las reglas. Por ejemplo, no debes decir que sólo aceptan un determinado tipo de moneda, o que el menú de tu restaurante no puede ser alterado.

Debes estar dispuesto a aceptar cualquier pedido del cliente, pero siempre decir un "sí" que suene **convinciente**, sin mostrar duda alguna.

En caso que el cliente pida algo que no tengas, podrías decirle que "**por ahora no lo tenemos, pero pronto se lo vamos a conseguir**".

2.2.2. Fase de almacenamiento de los alimentos perecederos y no perecederos.

La materia prima antes de ser almacenada deberá cumplir con dos sub procesos.

1. Limpieza de mercadería

Consiste en liberar las impurezas, lavar y retirar las partes no comestibles, como las materias en latas, botellas o huevos, hojas secas o abolladuras de vegetales y frutas, es decir todo cuerpo extraño que pueda difundir la contaminación.

2. Pre-elaboraciones

Consiste en operaciones que requieren ciertos alimentos para poder almacenarlos eficientemente, racionándoles evitando de este modo la contaminación y ayudando a la durabilidad del resto del producto.

El proceso de almacenamiento, al efectuar la reposición y que haya una adecuada rotación de mercadería es muy importante aplicar la el correcto sistema del PEPS (Primero que entra, primero que sale). Esta consiste en colocar la mercadería nueva en la parte posterior de los estantes o compartimientos, de forma que la más antigua quede por delante, facilitando así que se utilice primero y antes de su vencimiento.

El almacenamiento de alimentos se distribuye en dos áreas bien definidas, una para alimentos secos y no perecederos y otra para alimentos que no necesiten refrigeración o congelación.

1. Almacenamiento a temperatura ambiente(despensa)

El almacenamiento a temperatura ambiente se debe realizar solamente con productos no perecederos, tales como: granos secos, pastas, harinas, mantenerse en perfecto orden, con las mercaderías adecuadamente identificadas, debiendo limpiarse e higienizarse convenientemente.

Las mercaderías deben colocarse sobre estantes o tarimas, separadas de paredes, de pisos y techos de modo que facilite la limpieza de los locales,, deberá evitarse la presencia de humedad en estos locales, tanto en pisos como en paredes y techo; así evitando el deterioro de los alimentos almacenado.

La mercadería que se ingresa a la despensa no puede hacerse en sus cajas de origen, dado que estos no se encuentran en el estado de higiene adecuado pudiendo además contener insectos o parásitos que se instalarían en el lugar del almacenamiento y deben trasladarse los alimentos a cajones plásticos limpios.

El almacenamiento debe ser razonable manteniendo los pasillos despejados, sin cajas ni envases amontonados y clasificarlos según su tipo y uso.

Mantener los alimentos que absorben olores como los huevos lejos de los alimentos de olor fuerte o toxico.

2. Almacenamiento en frío (refrigeración y congelación)

Todo alimento que requiera almacenar en frío (refrigeración o congelación), se debe hacer dentro de un plazo de dos horas pues las bacterias dañinas que causan intoxicaciones alimentarias crecen rápidamente a temperatura ambiental.

El almacenamiento en frío corresponde a:

- **Almacenamiento en refrigeración**

Podrá realizarse en una cámara frigorífica o refrigeradoras convencionales a una temperatura entre 1°C y 6°C.

No abarrotar la refrigeradora, permitir que el aire fresco circule libremente para enfriar los alimentos en el menor tiempo posible (menos de dos horas)

Poner etiquetas con las fechas a todos los alimentos para poder aplicar el sistema PEPS (Primero que entra, primero que sale).

Nunca introduzca alimentos calientes dentro del refrigerador.

Almacene los alimentos crudos o no cocinados debajo de los alimentos listos para comer con el fin de evitar la contaminación cruzada por goteo.

Limpie la heladera frecuentemente y sanitice sus alrededores periódicamente para eliminar insectos que suelen albergar.

