

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**CARRERA DE GASTRONOMIA**

**PROGRAMA DE CAPACITACION SOBRE LAS ENFERMEDADES TRANSMITIDAS  
POR ALIMENTOS (ETAS) QUE SE PUEDEN ADQUIRIR EN LOS MERCADOS  
MUNICIPALES**

**Estudiante**

**Tatiana Alexandra Solano Cevallos**

**Tutor**

**Msc. Paola Molina**

**Quito Ecuador**

**Diciembre 2012**

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA ISRAEL**

**CARRERA DE GASTRONOMIA**

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo Msc. Paola Molina, certifico que la señorita Tatiana Alexandra Solano Cevallos con C.C. No. 0301750378 realizo la presente tesis con título: **“Programa de capacitación sobre las enfermedades transmitidas por alimentos (etas) que se pueden adquirir en los mercados municipales”**, y que es autor intelectual del mismo, que es original, autentica y personal.

---

**Msc. Paola Molina**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**CARRERA DE GASTRONOMIA**

**CERTIFICADO DE AUTORIA**

El documento de tesis con título "**Programa de capacitación sobre las enfermedades transmitidas por alimentos (etas) que se pueden adquirir en los mercados municipales**" ha sido desarrollado por Tatiana Alexandra Solano Cevallos con C.C. 0301750378 persona que posee derechos de autoría y responsabilidad, registrándose la copia o utilización de cada uno de los productos de esta tesis sin previa autorización.

---

Tatiana Alexandra Solano Cevallos

## **AGRADECIMIENTO**

Mi Agradecimiento a Dios por darme a la sabiduría para culminar exitosamente mi carrera, a mi tutora y amiga Msc. Paola Molina quien con su paciencia y palabras de aliento supo conducirme hasta la culminación de mi trabajo de titulación, a mis segundos papás Paul y Maggy por el apoyo incondicional que cada día me brindan.

## **DEDICATORIA**

Dedico este desarrollo de tesis a los pilares fundamentales de mi vida mi familia, a Maggy por ser mi madre y mejor amiga que con sus consejos me ha hecho crecer como persona, a Paul que con su ejemplo de perseverancia he logrado alcanzar las metas propuestas, a mi hermanito Jordy por darme la felicidad y fuerza de seguir adelante y ser mejor cada día.

## Resumen

En la primera parte de la investigación se encuentra la fundamentación teórica donde se desarrollara de acuerdo a los objetivos planteados.

Seguido de esto se encontrara la investigación de campo que se realizó para la observación de la realidad que se vive en los mercados municipales descubriendo el limitado conocimiento de las personas en el tema de la incorrecta manipulación de los alimentos desde que se produce hasta que se consumen, ya que incide directamente sobre la salud de los consumidores.

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

Las medidas más eficaces contra las enfermedades son las normas de higiene tanto personal y de alimentos ya que ellos son los responsables de la salud de los consumidores,

Por tanto se ha planteado el programa de capacitación como solución a la problemática, para que ayuden a mejorar en la preparación y servicio de los alimentos que se expenden en los mercados municipales

## **Summary**

In the first part of the investigation is the theoretical foundation which was developed according to the objectives.

Following this was found field research was conducted to observe the reality of life in the municipal markets discovering the limited knowledge of the people on the issue of improper food handling from occurring until consumed because it directly affects the health of consumers.

This shows the relationship between inadequate food handling and production of diseases transmitted through these.

The most effective measures are diseases both personal hygiene and food as they are responsible for the health of consumers,

Hence has arisen the training program as a solution to the problem, to help improve the preparation and service of food purchased in local markets

## Tabla de contenido

CONTENIDO	PAGINA
1. Introducción	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Objetivos	3
1.2.1 General	3
1.2.2 Específicos	3
2. MARCO DE REFERENCIA	4
2.2.1 Marco conceptual	4
2.2.2 Fundamentación teórica	6
2.2.2.1 Teorías de estudio	6
2.2.2.2 Teoría de los procesos	11
2.2.3 Hipótesis	45
2.2.3.1 General	45
2.2.3.2 específicos	45
3. ESTRATEGIA METODOLOGICA	46
3.1 Unidad de análisis	46
3.2 Población y muestra	51
3.3 Tipo y nivel de la investigación	52
3.4 Técnicas de instrumento	53
3.5 Organización y análisis de los datos	54
3.6 FODA	63
3.6.1 Conclusión del FODA	64
4. RESULTADOS	65
4.1 Identificar la filosofía de los mercados municipales	65
4.2 Misión del mercado	65
4.3 Visión del mercado	65
4.4 Políticas del mercado	66
4.5 Estrategias del mercado: para el ámbito de la capacitación	66
4.6 Definir las necesidades de la empresa y priorizarlas en relación al ámbito de capacitación	67
4.7 Estructurar el programa de capacitación	68
4.8 cartilla de aprendizaje: desarrollo de los contenidos	77
5. Conclusiones y Recomendaciones	104
5.1 CONCLUSIONES	104
5.2 RECOMENDACIONES:	105

## Lista de cuadros y gráficos

	Pg.
<b>Cuadro # 1</b> Cuadro de la técnicas de capacitación	33
<b>Cuadro # 2</b> Cuadro de necesidades: Quality Function Deployment	67
<b>Cuadro # 3</b> Enfermedades comunes transmitidas a través de los alimentos, causadas por bacterias	100
<b>Cuadro # 4</b> Enfermedades comunes transmitidas a través de los alimentos, causadas por virus	102
<b>Cuadro # 5</b> Enfermedades comunes transmitidas a través de los alimentos, causadas por pasitos	102
<b>Cuadro # 6</b> Enfermedades que pueden causar en los platos típicos que se venden en el mercado	103
<b>Grafico #1</b> Entrevistas tabulaciones	54
<b>Grafico #2</b> Entrevistas tabulaciones	55
<b>Grafico #3</b> Entrevistas tabulaciones	56
<b>Grafico #4</b> Entrevistas tabulaciones	57
<b>Grafico #5</b> Entrevistas tabulaciones	58
<b>Grafico #6</b> Entrevistas tabulaciones	59
<b>Grafico #7</b> Entrevistas tabulaciones	60
<b>Grafico #8</b> Entrevistas tabulaciones	61
<b>Grafico #9</b> Encuestas tabulaciones	62

## **Lista de Anexos**

**ANEXO 1** ESQUEMA 1: ENTREVISTA PARA LOS VENDEDORES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES

**ANEXO 2** ESQUEMA 2: ENTREVISTA PARA LOS CONSUMIDORES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES

**ANEXO 3** FOTOS DEL MERCADO 12 DE ABRIL

**ANEXO 4** SOLICITUD AL ADMINISTRADOR DEL MERCADO 12 DE ABRIL

## 1. INTRODUCCION

El interés fundamental de este proyecto es dar a conocer las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAS) que es uno de los problemas de salud pública a nivel mundial, que son producidas por alimentos contaminados, estos casi siempre son causados por microorganismos que se encuentran en las bebidas y comidas.

En los mercados municipales del Ecuador se puede observar el descuido que existe por parte de las personas que realizan las preparaciones, ya sea por falta de conocimiento, o por una incorrecta manipulación en cualquiera de las etapas de la cadena alimentaria, desde su producción hasta el momento de servirlo dando origen a muchas de las enfermedades.

El manipulador tiene la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los consumidores conociendo la base de lo que constituye una correcta manipulación en relación de higiene personal y de los alimentos.

Mediante una observación de campo se constató la necesidad de realizar una capacitación sobre las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAS) generando beneficios para el expendedor y consumidor, ayudando a mejorar la calidad de vida y brindando un mejor servicio para la comunidad.

El programa de capacitación para evitar ETAS trata de alcanzar el conocimiento de las personas que están al frente de esta responsabilidad con el fin de concientizar la salubridad de los productos y la salubridad alimentaria garantizando calidad de los productos que se expenden en los mercados municipales y el bienestar del consumidor.

### **1.1 Antecedentes**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001), las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS) se definen como «El conjunto de síntomas originados por la ingestión de agua y/o alimentos que contengan agentes biológicos (p. ej., bacterias o parásitos) o no biológicos (p. ej., plaguicidas o metales pesados) en cantidades tales que afectan la salud del consumidor en forma aguda o crónica, a nivel individual o de grupo de personas» (OPS/OMS, 1997).<sup>1</sup>

Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), que en su mayoría tienen origen en carencias en los procesos de elaboración, almacenamiento, distribución y consumo de los alimentos, podrían ser de fácil prevención. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que existe un gran porcentaje que se registra anualmente en el mundo.

Las enfermedades transmitidas por alimentos constituyen un importante problema de Salud Pública en la Región de las Américas por su magnitud, la emergencia de patógenos y el impacto social y económico. Se calcula que en los países industrializados se informa menos del 10% de la cifra real. Para los países en vías

---

<sup>1</sup><http://www.bvsde.paho.org/texcom/colera/ElSalvador.pdf> Pg. 69

de desarrollo algunos especialistas consideran que la relación entre la realidad y lo informado es del orden de 100 a 1.<sup>2</sup>

En los mercados municipales del Ecuador existe un limitado conocimiento de información sobre este tema “Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS)” ya que no se cumplen los reglamentos que normalicen a estos sectores afectados esto se ha verificado con una observación de campo durante unas visitas secuenciales al mercado 12 de Abril tomando como referencia la sección de alimentos y bebidas se identificó situaciones negativas como es la incorrecta manipulación por causa de una contaminación cruzada la misma que hace relación a un incorrecto manejo de normas de higiene y una inadecuada prácticas de manufacturas.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 General**

Elaborar un programa de capacitación sobre las Enfermedades transmitidas por los alimentos que se pueden adquirir en los mercados municipales.

### **1.2.2 Específicos**

- Fundamentar teóricamente el tema de estudio en base a las teorías que relacionan la problemática citada en este tema de investigación.
- Diagnosticar la situación actual de las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAS) que se pueden adquirir en los mercados municipales
- Proponer el programa de capacitación sobre las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAS) que se pueden adquirir en los mercados municipales.

---

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

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.2.1 Marco conceptual

**Gastronomía.-** Entiéndase por gastronomía el conocimiento razonado de cuanto al hombre se refiere en todo lo que respecta a la alimentación.<sup>3</sup>

**Gastrónomo.-** Es la persona que se ocupa de esta ciencia.<sup>4</sup>

**Alimento.-** Es aquello que los seres vivos comen y beben para su subsistencia. El término procede del latín alimentum y permite nombrar a cada una de las sustancias sólidas o líquidas que nutren a los seres humanos, las plantas o los animales.<sup>5</sup>

**Alimentos contaminados.-** Presentan sustancias dañinas o microbios, que generalmente no cambian su sabor, olor, o apariencia. LOS MICROBIOS NO SE VEN A SIMPLE VISTA.<sup>6</sup>

**Alimentos descompuestos.-** Son más fáciles de detectar porque presentan cambios en el olor, color, sabor, textura etc., lo cual evita que se consuman si los identificamos con los sentidos (olor, vista, olfato, gusto).

---

<sup>3</sup><http://www.buenastareas.com/ensayos/Definicion-De-Gastronomia/2807181.html>Pg.1

<sup>4</sup><http://www.buenastareas.com/ensayos/Definicion-De-Gastronomia/2807181.html>Pg.1

<sup>5</sup><http://definicion.de/alimento/>Pg.1

<sup>6</sup>“Manejo Higiénico de los Alimentos” Manual operativo, Sector Programa “H” Pg.2

**Contaminación cruzada.**- es aquella contaminación que se realiza entre alimentos crudos y alimentos cocinados, generalmente por haber puesto en contacto ambos alimentos, o bien por haber usado los mismos instrumentos (o manos) para su manipulación sin la correcta limpieza.<sup>7</sup>

**Higiene personal.**-Higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que deben aplicar los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud. La higiene personal es el concepto básico del aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo. La higiene ostenta tres concretos objetivos en su razón de ser: mejorar, prevenir y conservar la salud.<sup>8</sup>

**Infecciones.**- Se produce al consumir alimentos con microbios (la Salmonella, el cólera, etc.) y huevecillos de parásitos vivos (la solitaria, la triquina etc.).<sup>9</sup>

**Intoxicaciones.**- Cuando se consumen las toxinas (sustancias dañinas que desechan los microbios en el alimento, o los venenos de plantas o animales.)<sup>10</sup>

**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

---

<sup>7</sup><http://cuadernoderecursos.es/contaminacion-cruzada/Pg.1>

<sup>8</sup><http://noemi-leon.blogspot.com/2011/03/definicion.htmlPg1>.

<sup>9</sup>Manejo Higiénico de los Alimentos, Manual operativo, Sectur Programa "H", Pg. 1

<sup>10</sup> IDEM

considerables de bacterias patógenas (nocivas al organismo) o de productos tóxicos (veneno) que se genera por el crecimiento o depuración de estas<sup>11</sup>

**Programa de capacitación.-** 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.<sup>12</sup>

### **2.2.2 Fundamentación teórica**

En la etapa primera de investigación se presume la necesidad de ubicar las teorías de estudio más importantes en relación al tema así como también los conceptos de la línea teórica que relacionan la base conceptual de este proyecto.

#### **2.2.2.1 Teorías de estudio**

**Teoría de la higiene Nicolas Appert.** La limpieza e higiene en el manejo y preparación de los alimentos y su calentamiento en envases sellados sin aire, los mantendría en buenas condiciones<sup>13</sup>

**Teoría de motivación e Higiene Seguridad Herzberg.-** Herzberg propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la "Teoría de los dos factores" (1959). Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

---

<sup>11</sup> BRAVO MARTINEZ, et al, El manejo higiénico de los alimentos guía para la obtención del dispositivo H, México DF, Pg.13

<sup>12</sup>[http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/elaboracion\\_de\\_programas\\_de\\_capacitacion.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/elaboracion_de_programas_de_capacitacion.pdf) Pg. 3

<sup>13</sup><http://www.tecnovet.uchile.cl/index.php/RT/article/view/5221/5101> Pg. 4

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo<sup>14</sup>

### **Debate teórico y Análisis**

1. Según Nicolas Appert nos dice en su teoría de la higiene que el buen manejo de y preparación de los alimentos ayudarían a una alimentación sana y mucho más nutritiva de esta manera garantizará la inocuidad de los alimentos en todas sus fases antes de llegar al consumidor.
2. Según Herzberg nos habla de la combinación de dos factores donde la satisfacción es el principal agente de motivación incrementando satisfacción de trabajo y personal, y la insatisfacción fueron denominados como factores higiénicos donde puede causar efectos negativos en el trabajo.
3. Por tanto se toma la teoría de Nicolas Appert porque los punto de referencia de su teoría coincide con el trabajo de investigación planteado.

---

<sup>14</sup><http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/12088614/Teoria-Higiene-Seguridad-de-Herzberg.html>

## **Teoría de las enfermedades.- Louis Pasteur**

La enfermedad surge por el ataque de gérmenes procedentes del exterior del organismo. Este concepto llamando teoría microbiana de la enfermedad, fue muy debatido por médicos y científicos del mundo

## **La teoría microbiana de las enfermedades infecciosas y los postulados de Koch**

Postulados de Koch

1. El organismo causante de la enfermedad debe estar siempre presente en los animales que sufran la enfermedad y no en individuos sanos.
2. El organismo debe cultivarse en cultivo axénico o puro fuera del cuerpo del animal.
3. Cuando dicho cultivo se inocula a un animal susceptible, debe iniciar en él los síntomas característicos de la enfermedad.
4. El organismo debe aislarse nuevamente de estos animales experimentales y cultivarse de nuevo en el laboratorio, tras lo cual debe mostrar las mismas propiedades que el organismo original.

Usando estos postulados como guía, Koch, sus discípulos y otros investigadores posteriores lograron descubrir los agentes causales de la mayoría de las enfermedades infecciosas importantes que afectan al hombre y a los animales.

## **Debate teórico y Análisis**

1. Según Loius Pasteur asigna que los microorganismos son los causantes de las enfermedades de esta manera la táctica de evitarlas es destruirlas con un buen manejo de alimentos para que cumpla las fases hasta su consumo final.
2. Según la teoría microbiana de las enfermedades infecciosas de Koch nos indica que los causantes de enfermedades llegan a través de los animales y que causan a humanos infecciones, para evitar este tipo de enfermedades la seguridad en los animales debe tener más atención antes de llegar a los establecimientos de comida.
3. Por tanto se tomara la teoría de Loius Pasteur porque tiene más similitud sobre los temas que se habla en el proyecto de investigación.

### **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<sup>15</sup>

### **Teoría de calidad.-H. James Harrington**

Para conseguir que la calidad se convierta en una nueva forma de vida en la organización, se requiere llevar a cabo un proceso de mejoramiento.

---

<sup>15</sup>[http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/\\_Pg.1](http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/_Pg.1)

Este proceso es un compromiso progresivo y continuo. Implica una nueva forma de pensar en todas las actividades, desde aquéllas que se realizan en un departamento operativo, hasta las que caracterizan el manejo de oficina del director general.<sup>16</sup>

### **Debate teórico y Análisis**

1. Según Armand Feigenbaum nos habla del control de calidad que debe existir, los consumidores creen que entre más caro es mejor calidad pero se debería enfocar que la calidad se debe demostrar al consumidor con el producto deseado.
2. Según H. James Harrington nos habla sobre el compromiso progresivo y continuo que se debe tener tratando de obtener una nueva forma de vida tanto para los consumidores como vendedores obteniendo un mejoramiento en la calidad que se ofrezca.
3. Por tanto se tomara la teoría de Armand Fegenbaum porque su teoría que habla de la calidad esta basada en los estándares que se propone en el proyecto.

---

<sup>16</sup><http://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>Pg.6

### 2.2.2.2 Teoría de los procesos

#### CONCEPTOS DE CAPACITACION Y FORMACION

- Se entiende por capacitación las actividades de enseñanza- aprendizaje destinadas a que sus participantes adquieran nuevos conocimientos y habilidades, y modifiquen actitudes en relación con necesidades de un campo ocupacional determinado, mediante eventos de corta duración. Tales actividades se incluyen dentro de lo que comúnmente se denomina “educación no formal” y, para el caso que nos ocupa, la “educación de adultos”. Esta definición incluye entre otros, los siguientes elementos, a) enseñanza-aprendizaje, b) necesidades de un campo ocupacional determinado y c) eventos de corta duración.<sup>17</sup>
- Federico Atehorua .- Se entiende por capacitación al conjunto de procesos, organizados relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo a lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y completar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor presentación de servicio a la comunidad, al eficaz desempeño el cargo y al desarrollo personal integral.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> manual ELEMENTOS PARA PROGRAMAR EJECUTAR Y EVALUAR ACTIVIDADES DE CAPACITACION, servicio especializado I: Capacitación, educación y comunicación, IICA, Instituto de desarrollo económico (IDE), Banco Mundial. Pg. 18

<sup>18</sup> ATEHORTUA HURTADO, Federico, Gestión y auditoria de la calidad para organizaciones públicas, primera edición, Colombia, Pg. 134

## **Análisis**

La capacitación es un proceso que se complementa con la educación inicial mediante la generación de nuevos conocimientos, desarrollando las habilidades de los participantes para una mejor participación pero sobre todo conseguir un cambio de actitud en ellos que ayuden a la comunidad obteniendo resultados que favorezcan y fortalezcan una ética de servicio al pueblo en general que acudirá a los mercados municipales.

## **PROGRAMAS DE CAPACITACION**

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.<sup>19</sup>

El Plan general de capacitación de la organización o Plan Maestro de Capacitación (como le llama Pinto) engloba a los programas de capacitación de la empresa, los cuales incluyen: el conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de trabajo, etapas a seguir y elementos necesarios para llevar a cabo la capacitación en una organización (Pinto, 2000).

---

<sup>19</sup>[http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/elaboracion\\_de\\_programas\\_de\\_capitacion.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/elaboracion_de_programas_de_capitacion.pdf) Pg.3

Los programas parten de los objetivos de capacitación previamente diseñados, establecidos a partir de la información obtenida con el DNC. Los cursos se agrupan para conformar estos programas de capacitación, cuyos contenidos o temas que abordan, surgen de las necesidades detectadas con el DNC, y pueden ser diseñados para su aplicación, de acuerdo con los puestos, áreas de trabajo o los niveles organizacionales (Pinto, 2000).

### **Los Programas de Capacitación incluyen:**

- a) la presentación del programa, donde se explica la cobertura, etapas y características del programa;
- b) la planeación estratégica de la capacitación en la organización;
- c) análisis de la situación de la capacitación en la empresa (análisis FODA);
- d) los objetivos de capacitación,
- e) la programación de los cursos de capacitación, incluyendo la calendarización de eventos de acuerdo a las necesidades detectadas, el alcance de los eventos y participantes, los instructores, el responsable de la coordinación operativa, costos y presupuestos;
- f) los contenidos de los cursos, los medios adecuados para la conducción y evaluación del proceso de instrucción<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>[http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa28/proceso\\_administrativo\\_capitacion/p8.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa28/proceso_administrativo_capitacion/p8.htm) Pg. 1

## **Análisis**

Un programa de capacitación perfectamente diseñado puede fracasar si no se llega a los participantes y poder cumplir con los metas planteadas, los participantes deben creer que el programa es ventajoso y que ayudara a lograr sus metas personales y profesionales, estos programas se basan básicamente en la comunicación directa y razonamiento que interpreta el capacitador a los asistentes, con la creatividad de estos programas se pudiera llegar a las personas de una manera que ellos razonen por las consecuencias que pueden causar los problemas planteados y así poder lograr un programa de capacitación con eficiencia.

## **OBJETIVOS DE LA CAPACITACION**

Un objetivo puede ser definido como *una meta o propósito que se desea alcanzar en un tiempo determinado con la inversión de ciertos recursos*, la definición de objetivos es uno de los pilares de la planificación empresarial, hay quienes dicen que trazarse los objetivos equivocados es fracasar antes de comenzar porque de la definición de objetivos partirá la planificación de las acciones y procesos de cualquier emprendimiento.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup><http://definanzas.com/definicion-de-objetivos/> Pg.1

La palabra objetivo es utilizada para hacer alusión a las metas, fines, o propósitos, que una persona se propone realizar, a través de ciertos medios necesarios, y motivado por diversas causas.<sup>22</sup>

## **Análisis**

Llegar a la meta y propósito de los objetivos que se plantearon al inicio del proyecto para el programa de capacitación en el tiempo determinado utilizando los recursos que se han dado con un interés y compromiso de crecimiento individual, grupal y organizacional en todos los mercados municipales.

**Generalmente se puede citar los ejemplos de algunos objetivos a considerar en un proceso de capacitación:**

- Convertir a la capacitación más bien en una filosofía y estilo de trabajo con clara dirección y significado en lugar de una actividad estéril.
- Brindar a todo el personal un nuevo concepto de la productividad, así como del trabajo en equipo y de los valores laborales, a través de todas las actividades de capacitación y desarrollo.
- Definir y buscar el compromiso de programa, creando sistemas propios de capacitación que respondan de manera estratégica a sus necesidades y que conviertan el trabajo en tareas significativas es decir, en logros productivos.

---

<sup>22</sup><http://sobreconceptos.com/objetivo> Pg. 1

- Convertir en agentes de cambio y capacitadores que mantengan y enriquezcan las tareas de capacitación y desarrollo del programa.
- Formar la creatividad y el diagnóstico de problemas para una mejor toma de decisiones y que busque sistemáticamente una forma de trabajo más productiva a través de la cual la calidad sea un valor que se manifieste en todas las conductas y actividades laborales.
- Involucrar a directivos, jefes, técnicos y personal en general, las tareas educativas de capacitación y desarrollo, como instructores y promotores de aquellos aspectos en donde su participación sea necesaria.

## COMPETENCIAS DE LA CAPACITACION

-Las competencias laborales comprenden todos aquellos conocimientos, habilidades y actitudes, que son necesarios para que los jóvenes se desempeñen con eficiencia como seres productivos.<sup>23</sup>

-<sup>24</sup>La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando:

- Saber movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.

---

<sup>23</sup>[http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf) Pg. 5

<sup>24</sup>[http://www.th.usm.cl/wp-content/files\\_flutter/1253215645rrhh.pdf](http://www.th.usm.cl/wp-content/files_flutter/1253215645rrhh.pdf) Pg.1

- Realizar actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.

## **Análisis**

Las competencias abarcan los conocimientos generales que se dan con las habilidades y actitudes de los vendedores, para lograr los resultados esperados.

## **METODOLOGIAS DE CAPACITACION**

Los métodos de capacitación se refieren a las diversas formas que existen para organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza de manera de alcanzar los objetivos de aprendizaje previstos, es esencial la elección de un método fundamentalmente, de los recursos disponibles (restricciones de tiempo y lugar para desarrollar la capacitación), de los objetivos de la capacitación de que se trate y, especialmente, del perfil de las personas que serán capacitadas, en todo lo relacionado con su capacidad y voluntad para aprender. En este aspecto, la elección de los métodos y técnicas de capacitación deberá tener presente los principios de la psicología del aprendizaje de los adultos.

Desde esta perspectiva, es posible deducir algunos principios que son clave para llevar a la práctica la capacitación de adultos, en lo que se refiere a la elección de los métodos y las técnicas de enseñanza-aprendizaje más apropiados.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> MARTINEZ, Eduardo, MARTINEZ, Francisca, Capacitación por competencia principios y métodos, Santiago de Chile, Pg. 107.

## **Métodos de capacitación**

Los métodos de capacitación se refieren a las formas básicas de organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza-aprendizaje, tomando en consideración los principios de la psicología del aprendizaje de los adultos. Los métodos de capacitación tienen que ver con:

- **La ambientación del aprendizaje:** Dentro o fuera del puesto de trabajo;
- **El papel del instructor:** Capacitación presencial o no presencial;
- **El papel del participante:** Pasivo o activo,
- **El sujeto del aprendizaje:** Un grupo o un individuo.

## **Capacitación en el trabajo**

Es la capacitación impartida durante la actividad laboral del individuo, por su jefe inmediato o un instructor especializado. Se emplean los instrumentos y materiales que normalmente se utilizan en los puestos de trabajo. Este tipo de capacitación es apropiado cuando se presenta una o más de las siguientes situaciones: (i) se trata de enseñar contenidos prácticos; (ii) no existen otras instalaciones, equipos y ambientes apropiados para el aprendizaje, fuera del sitio de trabajo, y (iii) hay restricciones de horario de trabajo para capacitar al trabajador.

## **Capacitación fuera del trabajo**

La capacitación es impartida en centros especializados, dentro o fuera de la empresa, en forma sistemática y con base en un programa estructurado. Este tipo de capacitación es especialmente indicado cuando se trata de procesos de enseñanza-

aprendizaje grupales, basados en programas de capacitación estandarizados que combinan el aprendizaje teórico y práctico. La capacitación dentro de la empresa –en el puesto o fuera del puesto de trabajo- se aplica especialmente cuando no hay una oferta conveniente de capacitación externa, o la capacitación involucra aspectos que son materia del secreto industrial o comercial de la empresa.

### **Capacitación presencial**

La capacitación presencial es la modalidad tradicional de enseñanza-aprendizaje, en la cual el instructor interactúa directamente -cara a cara- con el o los participantes durante todo el proceso. Esta modalidad es indicada cuando los participantes requieren apoyo técnico y reforzamiento motivacional continuos durante el proceso de aprendizaje.

### **Capacitación no presencial**

La capacitación no presencial engloba todas las modalidades de capacitación que no requieren la presencia física del instructor en el lugar de aprendizaje ni la interacción cara a cara del instructor con los participantes, tales como la capacitación a distancia y los programas de autoaprendizaje. En estos casos, la presencia del instructor es ocasional o nula (por ejemplo, para introducir un tema, extraer conclusiones y guiar a los participantes en determinadas etapas del aprendizaje), y se reemplaza, en gran parte, por materiales didácticos auto explicativos. Los métodos no presenciales están centrados en la persona, que debe controlar su aprendizaje conforme a pautas de autoevaluación preestablecidas en el programa.

### **Aprendizaje pasivo**

Está relacionado con las modalidades de capacitación en las cuales el participante es un receptor pasivo de la enseñanza que imparte el instructor, ya sea en forma directa (por ejemplo, mediante técnicas expositivas) o indirecta (por ejemplo, por medios impresos o audiovisuales). En estos casos, el aprendizaje no exige actividades complementarias a los participantes, como realizar ejercicios prácticos o resolver problemas, salvo las necesarias para evaluar lo aprendido. La interacción entre participantes y el instructor es ocasional o nula, y apunta a aclarar dudas. El método pasivo es aplicable cuando se trata de enseñar conceptos que pueden ser definidos en forma precisa o destrezas que siguen una rutina específica, sin lugar a interpretaciones equívocas, de manera que el participante sólo necesita escuchar, observar, practicar, leer (a veces) y memorizar.

### **Aprendizaje activo**

Se aplica en las modalidades de capacitación que exigen al participante pensar y actuar para descubrir el conocimiento. El papel del instructor y los medio didácticos consiste en facilitar, guiar y estimular el aprendizaje, que, en este caso, tiene como protagonista al participante. El proceso de aprendizaje activo sigue una lógica que va de lo simple a lo complejo, de lo concreto a lo abstracto y de la observación a la racionalización.

### **Capacitación grupal**

Se refiere a las modalidades de capacitación en las cuales el sujeto del aprendizaje es un grupo de participantes, y la enseñanza se imparte en forma colectiva. Las fortalezas

de la capacitación grupal radican en la posibilidad de crear un ambiente de interacción social estimulante, entre los participantes entre sí y con el instructor. A su vez, el mayor desafío de la capacitación grupal es reducir las diferencias individuales que pueden presentarse en cuanto a la capacidad y motivación para aprender de los participantes, de manera de lograr un aprendizaje homogéneo dentro de los plazos del programa de capacitación.

### **Capacitación individual**

Es la capacitación que se adapta a las características individuales de cada participante, considerando sus potencialidades y limitaciones en cuanto a conocimientos previos, experiencia, intereses y estilo de aprendizaje. Esta modalidad de capacitación sitúa a cada individuo en el centro del proceso de capacitación, por lo que requiere un currículo flexible y sistemas de evaluación del aprendizaje que puedan adaptarse a las diferencias entre los participantes. Además, exige una atención personalizada del instructor cuando el grupo meta es heterogéneo. La experiencia demuestra que la eficacia de la capacitación individualizada puede aumentar considerablemente cuando es complementada con elementos de aprendizaje activo.

### **Análisis**

El método para el programa de capacitación deberá ser muy eficaz ya que a partir de este se implementara y ejecutara los procesos de enseñanza para cumplir con los objetivos propuestos que el programa de capacitación se ha exitoso.

## **TECNICAS DE CAPACITACION**

- Las técnicas de capacitación se refieren a los procedimientos concretos que se pueden aplicar para impartir la capacitación. Las técnicas de capacitación son, entonces, las formas concretas de aplicar los principios metodológicos, según la situación. Diseñar una técnica de capacitación implica especificar las condiciones de ambientación del proceso de capacitación, los medios de comunicación e interacción, el papel del instructor y el papel de los participantes.

- Es una técnica de capacitación de nivel gerencial que consiste en hacer trabajar a los participantes en el análisis y la solución de problemas reales de otros departamentos o unidades de la empresa. Los participantes se reúnen periódicamente para analizar el avance de su trabajo y los resultados alcanzados, bajo la asesoría de uno o más gerentes de nivel superior.

### **Asesoría y reemplazo**

Esta técnica se usa para preparar personal de reemplazo, especialmente a nivel de la gerencia. La persona que va a ser reemplazada entrena y asesora a su reemplazante. La eficacia de esta técnica depende de la capacidad del ejecutivo como instructor y asesor, y de la calidad de su relación con el subalterno.