- **Almacenamiento en congelación**

Para que el proceso de congelación se haga en buenas condiciones de seguridad óptima:

Cualquier alimento crudo puede congelarse al principio retirando las partes no comestibles. Las verduras tienen que ser escaldadas

previamente y las frutas se congelan una vez cocinadas, el marisco es también preferible cocinarlo cocido, debe evitar congelarse alimentos de alto riesgo como mariscos sospechosos.

Los alimentos cocidos deben ser enfriados antes de pasar a ser congelados ya que de lo contrario no solo tardaría excesivamente en congelarse, sino que además descongelaría los productos con los que entre en contacto. Una vez terminada su elaboración se deja enfriar no más de una hora para congelar en recipientes tapados.

Envasar los productos para congelar correctamente, en recipientes herméticos y los alimentos precocidos como carnes y aves se deben envolver bien para evitar que se quemen con el frío y de esta manera seguir manteniendo la buena calidad y también previniendo que los jugos goteen sobre los otros alimentos.

Es preferible congelar los productos separados por raciones que se consuman a la vez.

No congelar demasiados productos a la vez, ya que la limpieza periódica y el buen mantenimiento (evitar la escarcha) del aparato es fundamental para su correcto funcionamiento.

Resulta muy difícil establecer un tiempo recomendado del almacenamiento para cada tipo de alimento congelado; ya que dependerá no solo del tipo de producto, sino también de su calidad y frescura inicial, de su posterior manipulación y condiciones de almacenamiento.

2.2.3. Conservación de los alimentos durante el expendio.

a. Mantener calientes los alimentos

Una vez que los alimentos se cuecen o recalientan, deben mantenerse calientes a 60° C, los alimentos pueden mantenerse en el horno o en la línea de servicio en platos calentadores, en mesas de vapor precalentadas - baño maría, bandejas calentadoras y ollas eléctricas de cocción lenta.

Según las reglas sanitarias, los alimentos preparados calientes y fríos pueden estar al expendio en condiciones adecuadas hasta máximo cuatro horas.

Mantener calientes los alimentos durante mucho tiempo puede reducir su calidad organoléptica y sanitaria.

b. Mantener fríos los alimentos

Guarde los alimentos en el refrigerador a 4°C o menos. Si no hay suficiente espacio en el mismo, coloque los alimentos en neveras portátiles o en recipientes profundos con bloques de hielo, elimine el agua y añada hielo a medida que este se vaya derritiendo.

Y en estos recipientes calientes o fríos retire la preparación sobrante límpielo rellénelo nuevamente o sustitúyalo por otro recipiente limpio.

2.2.4 Servir los alimentos

El personal que tiene contacto con los alimentos, para servir debe hacerlo correctamente uniforme, con higiene personal e indumentaria, con guantes de látex y utilizando cucharas, pinzas y los instrumentos necesarios según lo que vaya a servir.

Verifique el funcionamiento de los equipos a temperatura adecuada, como baño maría, refrigerador, exhibidores de calientes o fríos.

Mientras sirva, asegure frecuente que los alimentos mantengan la temperatura adecuada; los alimentos calientes deben mantener una temperatura de 60 °C y los alimentos fríos de 4°C a 6°C.

La persona que sirve los alimentos no puede estar al mismo tiempo ni preparando ni cobrando.

Limpiar frecuentemente la mesa de servicio y retire los utensilios o trastes sucios hacia los lugares destinados.

Conservar las buenas conductas mencionadas anteriormente.

2.2.5. Correcto expendio de los alimentos.

Al terminar el servicio, inmediatamente verifique los alimentos sobrantes y vea si los puede conservar o desechar.

Si los alimentos se han mantenido en buenas condiciones y sus cualidades higiénicas y organolépticas presentan para ser conservado,

enfrié en recipientes poco profundos en menor tiempo posible refrigérelo congele inmediatamente las sobras.

Deseche todo alimento sospechoso o que se hayan dejado a temperatura ambiente.

Seguidamente realice la limpieza y desinfección pos-operacional de los equipos y local, antes que se acumulen o se endurezca la suciedad; liberando de migas o residuos de alimentos, rasgos que pueden atraer roedores e insectos.

Finalmente retirar las fundas con basura a los lugares de depósito, lávese las manos, desinfecte correctamente y no vuelva a manipular más alimentos ni utensilios.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Con el estudio realizado se pudo confirmar que existe una falta de higiene por parte de los manipuladores y también por sus malos hábitos en la preparación de alimentos, perjudicando directamente a la salud de los clientes, ya que por el limitado conocimiento de los manipuladores que contaminan el producto final por los microorganismos. Se podría evitar con la correcta manipulación de los alimentos y bebidas.

En el mercado 10 de Agosto de la ciudad de Cuenca, las personas encargadas del expendio en los locales de comida, no cumplen con las condiciones sanitarias necesarias para vigilar de la manera adecuada la salud de sus clientes.

Los vendedores de comida se dan cuenta de su impacto en la salud de sus consumidores ya que es urgente cambiar lo antes posible su forma de proceder y tratar al cliente que no queda de lado ya que es importante porque el cliente se debe sentir bien con el trato que recibe de los vendedores. Así que están de acuerdo recibir capacitaciones que les beneficien enriqueciéndose personalmente y a su vez toda la sociedad.

5.2. RECOMENDACIONES

Mediante el trabajo de investigación se ha llegado a puntos notables que deberán tomar en cuenta como recomendaciones:

A los consumidores se recomienda observar las condiciones en las que se preparara y sirven los alimentos que se van a consumir y fijándose desde la presentación de los vendedores, la forma en la que manipulan los alimentos, siendo óptimas para así evitar posibles contaminaciones y enfermedades.

Tener un excelente manejo higiénico en los alimentos, respetando las normas sanitarias, manteniendo los alimentos en buen estado, brindando un producto de buena calidad con el mejor trato al cliente, de esta manera se protege la salud de las personas que consumen en este sitio.

Que las personas que trabajan dentro de los mercados municipales en la manipulación de alimentos se concienticen sobre los posibles problemas, que pueden acarrear con la mala manipulación de alimentos, higiene y cómo implica esto en la sociedad y al consumidor.

Es recomendable realizar este programa de capacitación sobre las correctas normas de sanidad higiene en los puestos de trabajo y expendio en los mercados municipales, para poder mejorar las normas de las personas que laboran en los mercados, evitando correr más riesgos que se conlleva por el mal manejo de las mencionadas y generando un lugar turístico atractivo.

LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

	Página
CUADRO 1: Administrador del circuito mercado 10 de Agosto	54
FIGURA 2: Tabulación de la encuesta	60
FIGURA 3: Tabulación de la encuesta	61
FIGURA 4: Tabulación de la encuesta	62
FIGURA 5: Tabulación de la encuesta	63
FIGURA 6: Tabulación de la encuesta	64
FIGURA 7: Tabulación de la encuesta	65
FIGURA 8: Tabulación de la encuesta	66
FIGURA 9: Tabulación de la encuesta	67
FIGURA 10: Tabulación de la encuesta	68
CUADRO 2 : FODA	69
FIGURA 12: Definir las necesidades de la empresa y priorizarlas en relación al ámbito de capacitación	72
FIGURA 13: Datos generales	73
FIGURA 14: Competencias a desarrollar	76

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1	Esquema de la entrevista para los vendedores.
ANEXO 2	Esquema de la entrevista para los consumidores.
ANEXO 3	Encuesta realizada a los vendedores
ANEXO 4	Encuesta realizada a los n compradores
ANEXO 5	Fotos
ANEXO 6	Documento entregado por administración del Merca 10 de Agosto

BIBLIOGRAFÍA

Libros

1. BRAVO MARTINEZ, et al, "El manejo higiénico de los alimentos guía para la obtención del dispositivo H", Mexico DF, 2004
2. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, de Ferrel O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Angel, Mc Graw Hill, 2004.
3. LEIVA ZEA, Francisco, "Naciones de la Metodología de la Investigación Científica.", 1995.
4. ARMENDÁRIZ SANZ, José Luis, Hostelería y Turismo, Paraninfo, Procesos De Cocina, 2004
5. PASCUAL ANDERSON, María del rosario, "Enfermedades de origen alimentario", España, 2005.
6. MARTINEZ, Eduardo, MARTINEZ, Francisca, "Capacitación por competencia principios y métodos", Santiago de Chile, 2009