### **Aula expositiva**

Constituye la técnica de capacitación más común, donde el instructor entrega información a un grupo de participantes. El papel de los participantes es pasivo, limitándose a hacer preguntas o pedir aclaraciones al instructor. Las oportunidades de

práctica y actividades de reforzamiento son escasas. Esta técnica es adecuada para impartir conocimientos bien definidos a grupos numerosos de participantes.

### **Capacitación a distancia**

Incluye diversas técnicas de capacitación donde no hay una interacción directa entre los participantes y el instructor, sino a través de canales de comunicación a distancia como el correo, la radio, la televisión e Internet. La comunicación entre el instructor (llamado, a veces, tutor) y los participantes tiene por objeto entregar información, atender consultas, y monitorear el aprendizaje de los participantes. Para ello se pueden usar medios impresos, audiovisuales, magnéticos o digitales. La capacitación a distancia puede organizarse de manera grupal o individual, según el control que tenga el instructor y el participante en el proceso. Por ejemplo, una variante moderna de la técnica de capacitación a distancia es la videoconferencia, donde el relator interactúa en forma remota con los participantes a través de Internet.

### **Comisiones**

Un grupo numeroso de participantes se divide en grupos menores (llamados Comisiones) para estudiar y discutir aspectos específicos de un tema o problema mayores, y presentar sus conclusiones y propuestas al plenario donde son discutidas entre todos. Esta técnica es especialmente apropiada para estudiar en profundidad un tema difícil o un problema complejo. La organización del trabajo de las comisiones implica designar al director de la asamblea, los jefes de las comisiones y los relatores de las comisiones. Una variante es la técnica Phillips 66 donde los grupos discuten brevemente (hasta 10 minutos) en torno a una pregunta específica planteada por el

conductor, luego sus respuestas son sometidas a la discusión general. Todo el proceso no demora más de un par de horas.

### **Conferencia**

Consiste en la presentación sistemática de un tema monográfico a cargo de uno o varios expositores altamente calificados, que actúan ante un auditorio pasivo. Esta técnica es apropiada cuando se trata de temas que pueden ser desarrollados en una o pocas sesiones. Generalmente, el programa de la conferencia incluye las siguientes etapas: introducción del tema, desarrollo del contenido, síntesis de lo expuesto y presentación de conclusiones.

### **Debate dirigido**

Es una técnica que implica guiar a un grupo pequeño de personas (no más de 15) para analizar y discutir un tema específico con el propósito de llegar a una conclusión. El grupo actúa bajo la conducción de un especialista conforme a una pauta de preguntas que éste plantea. Una variante de esta técnica son los diálogos simultáneos; en este caso los participantes se organizan en parejas para analizar y discutir un tema, y responder preguntas específicas planteadas por el conductor.

### **Debate público**

Consiste en el análisis de un tema monográfico a través de un diálogo informal de corta duración (una o dos horas) entre un grupo pequeño de especialistas que pueden tener visiones diferentes sobre la materia, todo ello ante un auditorio facultado para formular

preguntas a los expositores al final del debate. La finalidad es confrontar las opiniones de los especialistas para que los participantes saquen sus propias conclusiones.

### **Dramatización (role playing)**

En la dramatización los participantes deben representar papeles en la escenificación de una situación artificial, creada para mostrar un problema que, por lo general, tiene que ver con relaciones interpersonales. Los participantes reciben un guión de la situación que deben representar y sus respectivos papeles, siendo guiados durante el proceso por un instructor. La dramatización es una técnica indicada para desarrollar habilidades con ingredientes emocionales y valóricos importantes, como es el caso en el entrenamiento de gerentes, supervisores y vendedores. La eficacia de esta técnica depende del interés y seriedad con que los participantes actúen en sus papeles.

### **E-Learning**

El E-Learning es una forma de enseñanza-aprendizaje que puede usar como plataforma de interacción internet, intranet u otros medios electrónicos de comunicación a distancia entre docentes y participantes, así como también entre los propios participantes, permitiendo el intercambio de información remota de textos, imágenes y sonidos, de manera sincrónica (en línea) o asincrónica (diferida).

### **Entrenamiento de asimilación**

Es una técnica que se utiliza para facilitar la adaptación al cargo de los nuevos gerentes que provienen de fuera de la empresa o son transferidos desde otras sedes de la empresa. Para facilitar la transición y adaptación de estas personas a sus nuevos

cargos se recurre a ejecutivos-consultores, generalmente externos, con vasta experiencia en el área y la realidad local, quienes asesoran al participante en el proceso de familiarización con el ambiente y los desafíos del trabajo, siguiendo un programa semi-estructurado (flexible) de entrenamiento.

### **Entrenamiento por simuladores**

Los participantes reciben entrenamiento práctico en equipos reales o simulados fuera del puesto de trabajo, junto con instrucción teórica de apoyo. Es una técnica apropiada cuando se trata de desarrollar habilidades sicomotoras para manejar equipos de alto costos (por ejemplo, entrenamiento de operadores de maquinaria de construcción) o riesgos (por ejemplo, entrenamiento de pilotos de aviones). En el mercado existe una amplia oferta de equipos simuladores para desarrollar diferentes clases de habilidades sicomotoras, desde la simple coordinación de movimientos manuales hasta el manejo de equipos de alta complejidad.

### **Entrevista pública**

Uno o más especialistas en un tema responden preguntas que son planteadas por un conductor ante un auditorio de participantes pasivos. El conductor presenta el tema, formula las preguntas a los especialistas y hace una síntesis final de la entrevista conforme a los objetivos de aprendizaje que se persiguen. Por lo general, las preguntas han sido preseleccionadas conjuntamente por el conductor y los especialistas.

## **Estudio de caso**

Esta técnica se basa en el supuesto de que las habilidades gerenciales pueden ser desarrolladas mejor a través del análisis y la discusión de casos reales concretos. Los participantes, en forma individual o en grupos pequeños, deben estudiar un informe donde se describe un problema real de una empresa (llamado “caso”) y proponer una solución; además, deben proponer un camino para implementar la solución. Finalmente, el grupo discute frente a un moderador las soluciones propuestas, que deben estar fundamentadas en principios científicos o técnicos sólidos. Generalmente no existe una sola solución única para un “caso”.

## **Estudio dirigido**

Los participantes, en forma individual o grupal, estudian e investigan un tema a partir de determinadas preguntas planteadas por un conductor. El proceso de estudio puede ser continuo o discontinuo, y su duración es variable según la complejidad del tema. Al final, cada participante o grupo presenta un informe, fundamentando sus respuestas, las que son discutidas colectivamente. El papel del conductor consiste en seleccionar los textos de estudio, introducir el tema, presentar y explicar las preguntas, asesorar a los participantes en su estudio e investigación del tema, y actuar como moderador en la fase final de discusión de las respuestas.

## **Foro**

Consiste en la discusión informal de un tema entre un grupo numeroso de personas, mediante intervenciones personales libres, guiados por un moderador. El papel del moderador consiste en introducir el tema de discusión, ordenar la discusión

(controlando el orden, los contenidos y la duración de las intervenciones) y exponer las conclusiones. La eficacia de esta técnica depende de la medida en que se logre la intervención de todos (o la mayoría) de los participantes.

### **In-basket (bandeja de entrada)**

Los participantes reciben toda clase de documentos que plantean situaciones puntuales simuladas típicas que un gerente debe resolver en el quehacer diario de una empresa. Los participantes deben tomar decisiones frente a los problemas planteados y despachar los documentos en un plazo breve (por ejemplo, dos horas), para lo cual pueden pedir información adicional al instructor.

### **Instrucción programada**

Es una técnica de instrucción en la cual el proceso de aprendizaje es controlado por el propio participante. La información o el material de enseñanza esta dividido en pequeñas unidades de dificultad creciente. Los participantes avanzan a su propio ritmo y al término de cada unidad debe probar su aprendizaje respondiendo preguntas predeterminadas. Al participante se le señala la respuesta correcta y se le entrega información adicional si no respondió correctamente. Computadores y otros equipos de apoyo didáctico pueden ser usados para presentar la información de manera interactiva, pudiendo usarse también textos impresos.

### **Introducción de grupos**

Es una técnica en la cual el expositor organiza el proceso de enseñanza-aprendizaje en cuatro fases: introducción del tema; desarrollo del contenido; recapitulación, en base a

preguntas a los participantes, y evaluación final para medir la calidad del expositor y el grado de asimilación de los contenidos por los participantes. La administración del tiempo es crucial en la introducción de grupos ya que todo el proceso dura no más de una hora, por lo general. Por esta razón esta técnica suele usar intensivamente recursos didácticos de apoyo como rotafolio, transparencias o "data show".

### **Juegos de estrategia**

Los juegos de estrategia constituyen una técnica poderosa para desarrollar habilidades relacionadas con el análisis de información y la toma de decisiones a nivel gerencial. Los juegos de estrategia generalmente están contruidos sobre la plataforma de un modelo matemático que simula las relaciones causa-efecto entre las decisiones que toman los participantes, en base a la información que reciben, y las consecuencias de dichas decisiones. Por lo general, los juegos de gerencia son iterativos, esto es, el proceso se repite durante una serie de ciclos en los cuales los jugadores toman decisiones que producen resultados y éstos, a su vez, alimentan las decisiones de los jugadores en el ciclo siguiente. Al instructor ("administrador del juego") le corresponde explicar a los participantes ("jugadores") los parámetros ("escenarios") de cada ciclo del juego, procesar las respuestas (decisiones) de los participantes y comunicar a los participantes los resultados de sus decisiones.

### **Lectura comentada**

Consiste en la lectura, el análisis y el comentario de un texto por un grupo de participantes bajo la asesoría de un especialista. Es especialmente indicado para el estudio de textos legales, informes de actividades y resultados de investigaciones.

## **Logia**

La técnica de la logia consiste en plantear a los participantes problemas relacionados con un tema de estudio, que deben ser resueltos en un tiempo determinado (por ejemplo, una hora). Durante el proceso, los participantes pueden consultar entre ellos y con el coordinador, así como también buscar información en textos u otras fuentes (por ejemplo, Internet). Es una técnica eficaz para desarrollar habilidades de investigación, búsqueda y análisis de información, y solución de problemas, bajo presiones de tiempo.

## **Mesa redonda**

En la técnica de la mesa redonda varios especialistas hacen exposiciones sucesivas, con planteamientos divergentes sobre el tema en estudio, bajo la dirección de un moderador y frente a un grupo de participantes que pueden pedir aclaraciones o hacer comentarios al término de las exposiciones. Es una técnica especialmente indicada para tratar temas controversiales y desarrollar habilidades críticas (evaluativas) de los participantes.

## **Modelo de comportamiento**

Consiste en presentar películas, videos o audio a los participantes que muestran modelos de comportamiento deseado frente a situaciones de conflicto determinadas. Luego se asignan a los participantes papeles que deberán interpretar en situaciones similares, lo que les permite practicar y ensayar los comportamientos deseados. Estas simulaciones son monitoreadas por un especialista que corrige y anima a los participantes. Finalmente, el especialista asesora a los participantes en la aplicación de

sus nuevas habilidades en el puesto de trabajo. Es una técnica especialmente indicada para desarrollar habilidades de relación interpersonal.

### **Panel**

Es una técnica para desarrollar un tema de aprendizaje a través del diálogo más o menos libre entre varios especialistas, quienes pueden tener planteamientos complementarios o divergentes sobre la materia, bajo la conducción de un moderador y frente a un auditorio que puede pedir aclaraciones o hacer comentarios al término del diálogo.

### **Programa de internado**

Es una técnica para desarrollar competencias gerenciales a través de cursos de larga duración que son impartidos por instituciones especializadas (por ejemplo, universidades) en horarios discontinuos (por ejemplo, un día a la semana). A veces, los cursos están organizados en forma modular y se desarrollan en un período largo, lo que permite a los participantes asistir a un programa extenso de capacitación diseñado a la medida de sus intereses y disponibilidad de tiempo.

### **Rotación de puestos**

Consiste en trasladar temporalmente a los participantes a otros puestos en otras unidades de la empresa, con el propósito de ampliar su conocimiento de todas las fases del negocio y los distintos intereses en juego entre los diferentes departamentos. Es una técnica indicada para entrenar nuevo personal de nivel gerencial, especialmente en áreas poco especializadas. El participante actúa como observador y

trabaja como asistente en los diferentes puestos a los que es destinado, debiendo presentar informes periódicos de avance a su superior inmediato.

### **Seminario**

Es una técnica que se utiliza para estudiar en grupo un tema determinado, a través de una serie de sesiones de trabajo planificadas, bajo la conducción de un coordinador. En el seminario los participantes pueden usar toda clase de fuentes de información y, al final, deben elaborar un informe con sus hallazgos y conclusiones. Es una técnica que favorece la creatividad y desarrolla el sentido de responsabilidad de los participantes.

### **Seminario taller**

Es una variante de la técnica de seminario; en este caso, los participantes adquieren los conocimientos básicos de un tema por las explicaciones del relator o la búsqueda guiada de información en otras fuentes, y el aprendizaje se complementa con la realización de ejercicios prácticos bajo la conducción de un coordinador. Al final del seminario taller, los participantes deben haber realizado una o varias tareas referidas al tema del aprendizaje.

### **Simposio**

Consiste en el desarrollo de una materia a través de exposiciones sucesivas a cargo de especialistas que tratan aspectos diferentes, aunque complementarios, del tema, bajo la conducción de un moderador y ante un auditorio que puede hacer comentarios o pedir aclaraciones al final de las exposiciones. Es una técnica útil para el aprendizaje de temas multidisciplinarios.

### Visita técnica o pasantía

Consiste en una visita de observación programada de los participantes a una empresa o a departamentos determinados de una empresa externa, para conocer los problemas de una actividad real por observación directa e interacción con el personal encargado.

#### Cuatro # 1

<b>Técnicas</b>	<b>Características</b>	<b>Tipo de participantes</b>
Aprendizaje en acción	Hacer trabajar a los participantes en el análisis y solución de problemas reales	Profesionales y gerentes
Accesoria y replazo	Preparar personal de replazo	Gerentes
Aula explosiva	Imparte conocimiento bien definidos a grupos numeroso de participantes	Toda clase de personal
Capacitación distancia	No existe una interacción directa sino a través d canales de comunicación a distancia como correo la radio, televisión e internet	Toda clase de personal
Comisiones	Apropiada para estudiar un tema difícil o un tema complejo	Supervisores y gerentes
Conferencias	Consiste en la presentación sistemática de un tema monográfico, Esta técnica	Profesionales y gerentes

	es apropiada cuando se trata de temas que pueden ser desarrollados en una o pocas sesiones	
Debate dirigido	Implica guiar a un grupo pequeño de personas (no más de 15) para analizar y discutir un tema específico con el propósito de llegar a una conclusión.	Profesionales y gerentes
Debate público	análisis de un tema monográfico a través de un diálogo informal de corta duración entre un grupo pequeño de especialistas que pueden tener visiones diferentes sobre la materia	Profesionales y gerentes
Dramatización	técnica indicada para desarrollar habilidades con ingredientes emocionales y valóricos importantes	Supervisores y gerentes
E-Learning	es una forma de enseñanza-aprendizaje	Toda clases de personal
Entretenimiento por asimilación	se utiliza para facilitar la adaptación al cargo de los nuevos gerentes que provienen de fuera de la empresa	Gerentes
Entreteniendo por simuladores	técnica apropiada cuando se trata de desarrollar habilidades sicomotoras	Personal de operación

	para manejar equipos de alto costos o riesgos	
Entrevista publica	Uno o más especialistas en un tema responden preguntas que son planteadas por un conductor ante un auditorio de participantes pasivos	Profesionales y gerentes
Estudio de caso	se basa en el supuesto de que las habilidades gerenciales	Supervisores y gerentes
Estudio dirigido	Los participantes, en forma individual o grupal, estudian e investigan un tema a partir de determinadas preguntas planteadas por un conductor.	Profesionales y gerentes
Foro	Consiste en la discusión informal de un tema entre un grupo numeroso de personas	Supervisores y gerentes
In-basket	Los participantes reciben toda clase de documentos que plantean situaciones puntuales simuladas típicas que un gerente debe resolver en el quehacer diario de una empresa.	Supervisores y gerentes
Instrucción programada	Es una técnica de instrucción en la cual el proceso de aprendizaje es controlado por el propio participante.	Profesionales y gerentes

Instrucción de grupos	el expositor organiza el proceso de enseñanza-aprendizaje en cuatro fases: introducción del tema; desarrollo del contenido; recapitulación, en base a preguntas a los participantes, y evaluación final para medir la calidad del expositor y el grado de asimilación de los contenidos por los participantes.	Toda clase de profesional
Juego de gerencia	Una técnica poderosa para desarrollar habilidades relacionadas con el análisis de información y la toma de decisiones a nivel gerencial.	Gerentes
Lectura comentada	Consiste en la lectura, el análisis y el comentario de un texto por un grupo de participantes  bajo la asesoría de un especialista	Profesionales y gerentes
Logia	Consiste en plantear a los participantes problemas relacionados con un tema de estudio, que deben ser resueltos en un tiempo determinado	Profesionales
Mesa redonda	Varios especialistas hacen exposiciones sucesivas, con planteamientos divergentes sobre el	Profesionales y generantes

	tema en estudio, bajo la dirección de un moderador y frente a un grupo de participantes	
Modelo de comportamiento	Presentar películas, videos o audio a los participantes que muestran modelos de comportamiento deseado frente a situaciones de conflicto determinadas	Supervisores y gerentes
Panel	Desarrollar un tema de aprendizaje a través del diálogo más o menos libre entre varios especialistas	Profesionales y gerentes
programa de internado	Desarrollar competencias gerenciales a través de cursos de larga duración que son impartidos por instituciones especializadas	Profesionales y gerentes
Rotación de puestos	Técnica indicada para entrenar nuevo personal de nivel gerencial	Supervisores y gerentes
Seminario	Se utiliza para estudiar en grupo un tema determinado, a través de una serie de sesiones de trabajo planificadas, bajo la conducción de un coordinador	Toda clase de personal
Seminario taller	Variante de la técnica de seminario; en este caso, los participantes adquieren	Toda clase de personal

	los conocimientos básicos de un tema por las explicaciones del relator o la búsqueda guiada de información en otras fuentes, y el aprendizaje se complementa con la realización de ejercicios prácticos bajo la conducción de un coordinador.	
Simposio	Consiste en el desarrollo de una materia a través de exposiciones sucesivas a cargo de especialistas	Profesionales y gerentes
Visita técnica o pasantía	Consiste en una visita de observación programada de los participantes a una empresa o a departamentos determinados de una empresa externa, para conocer los problemas de una actividad real por observación directa e interacción con el personal encargado.	Toda clase de personal

**Elaborado por: Tatiana Solano**

### **Análisis**

Las técnicas son parte fundamental del programa de capacitación ya que a través de ellas se llegara a la clave del éxito, con una técnica muy bien seleccionada el programa

de capacitación se basará en la competencia de los participantes que activaran su participación.

## **ESTRATEGIAS DE CAPACITACION**

-La estrategia que se tomen para el programa de capacitación tiene la finalidad de ofrecer a los participantes la oportunidad de estudiar, realizar sugerencias, identificar sus necesidades y desarrollarse como personas y en sus puestos de trabajo; estas estrategias ayudaran a la enseñanza del conocimiento, facilitar la comunicación entre instructores y participantes y sobre todo mejorando el estudio del tema dictado.

-Sistema de acciones concebidas, proyectadas a corto-mediano-largo plazo, ejecutadas, controladas y evaluadas a escala de una organización, dirigidas al logro de las competencias técnicas, profesionales y gerenciales requeridas para que todo su equipo humano alcance, mantenga y desarrolle, de forma sostenible, los niveles de desempeño individual y grupal necesarios para la materialización de los Objetivos Estratégicos Organizacionales, a lo largo de todo el horizonte abarcado por estos.

- El material didáctico en texto.- Se realiza con impresos que dan soporte al programa de capacitación.
- El material audio-visual.- Se entregan el contenido a través de imágenes que demuestren las causas y consecuencias
- Lingüístico.- El capacitador tiene que tener el conocimiento de las lenguas de las participantes para que se maneje de mejor manera y se puede concluir con éxito el programa.

## **Análisis**

Las estrategias son herramientas de apoyo que permiten conducir efectivamente nuestros propósitos, permitiendo lograr una capacitación que mejorará las competencias laborales de los trabajadores en función de las exigencias actuales de la sociedad en el país y es un aspecto económico que favorezca a todos los participantes de los mercados.

## **PERFILES DE LOS CAPACITADORES**

<sup>26</sup>- Es en el proceso mismo de la capacitación donde se produce la aplicación efectiva del diseño instruccional y se usan los recursos didácticos para alcanzar los objetivos de aprendizaje propuestos. Sin embargo, 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. Este es la persona que asume el papel de guía, facilitador, organizador animador y director de dicho proceso.

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

- Las funciones del instructor no se agotan en la docencia; además, suele asumir responsabilidades adicionales: sociales y administrativas. En el área social, debe mantener relaciones de coordinación con otros instructores, técnicos y profesionales de

---

<sup>26</sup>MARTINEZ, Eduardo, MARTINEZ, Francisca, "Capacitación por competencia principios y métodos", Santiago de Chile, Pg. 132, 133

la empresa, especialmente con los supervisores de los participantes. En lo administrativo, las actividades de capacitación establecen obligaciones para el instructor, tales como:

- controlar la asistencia de los participantes;
- llevar registros de las calificaciones;
- elaborar informes de avance de las actividades de capacitación para ser presentados a la autoridad pertinente,
- llevar registros del material didáctico, equipos, maquinarias y otros elementos asignados al desarrollo de la capacitación,
- atender a la seguridad de los bienes a su cargo.

De una adecuada selección del instructor dependerá, en gran medida, el éxito de un proceso de capacitación. Se ha comprobado que un buen instructor puede impartir una enseñanza excelente, incluso con pocos recursos de apoyo; por el contrario, un instructor incompetente, difícilmente logrará impartir una capacitación de calidad, aunque disponga de los mejores elementos didácticos de apoyo. Un buen instructor no es sólo una persona que domina un campo de trabajo; además, debe ser un comunicador eficaz de sus conocimientos, siguiendo las pautas del diseño instruccional. En síntesis, el instructor de capacitación debe dominar no sólo su oficio sino también los principios y las técnicas de la enseñanza de adultos.

**Algunas de las características que hacen el perfil de un buen instructor de adultos son las siguientes:**

- Disposición, compostura y modales adecuados.
- Amabilidad y paciencia.
- Sentido de responsabilidad como docente y por la seguridad de los participantes, en algunos casos.
- Ecuanimidad y respeto en el trato todos los participantes.
- Autoridad moral, demostrando que es consecuente con lo que hace y enseña.
- Motivador, para lograr que el grupo participe en forma activa y entusiasta.
- Flexibilidad, para adaptarse a las necesidades del grupo y las circunstancias de trabajo.
- Buena dicción y capacidad para adecuar su lenguaje al nivel de comprensión del grupo
- Dominio teórico y experiencia en la profesión u oficio que enseña.
- Voluntad de superación y de actualización constantemente de sus conocimientos.
- Vocación para comunicar y compartir su saber y experiencias.
- Autocontrol y autocrítica.
- Compromiso con los valores de la organización donde presta sus servicios.

## <sup>27</sup>**Papel de los capacitadores**

- Debe lograr la identidad grupal basada en la pertenencia, la solidaridad y la equidad.,,
- Alentará que las personas descubran nuevas formas para enfrentar problemas
- No debe perder de vista ciertas manifestaciones del grupo, permitirle ser protagonistas de sus propios procesos.
- Incentivar la participación y la creatividad
- Emplear técnicas que él mismo y con el grupo haya logrado
- Buen manejo de metodología educativa

### **Análisis**

El capacitador es la persona responsable de diseñar e implementar el proceso de capacitación, planificando procesos de aplicación del tema que dicte, implementando las actividades con los participantes en los talleres para llegar a procesos dinámicos y que prolonguen una efectividad y animo de cambio en los participantes.

### **LOGISTICA DE CAPACITACION**

-La planificación, organización y el control de todas las actividades relacionadas con la obtención, traslado y almacenamiento de materiales y productos, desde la adquisición

---

<sup>27</sup><http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/daando/capacitacion.pdf>

hasta el consumo, a través de la organización y como un sistema integrado. El objetivo que pretende conseguir es satisfacer las necesidades y los requerimientos de la demanda de la manera más eficaz y con el mínimo coste posible; incluyendo los flujos de información implicados.<sup>28</sup>

-La logística es el proceso de planificar, ejecutar y supervisar el flujo y almacenamiento, teniendo en cuenta la relación costo/eficacia, de las materias primas, las existencias que se están utilizando en el proceso de fabricación, los productos acabados y la información conexas, desde el punto de origen hasta el punto de consumo final.<sup>29</sup>

### **Análisis**

La logística de capacitación debe ser eficaz y eficiente para llevar el control de las actividades que se realizan por los participantes con detenimiento y precisión de los detalles, consolidando la calidad del proceso de capacitación.

Con la investigación de estos temas ayudaran a que la capacitación sea más efectiva y que al finalizar el programa se vean resultados esperados y positivos que de esta manera los mercados municipales ayudaran al beneficio del pueblo y se integraran de una forma más llamativa al cambiar la mentalidad de los vendedores y consumidores.

---

<sup>28</sup><http://adlo-consultoria.blogspot.com/2007/04/concepto-de-logstica-empresarial.html> Pg. 1

<sup>29</sup><http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis74.pdf> Pg.8

## **2.2.3 HIPOTESIS**

### **2.2.3.1 General**

Si es que se obtendría la información requerida se podría elaborar el programa de capacitación de enfermedades transmitidas por los alimentos que se puede adquirir en los mercados municipales.

### **2.2.3.2 Específicos**

- Si es que se presentaría una base conceptual y teórica sustentada eficazmente se obtendría un marco de referencia que fundamente teóricamente el tema de investigación de tesis.
- Si es que se definiría un análisis profundo de las enfermedades transmitidas por los alimentos en los mercados municipales se tendría una determinación del problema planteado.
- Si es que se presentaría un programa de capacitación donde se incluiría el tema de las enfermedades transmitidas por los alimentos en los mercados municipales se revertiría esta problemática.

### **3. ESTRATEGIA METODOLOGICA**

#### **3.1 Unidad de análisis**

##### **Análisis del sector público al que pertenece**

Los mercados municipales son espacios donde se abastece a las personas que buscan los alimentos fresco para el consumo diario de la mesa familiar sin embargo existen algunos mercados municipales que no cuentan con las condiciones higiénicas correspondientes para una buena manipulación de los alimentos, considerado necesario realizar una investigación de campo para que de esta manera se tener información real para que el programa de capacitación sea adecuado.

##### **Situación de la planificación**

##### **Organización**

<sup>30</sup>El mercado 12 de Abril hoy festeja doble aniversario: los 454 años de Fundación de Cuenca y los 27 años de creación de este centro de abastos que surgió con un grupo de comerciantes del mercado 9 de Octubre, entre ellas: Rosa Rendón (+), Victoria Ochoa, Luisa Bermeo y más fundadores.

El presidente de este mercado, ubicado en parte noroeste de la ciudad, en la calle Eloy Alfaro y avenida Guapondélig, Jhonson Pulgarín, mencionó que tienen muchas necesidades, aunque es uno de los centros que tiene buena concurrencia de compradores, por las seguridades y parqueaderos que ofrece.

---

<sup>30</sup><http://www.elmercurio.com.ec/276056-mercado-doce-de-abril-celebra-en-espera-de-unareconstruccion.html>

“Pero, en infraestructura estamos un poco rezagados frente a otros mercados que ya fueron remodelados y este no; principalmente nos falta una nave en la parte posterior, ahí tenemos puesto puro zinc, cada quien ha hecho a su gusto. Lo ideal sería hacer una sola plataforma para que accedan todos, estén cómodos y no tengan problemas del gua porque ahora hay goteras”, señaló este dirigente.

Dijo que el municipio les ha ofrecido desde el año pasado, pero “sé que no hay presupuesto; es una de las cosas que nos molesta, que no se nos tome en cuenta y se nos ponga en el presupuesto municipal de cada año, venimos pidiendo desde hace algunos años esta plataforma, deberían tomarnos en cuenta y poner en el presupuesto”.

### **Historia del Mercado 12 de Abril de la ciudad de Cuenca**

Una de las vendedoras del mercado 12 de abril la Sra. Mariana del Carmen López López que trabaja desde los 13 años de edad como comerciante del mercado fue una de las primeras vendedoras en ocupar el mercado 12 de Abril, ella nos cuenta que algunos comerciantes que elaboran en la actualidad son los que ocupaban un puesto en el mercado 9 de Octubre que funcionaba en la plaza cívica, ellos fueron desplazados hace 28 años atrás para las instalación de lo que hoy es el mercado 12 de Abril que fue dado por el municipio.

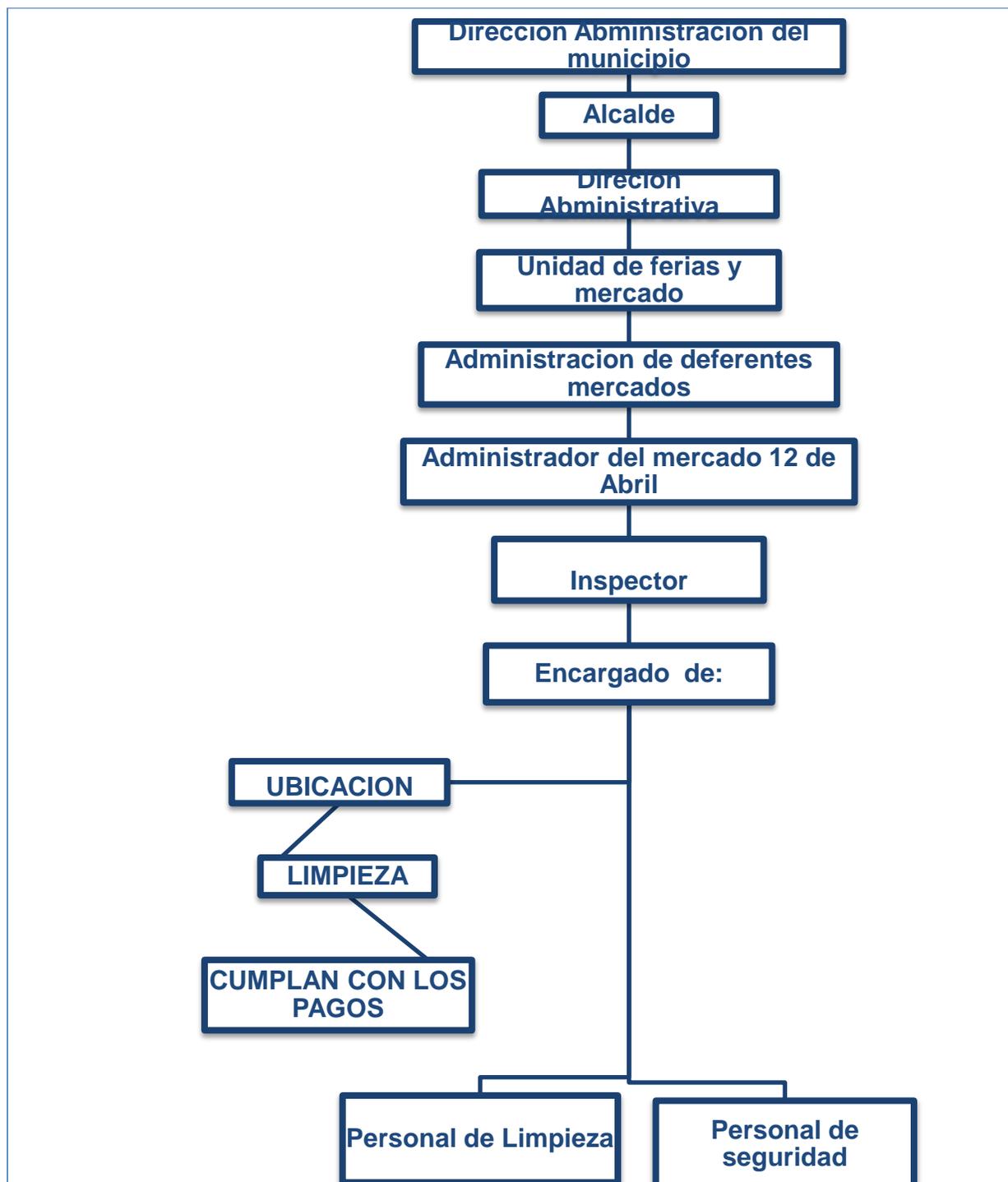
Según la Sra. María del Carmen López López, nos cuenta que el municipio les dio las instalaciones solamente en cementado, ellas ante la necesidad de poder abastecer a los consumidores, se reunieron y con la Sra. Rosa Rendón (+) que era la presidenta

delos mercados municipales en ese entonces y acordaron llevar las mesas y sillas del mercado 9 de octubre donde trabajaban; en el transcurso del tiempo las comerciantes ante tal necesidad construyeron desde las paredes con azulejo hasta los mesones para exhibir sus productos al cliente, es así como se ha ido formando este mercado que hasta este entonces el municipio no lo ha remodelado pero tienen la esperanza de que algún momento puedan tener un mejor puesto de trabajo.