Páginas Web

1. <http://es.scribd.com/doc/40494395/Etas-en-El-Mundo-y-en-El-Ecuador-Corre>.
2. <http://deconceptos.com/arte/gastronomia>
3. <http://www.consumoteca.com/diccionario/higiene-de-los-alimentos>.
4. <http://www.consumoteca.com/diccionario/contaminacion-cruzada>.
5. <http://www.elergonomista.com/alimentos/calidad.htm>.
6. http://seremi5.redsalud.gob.cl/wrdprss_minsal/wpcontent/uploads/2012/01/expendio_alimentos.pdf.
7. <http://figuera.orgfree.com/es/vegan/art04-adamo.htm>
8. <http://www.islabahia.com/artritisreumatoide/0401lasteoriasdejeansealet.as>.
9. http://www.buenastareas.com/ensayos/Auto_De-Calidad-Feingebaum/2132150.html.
10. <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm.c>
11. PASTEUR.Louis, "http://www.portalplanetasedna.com.ar/pasteur.htm".
12. muybio.com/microbio-o-terreno.
13. <http://www.forexeco.com/empresas/rrhh/517-teoria-de-la-motivacion-higiene-de-herzberg.html>
14. <http://motivacionlaboral.galeon.com/teorias.htm>.

15. <http://www.leadidla.org/recursos/capacitacion-y-teorias-de-aprendizaje/>
16. <http://estudiantesdefsoc.com.ar/relaciones-de-trabajo/74-psicologia-del-trabajo/1194-apacitacion-y-teorias-de-aprendizaje.html>.
17. <http://definicion.de/formacion/>.
18. http://www.wikilearning.com/curso_gratis/formacion_de_los_formadores_que_es_la_formacion_sus_definiciones_y_conceptos/24381-2.
19. http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/elaboracion_de_programas_de_capacitacion.pdf.
20. http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cap_ydesarrollo.htm.
21. <http://deconceptos.com/ciencias-naturales/objetivo>.
22. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Objetivos-De-La-Capacitacion/19587.html>.
23. <http://aceproject.org/ace-es/topics/vo/voe/voe04/voe04bc>.
24. <http://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnica>.
25. <http://www.monografias.com/trabajos16/tecnicas-didacticas/tecnicas-didacticas.shtml>.
26. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Objetivos-De-La-Capacitacion/19587.html>.
27. <http://carlosperezquezada.wordpress.com/2007/12/27/estrategias-para-una-capacitacion-adecuada-alejandra-zuniga-gutierrez/>.
28. <http://www.pravda.com.ar/comunicacionestrategica.php>.
29. <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/3309008/Comunicacion-Estrategica---Definicion.html>.
30. <http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>.
31. <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>.
32. <http://www.comunicacionestrategica.pe/2010/02/que-es-comunicacion-estrategica.html>.
33. <http://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>
34. <http://definicion.de/informacion/#ixzz2AGIC2cv6>.
35. www.ciberdocencia.gob.pe/.../perfil_y_requisitos_capacitador.doc.
36. http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf
37. <http://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>
38. <http://www.elmercurio.com.ec/hemeroteca-virtual?noticia=27500>.
39. http://www.cuenca.gob.ec/?q=vista_resoluciones

ANEXOS

Anexos # 1

ESQUEMA # 1 DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los vendedores
 Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su
 colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos
 sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A VENEDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿ESTE NEGOCIO ES PROPIO?

2 ¿CUANTO TIEMPO USTED TRABAJA EN EL LOCAL?

3 ¿CÓMO USTED MANIPULA LOS ALIMENTOS DESDE SU PUESTO DE TRABAJO?