### **Dirección**

El Administrador Luis Toral comenta que la en la actualidad el mercado tiene 545 puestos comerciantes, donde se oferta todo tipo de productos, estos mantienen un convenio de concesión con la municipalidad.

## ORGANIGRAMA



Fuente: Mercado 12 de abril, documentos del departamento de administración

Elaborado por: La autora

## **Control**

El mercado 12 de Abril no tiene ningún control de riesgos de trabajo ni para los trabajadores ni para los administradores, lo que si es que mantienen contratos con compañías para mitigar las plagas.

El mercado no cuenta con misión ni visión específicos, en cuanto a las políticas del mercado solo se refieren con las ordenanzas que se tiene dentro de los artículos que se manejan a los mercados municipales en general. El municipio para el próximo año quiere construir una nave en el exterior para la venta de papas y hortalizas quieren hacer el sistema hidrosanitario, Según el Administrador el Sr. Luis Toral nos dice que el municipio si da las capacitaciones por el ministerio, los temas de salud humana a los comerciantes, ellos están trabajando en el plan piloto, MIES (Ministerio de inclusión económica y social) y la alcaldía, se da frecuentemente lo que es manipulación a los comerciantes, sin embargo mediante diferentes conversaciones sostenidas con diferentes comerciantes del mercado se tiene una respuesta distinta a lo que el administrador comenta.

### **<sup>31</sup>Controlan plagas en el mercado 12 de Abril**

12 de Octubre 2012 Frente a varios comentarios de que en el mercado 12 de Abril, existiría una plaga de roedores, Luis Tobar, administrador del centro de abastos, manifestó que el problema se ha reducido en gran medida.

---

<sup>31</sup><http://www.elmercurio.com.ec/353281-controlan-plagas-en-el-mercado-12-de-abril.html> Pg.1

“Con el apoyo de la municipalidad, hace cinco meses se contrató una empresa para que controle las plagas en el mercado”, aseguró Tobar.

El funcionario informó que la empresa utiliza procedimientos técnicos, por ejemplo, mediante tubos especiales con veneno, ubicados fuera del alcance de las personas, se elimina a las ratas.

De esta forma se evita que los químicos estén en contacto con la gente y los productos que se expenden en el lugar.

A pesar de esto, varios comerciantes, aseguraron que el piso del mercado siempre está sucio y varias de las rejillas están rotas y por ahí entran ratas y ratones.

Los vendedores consideran que la Empresa Municipal de Aseo (EMAC EP), debería encargarse de dar limpieza en el mercado.

Por su parte, Luis Tobar aseguró que existe el compromiso del Municipio para ejecutar obras hidrosanitarias en el interior del local, que por más de 28 años ha estado desatendido en ese aspecto. Anunció que las obras iniciarán la próxima semana. (PVI).

### **3.2 Población y muestra**

Los mercados municipales han estado estrechamente relacionados con el desarrollo y crecimiento de las ciudades tanto económica como tradicionalmente, en la ciudad de Cuenca existen 6 mercados municipales oficialmente registrados estos son: mercado el Arenal, mercado 10 de Agosto, mercado 9 de Octubre, mercado 27 de Febrero, mercado 12 de Abril y mercado tres de Noviembre, que demuestran su cultura y

tradiciones propias de cada uno de ellos, donde abastecen a la ciudad con todo tipo de suministros y productos de alimentos básicos de la canasta familiar, tomando como punto de referencia al mercado 12 de abril de la ciudad de Cuenca realizando en el mismo la investigación de campo, porque es uno de los mercados tradicionales de suministro de fruta y sobre todo ya que es un mercado que no le han tomado en cuenta para ninguna remodelación a pesar que el mismo abastece a la parte norte de la ciudad.

### **3.3 Tipo y nivel de la investigación**

**Básica.-** Porque se mantiene en un marco general de investigación.

**Documental.-** Se refiere a la revisión bibliográfica que hace soporte a la investigación.

**De Campo.-** Porque es directa, vivenciando en los escenarios e identificando la realidad de los mercados municipales.

**Exploratoria.-** Porque no tiene una base científica.

**Descriptiva.** Porque se va a describir e identificar minuciosamente los aspectos concernientes al tema de estudio.

**Explicativa.-** Porque se va explicar detalladamente los aspectos negativos y favorables que encierran el problema.

## Método

Se utilizara el método analítico sintético porque nos permite llegar a la verdad mediante una investigación que se realizara durante la elaboración del proyecto donde se sacara puntos claves para luego unirlos con una lógica y así poder demostrar con fundamentos la problemática planteada al inicio del proyecto.

### 3.4 Técnicas de instrumento

La técnica se va a utilizar para la recopilación de la información será:

**Entrevista.-** Comunicación <cara a cara> entre dos o más personas, que se lleva a cabo en un espacio temporal concreto y entre las que se da una determinada intervención verbal y no verbal con unos objetivos previamente establecidos.<sup>32</sup>

**Observación directa.-** Se entiende la observación directa la que se realiza ya sea en el campo, en el aula, en la casa o en el laboratorio, sin que se haga ninguna intervención para que los organismos que comporten de un modo diferente al que usualmente lo hace. Tampoco se le da mayor importancia a la bibliografía para argumentar las observaciones hechas, es decir, los organismos más investigativos tal como son hallados en su habitat.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup><http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm> Pg.1

<sup>33</sup> CASTRO MORENO, Julio Alejandro, "La investigación del entorno natural: Una estrategia didáctica para la enseñanza-aprendizaje de las ciencias naturales", primera edición, Bogota-Colombia, Pg.82

### 3.5 Organización y análisis de los datos

#### ENTREVISTA REALIZADA A LAS VENDEDORAS DE LOS MERCADOS

#### MUNICIPALES

#### TEMA: ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

**¿HA TENIDO CURSOS DE CAPACITACIÓN SOBRE TEMAS DE ENFERMEDADES QUE SE DAN POR LOS ALIMENTOS?**

Si han tenido	2
no han tenido	5
una solo vez	3

**Grafico #1**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Tatiana Solano

### Análisis e interpretación del grafico #1

En el gráfico de pastel que se observa, se demuestra que no todas las vendedoras de los mercados municipales han tenido cursos de capacitaciones sobre este tema ya que en las 10 personas que se hizo la entrevista 5 de ellas no han tenido ninguna capacitación pero por cuenta de ellas algunas saben algo de las enfermedades, 3 personas han tenido solo una vez pero no han tenido la información suficiente sobre el tema de (manipulación de alimentos) , y 2 de ellas si han tenido donde se ha tratado temas de enfermedades transmitidas por los utensilios, verduras y frutas

### ¿TIENE UD. CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS PARA PREVENIR INFECCIONES E INTOXICACIONES?

si tiene conocimiento	4
no tiene conocimiento	6

**Grafico #2**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tatiana Solano

## Análisis

Esta grafica muestra que 6 personas entrevistadas no tienen el conocimiento y 4 si tienen conocimiento de las normas de manipulación de alimentos lo que quiere decir que las personas que conocen no las ponen en práctica y las que no saben desconocen el daño que puede causar en no usar normas de manipulación.

**¿UD. SABE SI LOS ALIMENTOS QUE SE VENDEN EN ESTE MERCADO, PASAN POR LAS REGLAS SANITARIAS PARA QUE DICHS ALIMENTOS NO SEAN CAUSA DE INFECCIONES O ENFERMEDADES DE LOS CONSUMIDORES?**

SI PASAN LAS REGLAS	2
NO PASAN LAS REGLAS	3
DESCONOCEN DEL TEMA	5

Grafico # 3



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaboración:** Tatiana Solano

## Análisis

La grafica indica que 5 personas entrevistadas desconocen totalmente si los alimentos que llegan al mercado pasan por las normas de seguridad, 2 de ellas afirman que sí y 3 personas dicen que no lo hacen por los alimentos llegan a veces en mal estado, sucios y con polvo lo que afecta para ellos también.

**¿ESTARÍA UD. DISPUESTA/O A RECIBIR UNA CAPACITACIÓN DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS PARA SU CONOCIMIENTO GENERAL?**

**SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ PORQUE**

SI DESEAN LA CAPAITACION	10
NO DESEAN LA CAPACITACION	0

**Grafico #4**



**Fuente: Investigación de campo**  
**Elaboración: Tatiana Solano**

## Análisis

Esta grafica muestra que total de las personas encuestadas aceptan realizar una capacitación sobre el temas que para ellas es muy importante ya que les ayudaría a mejor su negocio y tener conocimientos, afirman que de esta manera mejoraría el servicio que ellas brindan a sus consumidores.

## ENTREVISTA PARA LOS CONSUMIDORES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES

### TEMA: ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha de entrevista: \_\_\_\_\_

### ¿QUÉ ENTIENDE UD. POR INCORRECTA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS?

no lavan los alimento	6
falta de higiene	3
estafan a los consumidores	1

**Grafico #5**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Tatiana Solano

## Análisis

En esta grafica se demuestra que 60% de las personas entienden que la incorrecta manipulación de los alimentos son el no lavar los alimentos ni los cocinan como se bebe, mientras que el resto responde que es una falta de higiene por parte de las vendedoras.

### 2 ¿UD. COMO CONSUMIDOR DE ESTE MERCADO ESTA SEGURO DE QUE LOS ALIMENTOS SON MANIPULADOS CORRECTAMENTE POR LAS VENDEDORAS PARA SU EXPENDIO?

No por falta de higiene	8
no porque se han visto	1
A veces si	1

Grafico #6



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Tatiana Solano

## Análisis

En el gráfico de pastel se demuestra que el 80% no están seguros que estos alimentos se manipulen correctamente esto es preocupante ya que no tienen una información adecuado de las consecuencias que puede acarrear esto.

**¿DESEARÍA UD. QUE LAS PERSONAS QUE VENDEN LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO ESTÉN CAPACITADAS PARA QUE MANIPULEN LOS ALIMENTOS SEGÚN NORMAS INTERNACIONALES DE HIGIENE? ATENCIÓN**

Si desearían	10
No	0

**Grafico #7**



**Fuente: Investigación de campo**  
**Elaboración: Tatiana Solano**

## Análisis

En el grafico el 100% de los entrevistados afirman que si desearían que las vendedoras de los mercados se capacitaran ya que esto ayudaría a disminuir el riesgo de contaminación e infecciones que se provocan por le desaseo.

### 1. ¿UD. CONSIDERA QUE EL TRANSPORTE DE LOS ALIMENTOS SE DEBERÍAN HACER DE UNA MANERA MÁS HIGIÉNICA O LE PARECE BIEN LA ACTUAL?

de una manera más higiénica	9
Actual	1

**Grafico #8**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaboración:** Tatiana Solano

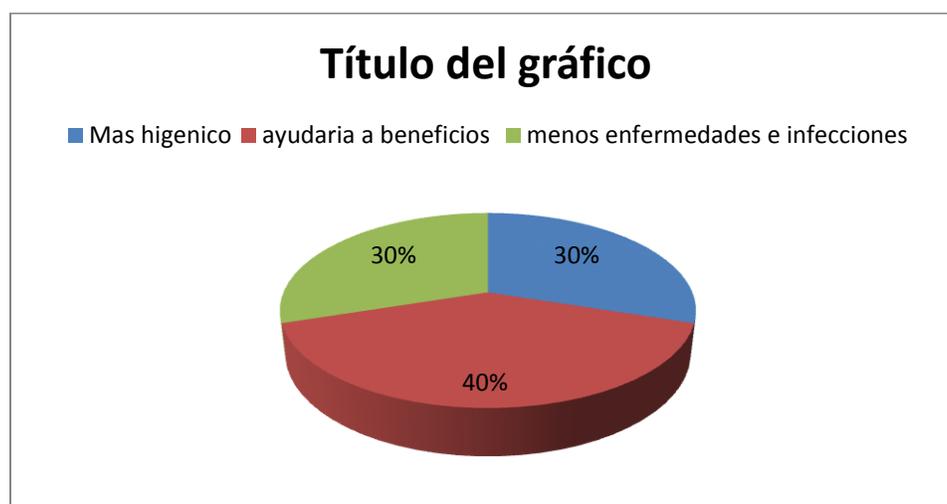
## Análisis

La grafica indica que se debería cambiar la manera que se trasladan los alimentos antes de ser preparados y consumidos ya que esto generaría confianza de los consumidores.

### 5 ¿APORTE CON SU OPINIÓN SOBRE LOS BENÉFICIOS DE REALIZAR CAPACITACIÓN PARA LAS PERSONAS QUE VENDEN EL MERCADO?

Mas higiénico	3
ayudaría a beneficios	4
menos enfermedades e infecciones	3

**Grafico #9**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Tatiana Solano

## Análisis

En el gráfico se ve claramente que las opiniones de los entrevistados son diversas pero básicamente se enfocan en que habría beneficios si se dieran las capacitaciones mejorando el aseo y evitando enfermedades como infecciones o intoxicaciones.

### 3.6 FODA

F	O	D	A
Puestos de venta limpios y adecuados para el expendio de productos y alimentos del mercado 12 de Abril a pesar de que el municipio no les tome en cuenta.	Compromiso del Municipio para ejecutar obras hidrosanitarias en el interior del local	Poca preparación de las vendedoras en cómo mantener una correcta manipulación de los alimentos	Según la ordenanza de las obligaciones de los arrendatarios en el art. 27 Los mercados deben atender al Público desde las 06H00 hasta las 19H00 de lunes a domingo, lo que limita a los consumidores el horario de compras
Incremento de puestos de trabajo en el mercado 12 de abril donde se oferta todo tipo de	Capacitaciones que da el municipio a las vendedoras de los mercados municipales que	Limitado conocimiento de las normas de manipulación de alimentos para	El municipio no da frecuentemente el apoyo necesario que requiere el mercado

productos para las personas	son gratuitas para incentivarlas	prevenir infecciones e intoxicaciones	12 de Abril
	Control de plagas que se hace al mercado por el municipio de cuenca con ayuda del EMAC	El mercado 12 de Abril no cuenta con ningún control de riesgo de trabajo y esto puede ocasionar perdidas económicas y humanas principalmente	

### 3.6.1 Conclusión de Matriz de análisis FODA

De acuerdo a la investigación que se realizó sobre los factores macroeconómicos en todos los aspectos, los mercados municipales no cumplen a cabalidad ciertas ordenanzas que están establecidas por el municipio y en la investigación de campo que se realizó al mercado 12 de Abril en donde se efectuó las entrevistas para poder tomar en cuenta las ventajas y desventajas que tiene el mercado se encontró muchas falencias ya que las vendedoras tienen poco conocimientos sobre temas que se consideran importantes en el ámbito de salud como la correcta manipulación, las reglas de higiene personal y de alimentos; lo que provoca las enfermedades transmitidas por los mismos, sin embargo los responsables de que se cumplan estas ordenanzas y

aspectos es del municipio, para que estas personas comiencen a cambiar su mentalidad y puedan dar un mejor servicio a la población en general que acude a ellos.

#### **4. RESULTADOS**

##### **4.1 IDENTIFICAR LA FILOSOFÍA DE LOS MERCADOS MUNICIPALES:**

Para realizar la filosofía del mercado 12 abril se ha tomado los puntos de referencia más importantes que la investigación de campo nos ha brindado ya que es muy limitada la información.

##### **4.2 MISIÓN DEL MERCADO:**

El mercado 12 de abril aplica un sistema de control de calidad en productos previo al consumo y alimentos ya preparados para el consumo, desarrollando y conservando las buenas prácticas de higiene, para conseguir que el consumidor salga satisfecho en su compra.

##### **4.3 VISIÓN DEL MERCADO:**

El mercado 12 de abril de la ciudad de Cuenca, será el mercado más eficiente mediante la aplicación de estándares de buenas prácticas de manufacturas y líder en la prestación de servicios que goce de prestigio confianza y credibilidad por la calidad de sus alimentos y buen servicio al cliente.

#### **4.4 POLÍTICAS DEL MERCADO:**

- Las capacitaciones serán mínimo dos veces al año, estas serán gratuitas por parte dl municipio, con el objetivo de reanudar conocimientos en temas generales.
- Incrementar el control de normas para los puestos de trabajo ayudando que estas se mantengan limpias y fuera de plagas.
- Vincular a los administrativos con las/los vendedores mayoristas y minoristas del mercados para que haya la comunicación necesaria con reuniones que se den cada trimestre.

#### **4.5 ESTRATÉGIAS DEL MERCADO: PARA EL ÁMBITO DE LA CAPACITACIÓN**

- a) Motivar a los vendedores del mercado con estímulos de mejoramiento de sus puestos, al conseguir la votación de los consumidores satisfechos del mismo.
- b) Optimizar la utilización de los recursos que conlleve al mejoramiento del mercado municipal, realizando propuestas de apoyo con los sectores privados que fortalezcan los procesos de capacitación.
- c) Diseñar, ejecutar planes y proyectos que permitan concretar mayores ingresos que ayuden al progreso del mercado, realizando un convenio bipartito entre el municipio y la administración del mercado.

#### 4.6 DEFINIR LAS NECESIDADES Y PRIORIZARLAS EN RELACIÓN AL ÁMBITO DE CAPACITACIÓN:

##### CUADRO # 2

##### Cuadro de necesidades: Quality Function Deployment

NECESIDADES	PRIORIZACION DE NECESIDADES
A. Capacitación en una buena conservación de alimentos crudos y cocidos	1. Capacitación de enfermedades que existen por la transmisión de alimentos incorrectamente manipulados
B. Capacitación de enfermedades que existen por la transmisión de alimentos incorrectamente manipulados	2. Capacitación en normas de manipulación de alimentos para prevenir infecciones e intoxicaciones
C. Capacitación en normas de manipulación de alimentos para prevenir infecciones e intoxicaciones	3. Capacitación en una buena conservación de alimentos crudos y cocidos
D. Capacitación de las normas de una buena higiene.	4. Capacitación de las normas de una buena higiene.

Fuente: Asociación Española para la calidad (AEC) – Investigación de campo

Elaborado por: La autora

**4.7 ESTRUCTURAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN:****PROGRAMACIÓN ACADÉMICA****I. DATOS GENERALES**

ASIGNATURA	Programa de capacitación sobre las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS) que se pueden adquirir en los mercados municipales.
NÚMERO DE HORAS (semanales)	2 HORAS DIARIAS
TIEMPO DE DURACIÓN TOTAL	20 HORAS TOTALES
FECHA DE REALIZACIÓN	JUEVES 14 DE ENERO DEL 2013 HASTA VIERNES 25 DE ENERO DEL 2013
FACILITADOR (nombre completo)	Licenciada Patricia Ortiz
INFORMACIÓN DEL FACILITADOR	Título: LICENCIADA EN ALIMENTOS  Cátedras de Especialidad: GASTRONOMIA  Número Telefónico:  Convencional:074091010  Movil-Movistar: 0987-17-64-55

	Correo <a href="mailto:chefpaor@yahoo.com">chefpaor@yahoo.com</a>
--	---

## II. DESCRIPCIÓN DE LA MATERIA

Los mercados municipales han estado estrechamente relacionados con el desarrollo y crecimiento de las ciudades. La mayoría de puestos de alimentos de los mercados municipales raramente con las exigencias sanitarias exigidas por las autoridades.

La incidencia de infecciones gastrointestinales e intoxicaciones alimenticias ocurren como consecuencia de la falta de higiene en la manipulación y procesamiento de los alimentos y después de la preparación de los mismos.

Los comerciantes de estos centros no llevan las adecuadas condiciones higiénicas y es imprescindible que como medida preventiva los comedores populares cumplan con las normas y los requisitos fundamentalmente para su funcionamiento esto para prevenir que las enfermedades transmitidas por los alimentos sean causantes de pérdidas humanas.

## III. OBJETIVOS

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

- a) Aplicar correctamente las normas de manipulación de alimentos en sus puestos de comida.
- b) Conocer la importancia de mantener una buena higiene personal, del puesto de trabajo y de los alimentos que se vende.

- c) Reconocer las enfermedades más comunes transmitidas por la contaminación de alimentos aplicada a los mercados municipales

### CONTENIDOS / COMPETENCIAS A DESARROLLAR

UNIDADES / CONTENIDOS	COMPETENCIAS A DESARROLLADA	OBSERVACIONES
<p><b>UNIDAD I:</b></p> <p><b>1. MANIPULACION Y CADENA ALIMENTARIA</b></p> <p>1.1. Manipulación y Cadena alimentaria</p> <p>1.1.2 Concepto de manipulación</p> <p>1.1.3. Importancia de la manipulación de alimentos</p> <p>1.1.4. El manipulador de alimentos</p> <p>1.1.5. Los manipuladores de alto riesgo</p> <p>1.1.6. Los manipuladores de bajo riesgo</p> <p>1.2. Concepto de cadena alimentaria</p>	<p>✻ Mejorar la manipulación de alimentos con ayuda de una correcta cadena alimentaria</p>	

1.2.1 Factores que contribuyen a las enfermedades transmitidas por los alimentos en una incorrecta cadena alimentaria		
1.2.2 Tipos de prioridades que caracterizan a un alimento		
1.3 Contaminación de los alimentos		
1.3.1 Tipos de contaminación		
1.3.2 Alimentos contaminados		
1.3.3 Alimentos descompuestos		
1.4 Fuentes de transmisión		
1.4.1 El ser humano		
1.4.2 La fauna nociva		
1.4.3 Los alimentos crudos		
1.4.4 El agua contaminada		
1.4.5 Tierra y Aire		

<p><b>UNIDAD II</b></p> <p><b>2. HIGIENE EN ALIMENTOS Y CUIDADO PERSONAL</b></p> <p>2.1 Buenas prácticas de manufactura</p> <p>2.2 Concepto de higiene</p> <p>2.2.1 Higiene de los alimentos</p> <p>2.2.2 Manejo higiénico en el procedimiento de la elaboración de los alimentos</p> <p>2.2.3 Aspectos claves dentro de la preparación</p> <p>2.3. Higiene personal</p> <p>2.3.1 Reglas básicas de la higiene personal</p> <p>2.3.2 Técnicas del lavado de manos</p> <p>2.3.3 Vestimenta del personal</p> <p>2.3.4 En caso de enfermedad del vendedor</p>	<p>✿ Conocer y aplicar las normas de higiene personales e inocuidad de los alimentos</p>	
--	--	--

<p>2.4 Higiene general</p> <p>2.4.1 Higiene general del local</p> <p>2.4.2 Mantener limpio y desinfectado el negocio</p> <p><b>3. ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS</b></p> <p>3.1. ETAS</p> <p>3.1.1. Concepto</p> <p>3.1.2. Infecciones</p> <p>3.1.3 Intoxicaciones</p> <p>3.2 Microorganismos</p> <p>3.2.1 Bacterias</p> <p>3.2.2 Virus</p> <p>3.2.3 Parásitos</p> <p>3.3 Enfermedades más comunes transmitidas por los alimentos</p> <p>3.3.1 Como controlar enfermedades</p>	<p>✿ Tener conocimiento de las enfermedades más comunes que se pueden adquirir en los alimentos cuando no tienen buenas prácticas de manufactura.</p>	
---	---	--

3.3.2 Cuadros de los microorganismos		
3.3.4 Enfermedades comunes transmitidas a través de los alimentos, causadas por parásitos.		

#### IV. METODOLOGÍA

- ✿ Las principales estrategias metodológicas a utilizar serán las siguientes:
  - **Capacitación presencial.**- modalidad tradicional de enseñanza-aprendizaje
  - **Aprendizaje activo.**- exigen al participante pensar y actuar

Para el tema se trabajará en un aula de manera individual y grupal, entre las principales técnicas didácticas a utilizar durante el Programa de capacitación se encuentran:

- Seminario
- Seminario taller
- Vista técnica o pasantía
- videos

## V. EVALUACIÓN

Evaluar la capacitación es básico y fundamental para lograr el desarrollo del capital humano, es de esta manera como vamos a lograr tener una retroalimentación cierta y útil para la consecución de los objetivos de aprendizaje que deben estar diseñados para cada persona dentro de una organización; es decir, la capacitación debe ser vista en las organizaciones como una inversión y como un método para lograr el desarrollo de las personas así como parte fundamental de su proyecto.

La evaluación “inmediata” al finalizar la capacitación permitirá conocer aspectos de la ejecución y satisfacción de los participantes.

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: 20%

Trabajo en grupo: 10% (integración, participación, desenvolvimiento)

Trabajo final (prueba práctica): 45% (agilidad, coherencia, desenvolvimiento en el espacio, comunicación, comportamiento)

Prueba final escrita: 25% (redacción, coherencia)

## VI. BIBLIOGRAFÍA

### a) TEXTOS BÁSICOS:

"Alimentación y nutrición", segunda edición, España, 2005

"Dietética y alimentación de los alimentos" primera edición, España, 2008

GONZALES GARZA, Marcela, COVADONGA TORRE, Marina,"Iniciación en la técnicas culinarias" segunda edición, México, 2004

"Manejo Higiénico de los Alimentos" Manual operativo, Sectur Programa "H"

Organización mundial de la salud, Organización Panamericana de la Salud

PASCUAL ANDERSON, María del rosario, "Enfermedades de origen alimentario", España, 2005

SENDON, Isabel, "Higiene y manipulación de alimentos", primera Edición, Argentina, 2004

Firma del Facilitador: \_\_\_\_\_ Fecha de Presentación: 14/01/2013

## **4.8 CARTILLA DE APRENDIZAJE: DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS**

### **1. MANIPULACION Y CALIDAD ALIMENTARIA**

#### **1.2. Manipulación y Cadena alimentaria**

##### **1.1.2 Concepto de manipulación**

“Operar con las manos o con cualquier instrumento los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, embañado, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.”

##### **1.2.3. Importancia de la manipulación de alimentos**

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

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

Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas, ya que en la mayoría de los casos es el manipulador el que interviene como vínculo de transmisión, por actuación incorrecta. El profesional de la alimentación, en cualquiera de sus modalidades, tiene ante sí la responsabilidad de respetar proteger la salud de los consumidores por medio de una manipulación cuidados: Para intentar conseguir este objetivo el manipulador debe:

Adquirir conocimiento en materia objeto de su trabajo: el manejo de su trabajo

Desarrollar actitudes de conducta personal que benefician su función: higiene personal y organización de trabajo.

#### **1.2.4. El manipulador de alimentos**

Es aquella persona que por su actividad laborar tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio. Como agente activo en la cadena alimentaria, tiene un papel determinante en la seguridad y salubridad de los alimentos.

El manipulador de alimentos necesita conocer el proceso de presentación y conservación de alimentos y respetar las exigencias culinarias, sanitarias y nutritivas que permiten que el alimento llegue al consumidor las mejores condiciones de seguridad. Por esta razón y tratando de mejorando el nivel de los profesionales de este sector se expone algunas ideas básicas.

El origen, la transformación, el almacenamiento, el consumo son los eslabones de esta cadena, en las cuales se encuentran uno o más manipuladores. La mano del hombre interviene el manipulador responsable procura que cuando un alimento llega a sus manos o sale, lo haga en perfectas condiciones higiénicas.

Aquí juega un papel importante con sus actitudes para prevenir la contaminación, ya que esta es causada principalmente por la falta de higiene en la manipulación.

### **1.2.5. Los manipuladores de alto riesgo**

Son aquellos que mantienen contacto directo con los alimentos que no sufren un tratamiento posterior, antes de llegar al consumidor, también son aquellas personas que intervienen en la elaboración de los alimentos

### **1.2.6. Los manipuladores de bajo riesgo**

Mantiene contacto con el alimento que sufriría un proceso de elaboración posterior antes de llegar al consumidor. Los manipuladores representan un riesgo potencial de transmisión de gérmenes causantes de enfermedades de los consumidores. Ser manipulador de alto riesgo no supone riesgo de enfermedad, supone ser más responsable. La salud de los consumidores se encuentra en las manos de los manipuladores.

Cuando se trabaja manipulando productos frescos debe ponerse un cuidado especial, ya que un adecuado manejo, conservación y almacenamiento de los alimentos, provienen accidentes y enfermedades, tanto para los propios trabajadores como para los clientes.