4 ¿QUÉ CONOCIMIENTOS TIENE ACERCA DE LA CORRECTA MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

5 ¿LE INTERESARÍA PARTICIPAR EN UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

SI

¿PORQUE? _____

NO

¿PORQUE? _____

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 2

ESQUEMA # 2 DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los consumidores
 Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su
 colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos
 sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A CONSUMIDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿CON QUE FRECUENCIA HACE SUS COMPRAS EN ESTE MERCADO Y
 POR QUÉ?

2¿ESTA DE ACUERDO CON LA FORMA EN LA QUE LOS PRODUCTOS SE
 MUESTRAN A LOS CONSUMIDORES (PRESENTACIÓN DE ALIMENTOS)
 (INFRAESTRUCTURA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO)?

SI

PORQUÉ? _____

NO

PORQUÉ? _____

3¿PIENSA USTED QUE LA MANIPULACIÓN EN LA QUE ADQUIERE SUS
 PRODUCTOS ES LA CORRECTA?

4 ¿CUAL FUERA SU CONSEJOS PARA MEJORAR EN ESTE ASPECTO?

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 3

Encuesta realizadas a los vendedores en el Mercado 10 de Agosto.

ESQUEMA DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los vendedores

Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: _____

ENTREVISTA A VENDEDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿ESTE NEGOCIO ES PROPIO?

No de mi jefa

2 ¿CUANTO TIEMPO USTED TRABAJA EN EL LOCAL?

2 años.

3 ¿CÓMO USTED MANIPULA LOS ALIMENTOS DESDE SU PUESTO DE TRABAJO?

normal yo sirvo los platos a la mesa.

4 ¿QUÉ CONOCIMIENTOS TIENE ACERCA DE LA CORRECTA MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

Ninguno bueno con cuidado para no hacer regal.

5 ¿LE INTERESARÍA PARTICIPAR EN UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS?

SI

¿PORQUE? algún día quiero tener mi propio puesto de comida

NO

¿PORQUE? _____

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 4

Encuestas realizadas a los compradores en el Mercado 10 de Agosto

ESQUEMA DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizara para los consumidores

Estamos realizando una entrevista en la que necesitamos de su colaboración, la misma tiene como objetivo obtener resultados académicos sobre su valioso aporte. Estas preguntas serán sencillas y rápidas.

Nombre y Apellido: Patricio Barzallo

ENTREVISTA A CONSUMIDORES EN EL MERCADO 10 DE AGOSTO

1 ¿CON QUE FRECUENCIA HACE SUS COMPRAS EN ESTE MERCADO Y POR QUÉ?

un vez por mes por que pruebo la sazón en todos los mercados de mi ciudad.

2 ¿ESTA DE ACUERDO CON LA FORMA EN LA QUE LOS PRODUCTOS SE MUESTRAN A LOS CONSUMIDORES (PRESENTACIÓN DE ALIMENTOS) (INFRAESTRUCTURA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO)?

SI

PORQUÉ? _____

NO

PORQUÉ? les hace falta un poco de aseo y mas amabilidad que las verdaderas se ha hecho en poco tiempo

3 ¿PIENSA USTED QUE LA MANIPULACIÓN EN LA QUE ADQUIERE SUS PRODUCTOS ES LA CORRECTA?

No la adeanda pero estamos en un mercado

4 ¿CUAL FUERA SU CONSEJOS PARA MEJORAR EN ESTE ASPECTO?

Capacitar a las personas verdaderas y así demostrar que podemos ser iguales al resto de países en alimentación con productos de primera.

Elaborado por: Nelly Rios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 5**Fotos****Foto # 1: Almacenamiento de alimentos en el Mercado 10 de Agosto**

Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios

Foto # 2 Almacenes de comida en el Mercado 10 de Agosto



Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios

Foto # 3 Patio de comida dentro del Mercado 10 de Agosto



Fuente: Investigación de campo

Fotos tomada por: Nelly Rios

Foto # 4 Venta de productos en el Mercado 10 de Agosto

Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios

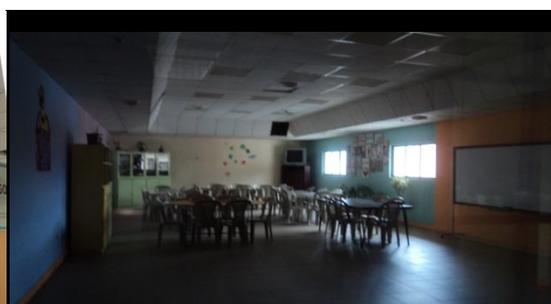
FOTO # 5 Encuestas realizadas a vendedores y compradores dentro del Mercado 10 de Agosto



Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios

FOTO # 6 Servicios extras, cuentan con servicio médico, centro infantil y comedor para gente de escasos recursos, dentro del Mercado 10 de Agosto.



Fuente: Investigación de campo

Foto tomada por: Nelly Rios.

ANEXO # 6

Documento entregado por la administración del Mercado 10 de Agosto



MERCADO MUNICIPAL 10 DE AGOSTO

Dir. General Torres entre Calle Larga Y Presidente Córdova

El mercado 10 de Agosto llamado así en honor a la independencia de Quito (primer Grito de Independencia); Este es el primer mercado de la ciudad y el más relevante de esa época, este se encontraba situado entre las calles Presidente Córdova y General Torres (actualmente Plazoleta San Francisco), luego el alcalde **LUIS MORENO MORA** con el fin de dotarles una infraestructura digna crea el **MERCADO 10 DE AGOSTO** en el año de 1953; la obra del mercado culmina e inaugura el 3 de noviembre de 1954, en la alcaldía del **SR CORONEL MIGUEL ÁNGEL ESTRELLA ARÉVALO**; Este mercado se encuentra ubicado entre las calles General Torres, Presidente Córdova, Miguel Ullauri y Calle larga (actualmente) lo cual comprendía de dos plantas lo cual se extendía hasta la calle Uyauri con la venta de zapatos los que utilizaban comerciantes ambulantes que eran del norte, dotaba giros de frutas, hortalizas, centros comerciales, abacerías, ornados, comedores populares con una capacidad aproximada de 300 comerciantes.

Este mercado fue renovado en la alcaldía del arquitecto **FERNANDO CORDERO CUEVA** en Abril del año 2004, constituyéndose en un invaluable aporte al ornato de la ciudad testimonio de su empeño por dotar a la ciudad de un centro comercial moderno y funcional.

El mercado remodelado dota de tres plantas en las cuales esta conformada la primera planta con giros de cárnicos, abacerías, centros comerciales, frutas, posee 3 cuartos de refrigeración para cárnicos y mariscos, lavadores de productos y tres baños; La segunda planta está conformada por los giros de comedores populares, ornados, frescos y morochos, granos cocidos, hortalizas, cuartos de lavadores de productos, montacargas y tres baños; la tercera planta se encuentra dotada de un centro de salud municipal al servicio de toda la ciudadanía (medicina General, Ginecología, Laboratorio Clínico, Odontología), también cuenta con un comedor municipal el cual se brinda gratuitamente alimentos a las personas de escasos recursos; En la alcaldía del Doctor **PAUL GRANDA LÓPEZ**, mediante la gestión del administrador de turno **GALO AULESTIA GUAMÁN**, se crea una aula de desarrollo infantil dotada de computadores, mesas, pupitres, pizarrones el cual se hace uso para capacitar y nivelar tanto a los comerciantes como a sus hijos, lo cual el señor alcalde forma un convenio con la fundación Salesiana Pases para realizar y ampliar conjuntamente el centro de desarrollo infantil; Este mercado tiene en la actualidad capacidad para 630 comerciantes, siendo este por su infraestructura el único mercado de la ciudad que está dotado de gradas eléctricas y asesores, convirtiéndose así en el segundo mercado más grande de la ciudad y el primero en su importancia histórica.



MERCADO MUNICIPAL 10 DE AGOSTO

Dir. General Torres entre Calle Larga Y Presidente Córdova

CUADRO DE JERARQUIAS DE PERSONAL MUNICIPAL Y DEL MERCADO 10 DE AGOSTO