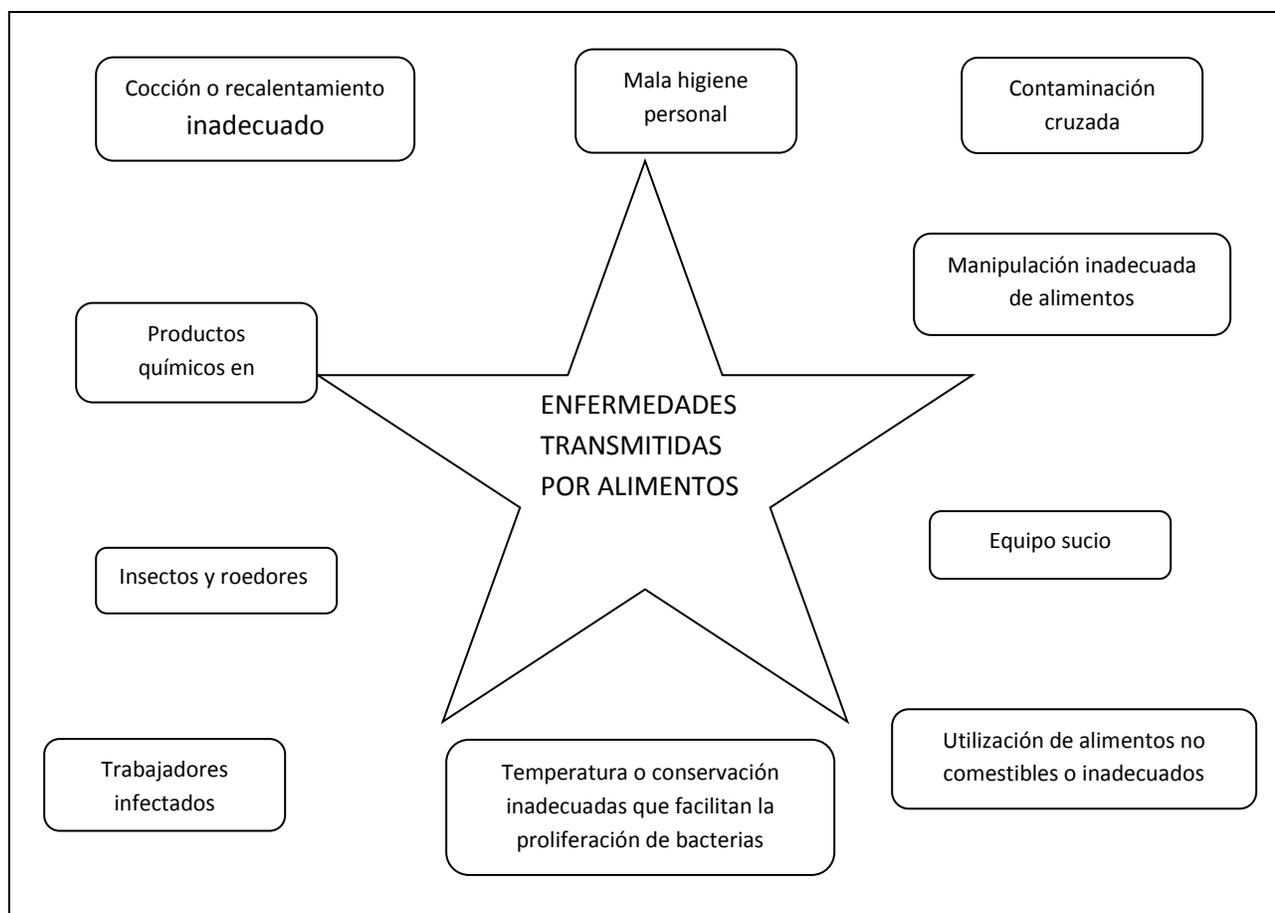
## **1.3. Concepto de cadena alimentaria**

Se da nombre de cadena alimentaria a las diferentes etapas por las que pasa un producto antes de llegar a la mesa del consumidor:

- Producción
- Recolección
- Conservación

- Embazado
- Distribución
- Transporte
- Almacenamiento
- Exposición y venta
- Preparación culinaria
- Consumo

### 1.2.1. Factores que contribuyen a las enfermedades transmitidas por los alimentos en una incorrecta cadena alimentaria



Factores que contribuyen a las enfermedades transmitidas por los alimentos. Modificado de Jacob M.

Manipulación correcta de los alimentos. Guía para agentes de establecimientos alimenticios. OMS 1990

## **1.2.2. Tipos de prioridades que caracterizan a un alimento**

### Sanitarias

- Higiene en la preparación
- Ausencia de sustancias toxicas
- Ausencia de contaminantes

### Organolépticas

- Aspecto, forma, color, sabor, textura

### De utilización

- Grado de transformación de alimentos

### Nutricionales

- Riquezas en sustancias nutritivas

## **1.3. Contaminación de los alimentos**

### **1.3.1. Tipos de contaminación**

### **1.3.2. Alimentos contaminados**

Presentas sustancias dañinas o microbios que generalmente no cambia su sabor, olor o apariencia. LOS MICROBIOS NO SE VEN A SIMPLE VISTA.

Ejemplo: Frutas y verduras regadas con aguas negras, mariscos que crecieron en aguas contaminadas y que pueden saber muy bien pero que ya contienen los microbios que causan la enfermedad.

### **1.3.3. Alimentos descompuestos**

Son las fáciles de detectar porque presentan cambios en el color, olor, sabor, textura, etc., Lo cual evita que se consuman si los identificamos con los sentidos (olor, vista, olfato, gusto).

Ejemplo: Jamón de color verdoso, leche cortada y sabor agrio; mariscos descompuestos de olor desagradable (podrido) y color verdoso o negruzco; pegajoso y que se deshace fácilmente.

## **1.4. Fuentes de transmisión**

### **1.4.1. El ser humano**

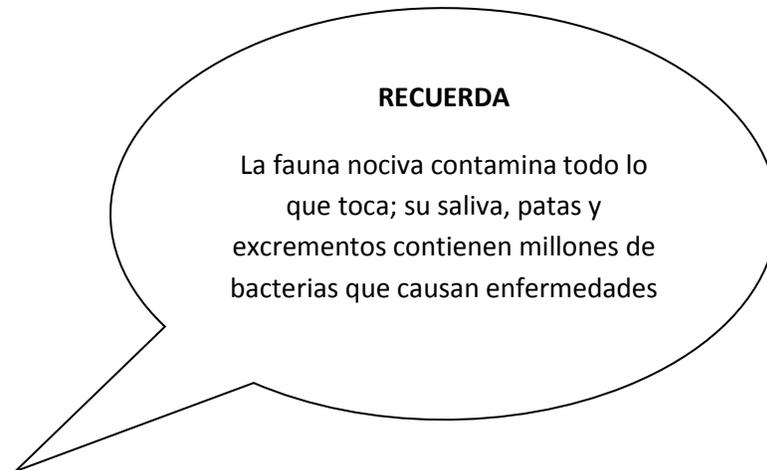
El ser humano es el principal vehículo de contaminación de los alimentos, es decir todas las personas que intervienen en el cultivo, cría, transporte, almacenamiento, preparación y servicio de los alimentos pueden transmitir los microbios a los alimentos, ya que con sus manos, cabellos, saliva, sudor, ropa sucia, al toser, estornudar, etc. los contaminan, razón por la cual debes seguir la normas de higiene necesarias.

### **1.4.2. La fauna nociva**

Los microbios vienen y se transportan en todo la fauna nociva, como son cucarachas, ratas, ratones y moscas.

Estos animales viven y se reproducen en los lugares más contaminados, como el excremento, drenaje, basura y *tierra*. Es por eso que muchos microbios se pegan a los cuerpos. Al entrar alguna(s) de esta fauna nociva a las áreas del establecimiento

donde trabajas, traerá(n) muchos microbios, los depositan en la superficie, equipo y alimentos.



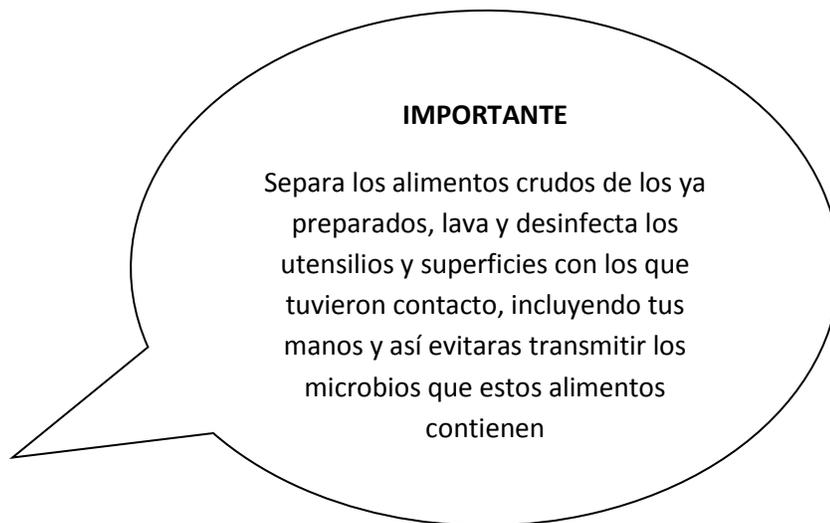
Por eso es importante evitarlas mediante la limpieza constante y no dejando restos de alimentos sobre las áreas de trabajo. No olvides cubrir todos los alimentos y mantener los botes de basura bien tapados.

Es mucho más fácil prevenir la entrada y proliferación de la fauna nociva que eliminarla una vez que se ha establecido.

### **1.4.3. Los alimentos crudos**

Otros medios de transporte de utilizan los microbios son los alimentos crudos, ya que estos vienen contaminados de origen debido a su manejo, y como los microbios no los vemos a simple vista, muchas veces utilizamos y manipulamos los alimentos crudos sin el cuidado necesario.

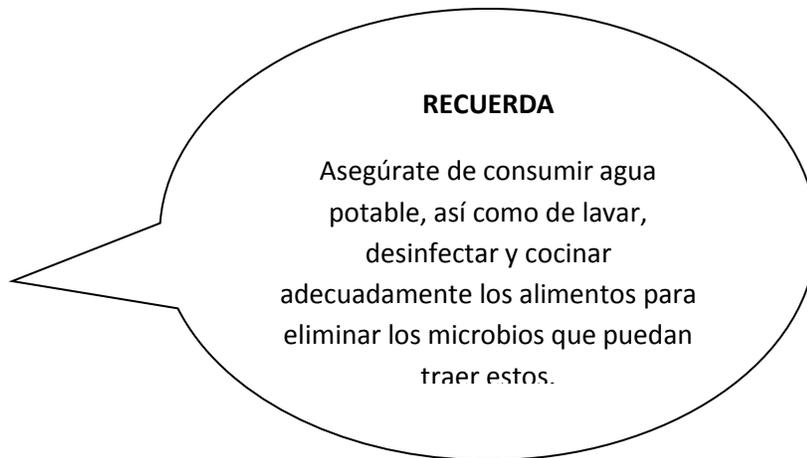
Así por ejemplo, La carne de res, pollo, cerdo y otros productos de origen animal pasan por muchos procesos antes de llegar a nosotros y, en ese trayecto se contaminan con bacterias propias del animal, del equipo, del personal que lo maneja y como resultado del contacto con otras fuentes de contaminación como son excrementos del mismo animal, sangre y otros animales contaminados, además de la presencia de la fauna nociva. Los si la no es adecuada, por lo que es necesario que los alimentos crudos no contaminen a los ya preparados, ya sea por contacto directo, o bien, por medio de las manos o equipo.



#### **1.4.4. El agua contaminada**

Otro importante medio de transmisión para los alimentos es el agua contaminada. ¿Por qué tenemos agua contaminada? El agua es contaminada principalmente, debido a que todos los desechos, incluidos los de intestino del hombre llegan a los ríos, mares y lagos contaminándolos.

Por lo tanto, esta agua contaminada acarrea millones de a microbios que podemos ingerir directamente en el agua, si no se le da un tratamiento adecuado para hacerla potable, construyéndose así un vehículo muy importante de contaminación para los alimentos.



#### **1.4.5. Tierra y Aire**

En la tierra se encuentra una gran cantidad y variedad de microbios causantes de enfermedades y hasta la muerte. Además la tierra contamina el aire, agua, plantas y animales. Algunos microbios como el clostridium botulinum y el clostridium perfringens habitan la tierra y contagias a los alimentos contaminándolos y causando enfermedades.

La tierra y sus contaminantes pueden entrar en las áreas de preparación, almacenamiento y servicio de los alimentos de muchas maneras: por los alimentos, empaques, empleados y el aire.

Es por eso que es importante mantener los alimentos cubiertos, revisar las ventanas y puertas, tener buenos hábitos de higiene y checar los alimentos al momento de su llegada.

## **2. HIGIENE EN ALIMENTOS Y CUIDADO PERSONAL**

### **2.1 Buenas prácticas de manufactura**

Requisitos básicos que deben ser aplicados en las empresas de alimentos para producir en forma higiénica y sanitaria los alimentos y reducir los riesgos para la salud del consumidor, cumpliendo con regulaciones nacionales e internacionales.

Incluyen:

- Higiene personal
- Control de enfermedades
- Hábitos personales
- Practicas operativas

### **2.2. Concepto de higiene**

Se refiere al conjunto de prácticas y comportamientos orientados a mantener condiciones de limpieza y aseo

#### **2.2.1. Higiene de los alimentos**

Son todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y seguridad del alimento en todas las fases, desde su cultivo, producción o manufactura hasta cuando se sirve a

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

### **2.2.2 Manejo higiénico en el procedimiento de la elaboración de los alimentos**

El manejo higiénico de los alimentos, incluyen las diferentes etapas del procedimiento de elaboración, o a lo largo es necesario aplicar las buenas prácticas de manufactura, etapas que se pueden ver ilustradas en el siguiente diagrama.

### **2.2.3 Aspectos claves dentro de la preparación**

## **2.3. Higiene personal**

Dado que la prevención de la contaminación de los alimentos se fundamenta en la higiene del manipulador, es esencial practicar este buen hábito. Por eso, si se dispone de agua en casa, es necesario ducharse antes de ir a trabajar, con mayor razón si en el lugar de trabajo no existen facilidades para hacerlo.

El lavado de las manos siempre antes de TOCAR los alimentos y luego de cualquier situación o cambio de actividad que implique que éstas se hayan contaminado, debe ser considerada la clave de oro del manipulador. De esa manera, éste hábito debe ser practicado antes de empezar a trabajar, al tocar alimentos crudos y después tener que tocar otros alimentos o superficies, luego de utilizar el baño, luego de rascarse la cabeza, tocarse el pelo, la cara, la nariz u otras partes del cuerpo, de estornudar o toser aún con la protección de un pañuelo o luego de tocar basura o mascotas.

### **2.3.1 Reglas básicas de la higiene personal**

Para evitar la contaminación, los manipuladores de alimentos deben cumplir con las siguientes reglas básicas de higiene personal:

- Baño o ducha antes de la jornada laboral.
- No toser ni estornudar sobre los alimentos
- Lavarse las manos después de manipular alimentos crudos para evitar la contaminación cruzada.
- No probar lo que se cocina con un utensilio y volver a introducirlo en la preparación.
- No fumar masticar chicle o comer mientras se manipulan o preparan alimentos.
- Las uñas limpias y cortas.
- Usar cofia, gorro, redecilla o pañuelo que cubra todo el cabello para evitar que caiga alguno.
- El uniforme o delantal de trabajo debe estar perfectamente limpio.
- No usar anillos, relojes, pulseras, cadenas o collares en ellos pueden quedar restos de sustancias donde los microorganismos podrían reproducirse.

### **2.3.2 Técnicas del lavado de manos**

- Remojar el uniforme hasta el codo
- Enjuagar las manos y el antebrazo hasta el codo
- Frotar las manos con el jabón hasta que se forme espuma y extenderla de las manos hacia los codos

- Cepillar cuidadosamente manos y uñas. El cepillo deberá permanecer en una solución desinfectante (cloro o yodo por ejemplo) mientras no se use. Se renovará al menos dos veces por turno. A falta de cepillo, el lavado con agua y jabón se hará al menos por 20 segundos, restregando fuerte manos y uñas.
- Enjuagar bien al chorro de agua desde las manos hacia los codos
- Lo ideal es poder secar las manos con toalla de papel. Los secadores de aire demoran en secar las manos, requieren más de un ciclo para lograrlo y casi siempre el manipulador termina de secarlas con la ropa. En los casos en que no se dispone de toallas de papel, se debe contar con una toalla que permanezca siempre limpia y sea renovada cuando esté muy mojada o su estado de limpieza no sea óptimo.
- Desinfectar las manos en una solución apropiada de ser necesario. Puede también utilizarse alcohol con este propósito.

### **2.3.3 Vestimenta del personal**

La ropa de uso diario y el calzado, son una posibilidad para llevar al lugar donde se procesan alimentos, suciedad adquirida en el medio ambiente. Es la razón principal para usar una indumentaria de trabajo que esté siempre limpia y que incluya:

- ❖ Una gorra, cofia o ambas, que cubran totalmente el cabello, para evitar su caída sobre los alimentos. Este elemento antes que ser decorativo, debe cumplir la función de cubrir completamente el cabello.
- ❖ Un guardapolvo de color claro (puede ser una chaqueta y pantalón o un mameluco) que utilizado solamente dentro del área de trabajo, protege a los

alimentos y superficies de la contaminación

- ❖ Un barbijo, que debidamente usado cubriendo nariz y boca, ayuda a proteger los alimentos de gotitas provenientes de la nariz o la boca, cuando se preparan alimentos para grupos de riesgo como niños, ancianos o enfermos.
- ❖ Un delantal plástico, para operaciones que requieren de su protección.
- ❖ Guantes, para acciones específicas, especialmente en manipulación de productos cocidos listos para el consumo, si ésta no puede hacerse con utensilios.
- ❖ Calzado exclusivo para el lugar de trabajo, o botas adecuadas si las operaciones las requieren.
- ❖ La indumentaria debe ser de color blanco o en su defecto de color claro para visualizar mejor su estado de limpieza y nunca deberá ser utilizada en áreas diferentes a la de proceso o a la de los vestidores.

### **2.3.4 En caso de enfermedad del vendedor**

Si es inevitable trabajar mientras se sufre una enfermedad respiratoria, es necesario que el manipulador extreme los cuidados para evitar hábitos como toser, estornudar o hablar sobre los alimentos. Puede ocurrir que bacterias como el estafilococo dorado, que viven en la boca, la nariz o la garganta, puedan caer sobre el alimento en las gotitas y contaminarlo. Estos hábitos, incluso deben ser evitados estando sano.

El toser, estornudar o hablar, son acciones a veces inevitables, por lo cual es necesario evitar hacerlo sobre los alimentos, cubriéndose la boca con papel descartable o con las manos y en cualquier caso, proceder a un lavado completo de las mismas antes de volver a tocar los alimentos o las superficies que los contactan.

Así mismo, si el manipulador debe permanecer necesariamente preparando alimentos cuando tiene heridas en las manos, deberá cubrirlas con una banda protectora y guantes, los que deben ser cambiados con la frecuencia necesaria según la operación que realiza.

## **2.4 Higiene general**

“Comprende la limpieza y la desinfección del ambiente donde se almacena y preparan los alimentos y de los utensilios y equipos que se emplean para su elaboración.

### **2.4.1 Higiene general del local**

Así como mantener limpio nuestro cuerpo y desarrollar buenos hábitos de higiene personal no ayudará a combatir la contaminación de alimentos, del mismo modo debemos ocuparnos de la higiene general del local. Ambas formas de higiene son indispensables para evitar las enfermedades de transmisión alimentarias

Importante: La higiene nos garantiza la calidad de la elaboración de nuestros productos, mantiene el valor nutricional que se pierde con la contaminación y da una imagen impecable que siempre es un valor comercial en un negocio.

### **2.4.2 Mantener limpio y desinfectado el negocio**

Cuatro razones principales para mantener limpio y desinfectado el negocio:

- Contribuye a la seguridad y calidad de los alimentos, ya que donde no hay suciedad ni microorganismos, se pueden lograr mejores productos.
- El consumidor percibe y valora la higiene del local, sus instalaciones, la vajilla y los utensilios.

- Mejora el ambiente laboral, previniendo la formación de olores desagradables y la aparición de insectos y roedores.
- Ayuda a conservar los equipos y utensilios, evitando el desgaste prematuro o excesivo de los mismos.

### **3. ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS**

#### **3.1. ETAS**

##### **3.1.1. Concepto**

Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos, de acuerdo a las cifras que maneja la Organización Mundial de la Salud (OMS) constituyen uno de los problemas de salud más extendido en el mundo actual y son causa importante de reducción de la productividad y de ausencia laboral.

Una lista grande de gérmenes como bacterias, virus y parásitos son los principales causantes de las diarreas, que son la manifestación más frecuente de este tipo de enfermedades que son transmitidos al hombre por medio del alimento o del agua contaminada.

##### **3.1.2. Infecciones**

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

Lo importante de las infecciones, es que pueden ser prevenidas adoptando medidas higiénicas adecuadas para evitar que los alimentos se contaminen. Por ejemplo, asegurando una cocción completa de los alimentos en el momento de prepararlos, o realizando un buen lavado y desinfección de los que habitualmente se consumen en estado crudo como son las verduras y las frutas.

### **3.1.3. Intoxicaciones**

Se presenta cuando consumimos alimentos contaminados con productos químicos, o con toxinas producidas por algunos gérmenes, o con toxinas que pueden estar presentes en el alimento desde la captura, recolección o desde la producción primaria o la cría, como es el caso de las toxinas contenidas en algunos mariscos.

Algunas de las toxinas que causan con más frecuencia enfermedades en la población, son por ejemplo las producidas por bacterias como el estafilococo dorado (aureus), que puede estar presente en heridas de las manos o la piel, en granitos, en ojos u oídos con pus, así como en la nariz o garganta de las personas.

Cantidades importantes sobre éste, la bacteria produce la toxina causante de la enfermedad, la que en este caso tiene la particularidad de ser resistente al calor, con lo cual ni siquiera la cocción o recalentamiento logran eliminarla del alimento.

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

que la carne de estos productos, tome contacto con una toxina presente en las algas marinas.

Cuando ese microorganismo contamina el alimento y se dan las condiciones para que se reproduzca en cantidades importantes sobre éste, la bacteria produce la toxina causante de la enfermedad, la que en este caso tiene la particularidad de ser resistente al calor, con lo cual ni siquiera la cocción o recalentamiento logran eliminarla del alimento.

### **3.2. Microorganismos**

Son los responsables de transmitir enfermedades por medio de los alimentos. Los microorganismos son seres vivos de tamaño microscópico, inapreciables a simple vista. Al igual que el resto de los seres vivos a) tienen la capacidad de producirse, b) ingerir y asimilar sustancias y metabolizarlas para producir energía y desarrollarse, c) extraer desechos, d) relacionar cambios en su ambiente e) susceptibilidad de mutación. Son los agentes externos causantes de deterioro más importantes.

Los microorganismos más comunes en los alimentos son las bacterias, los mohos y las levaduras. Como cualquier ser vivo tiene una serie de necesidades. Para facilitar el manejo de los conceptos está necesidades se han agrupado en las siglas CHATTO.

**C=** comida o alimento

**H=** humedad, agua

**A=** acidez. Los microorganismos se desarrollan mejor en alimentos poco ácidos.

**T=** temperatura. La mayoría de los microorganismos se reproducen rápidamente en temperaturas intermedias, ni mucho frío ni mucho calor (entre los 4 a 60 C), esta es la llamada zona de peligro de la temperatura.

**T=** tiempo. Como cualquier ser vivo necesita de un tiempo para reproducirse (las bacterias tardan 20 minutos en realizar la bipartición) Cuanto más tiempo se encuentren dentro de la zona de peligro mayor será su reproducción.

**O=** oxígeno. La mayoría de los microorganismos, necesitan para vivir, aunque hay algunos que viven en ausencia de este elemento.

### **3.2.1 Bacterias**

Dentro de los microorganismos, son las bacterias que se desarrollan con más frecuencia en los alimentos.

Las bacterias son seres vivos microscópicos que nacen, crecen se reproducen y mueren, Están presentes ampliamente: aire, polvo, tierra, suelo, agua, piel, plumas, pelo, boca, nariz, garganta, tracto intestinas, ambiente, equipo de cocina etc. la mayoría de las precauciones de manipulación y procesado de alimentos van dirigidas a las bacterias.

Las bacterias como todo ser vivo necesita nutrirse para poder crecer y multiplicarse, Se nutren a expensas de un medio que, con frecuencia es un alimento.

### 3.2.2 Virus

Los virus son más pequeños que las bacterias, están formados por material genético ADN O ARN estos no se pueden multiplicar se pueden transmitir de las manos de portadores humanos y del agua de los alimentos.

Se pueden encontrar en mariscos cultivados, aguas contaminadas o en aguas negras

Los virus se pueden transmitir al llevar las manos contaminadas de heces a la boca y a través de vectores como moscas, fómites, alimentos y agua.

### 3.2.3 Parásitos

Los parásitos son animales o vegetales que viven a expensas de otros seres. Estos organismos parásitos llegan a la persona por medio de la boca a través de la ingestión de Quistes o huevos que son excretados por las personas o animales parasitados.

Se adquiere al tomar agua sin hervir o purificar y al consumir frutas y verduras sin lavar o desinfectar.

## 3.3 Glosario de las enfermedades más comunes transmitidas por los alimentos

**Escherichia coli.-** Es el nombre dado a una gran familia de bacterias normalmente halladas en el intestino de los seres humanos y animales.

**Salmonelosis.-** Esta enfermedad, causada por varias especies de la bacteria llamada Salmonella, produce en el hombre y los animales dos tipos de síntomas tales como gastroenteritis y fiebres intestinales como es el caso de la tifoidea.

**Botulismo.-** Enfermedad causada por las toxinas que son las más potentes que se conocen, son producidas por la bacteria del botulismo, que también se reproduce en medios sin aire y produce esporas.

**Shigelosis.-** Es una infección intestinal causada por bacterias cuyo nombre es “shigella”

**Listeriosis.-** Es una infección que puede ocurrir cuando una persona ingiere alimentos que han sido contaminados

**Cholera (Vibrio cholera).-** El cólera es una infección intestinal aguda causada por la ingestión de alimentos o agua contaminados por la bacteria *Vibrio cholerae*.

**(Bacillus cereus).-** Habitante frecuente de un amplio número de ambientes.

**Hepatitis A.-** La hepatitis A es una enfermedad hepática causada por el virus de la hepatitis A (VHA). Éste se transmite principalmente cuando una persona no infectada (y no vacunada) come o bebe algo contaminado por heces de una persona infectada por ese virus. La enfermedad está estrechamente asociada a la falta de agua salubre, un saneamiento deficiente y una mala higiene personal.

**Gastroenteritis viral (rotavirus).-** La gastroenteritis viral es una de las enfermedades frecuentes en los niños. La mayoría de las veces es producida por un virus.

**Triquinosis.-** Es causada por un parásito en forma de lombriz que por su tamaño, que sí puede ser detectado en el alimento y además puede ser eliminado completamente con la buena cocción de los alimentos.

## **Intoxicaciones con sustancias químicas:**

En todos los lugares donde se preparan alimentos, se manejan para la limpieza o el control de plagas, diferentes sustancias químicas peligrosas como los detergentes y los plaguicidas, los cuales de no ser debidamente etiquetados, transportados, almacenados y utilizados, pueden dar lugar a la contaminación de los alimentos y a la aparición de brotes de enfermedades, ocurridos casi siempre por equivocaciones o confusiones en su manejo.

### **3.3.1 Como controlar enfermedades**

Cumplimiento de las normas higiénicas de alimentos y personales

Debe prohibirse que toda persona con infecciones cutáneas, oculares, o respiratorias manipule alimentos.

El tiempo dedicado a la manipulación de alimentos debe reducirse al mínimo.

Adecuada pasteurización de la leche y productos lácteos.

Aumento de la acidez en aquellos alimentos permisibles.

Educación de los trabajadores que tienen la función de manipular los alimentos

### **3.3.2 Zona de peligro de los alimentos**

#### **Temperatura**

Una temperatura entre 40-140 grados Fahrenheit (F.) o 5 - 60 grados Centígrados (C).

Las temperaturas entre 78 - 83 grados F. (25 - 30 grados C.) favorecen el crecimiento rápido de los microbios.

## **CONTROL DE LOS MICROBIOS - LAS ZONAS DE CONTROL**

El control de la temperatura del alimento es otro factor importante para controlar los microbios. Como demuestra el dibujo, los cambios en temperatura afectan la vida de los microbios.

### **ZONA FRIA**

Es una zona de seguridad para los alimentos. En el congelador, a temperaturas entre -10 y 0 grados F. (-24 y -18 grados C.), los microbios no están activos y no pueden reproducirse. Aun así, continúan presentes en el alimento. El refrigerador debe mantenerse entre 33 y 40 grados F. (1 y 4 grados C.).

### **ZONA DE PELIGRO**

A temperaturas entre 40 y 140 grados F. (5 y 60 grados C.), los microbios están más activos y se reproducen más rápidamente. Según aumenta la temperatura, aumenta la actividad y el número de microbios. ¡LOS ALIMENTOS NO DEBEN PERMANECER EN ESTA ZONA POR MAS DE 2 HORAS!

### **ZONA CALIENTE**

Esta es otra zona de seguridad. A temperaturas sobre los 140 grados F. (60 grados C.), los microbios mueren. Los alimentos que se sirven calientes deben mantenerse en esta zona.

### 3.3.3 Cuadros de los microorganismos

Cuadro # 3

#### Enfermedades comunes transmitidas a través de los alimentos, causadas por bacterias

Alimentos	Enfermedad	Tiempo de aparición después de la ingesta	Síntomas principales	Prevención de enfermedad
Carnes picadas de vaca y aves sin cocción completa (ej.: hamburguesas), salame, arrollados de carne, leche y jugos sin pasteurizar, productos lácteos elaborados a partir de leche sin pasteurizar, aguas contaminadas, lechuga, repollo y otros vegetales que se consumen crudos.	Escherichia coli	3 a 9 días	Diarrea, dolores abdo-minales, vómitos	Cocinar la carne completamente, en especial la carne picada y los productos elaborados con ella, higiene personal y de alimentos. Lavar bien las frutas y verduras. Evitar la contaminación cruzada entre alimentos crudos y cocidos
Huevos crudos y ovoproductos carnes (principalmente de aves), leche no pasteurizada y aguas	Salmonelosis	5-72 hrs.	Diarrea, dolores abdominales, escalofríos, fiebre, vómitos, deshidratación	Cocinando muy bien los huevos, la carne y el pollo; pasteurizando la leche; irradiando los pollos alimentos higiene general

Alimentos mal enlatados, especialmente verduras enlatadas; pescado fermentado, papas asadas en papel de aluminio, ajo envasado, conservas preparadas en forma casera q no alcanza la temperatura deseada .	Botulismo, intoxicación alimentaria.	De 12 a 72 horas	Estreñimiento, debilidad, insuficiencia respiratoria, a veces la muerte	
Alimentos crudos	Shigelosis	12-96 hrs. (4-7 días)	Diarrea, fiebre, náuseas, a veces vómitos y cólicos	Higiene general; cocinando muy bien los alimentos
Productos lácteos, vegetales crudos	Listeriosis	3-70 días	Fiebre, dolores musculares y náuseas o diarrea.	Pasteurizando la leche; cocinando los alimentos
Mariscos crudos o mal cocinados	Cholera (Vibrio cholera)	2-3 días de horas a días	Heces líquidas profusas; a veces vómitos, deshidratación; si no se trata puede ser mortal	Cocinando muy bien los mariscos; higiene general
Alimentos secos como harinas, cereales, etc. y Productos cárnicos	(Bacillus cereus)	8-16 hrs.	Diarrea, cólicos, vómitos ocasionales	Calentando o enfriando rápidamente los alimentos

Elaborado por: Tatiana Solano

**Cuadro # 4****Enfermedades comunes transmitidas a través de los alimentos, causadas por virus**

<b>Alimentos</b>	<b>Enfermedad</b>	<b>Tiempo de aparición después de la ingesta</b>	<b>Síntomas principales</b>	<b>Prevención de enfermedad</b>
Mariscos crudos o mal cocinados; emparedados, ensaladas, etc.	Hepatitis A (Virus de hepatitis A)	28 días en promedio (De 15 a 50 días)	Fiebre, debilidad, náuseas, malestar.	Cocinando muy bien los mariscos; higiene general
Alimentos crudos o mal manejo de los alimentos	Gastroenteritis viral (rotavirus)	1-3 días (4-6 días)	Diarrea	Higiene general

Elaborado por: Tatiana Solano

**Cuadro # 5****3.3.4 Enfermedades comunes transmitidas a través de los alimentos, causadas por parásitos.**

<b>Alimentos</b>	<b>Enfermedad</b>	<b>Tiempo de aparición después de la ingesta</b>	<b>Síntomas principales</b>	<b>Prevención de enfermedad</b>
Carnes crudas o mal cocinadas; leche cruda; mal manejo de los alimentos	Toxoplasmosis	10-23 días (varía)	Semeja mononucleosis, anormalidad fetal o muerte	Cocinando muy bien la carne; pasteurizando la leche; higiene general
Carne cruda de puerco (chorizos, salames, jamones y otros embutidos) infectados con las larvas del parásito.	Triquinosis	8-15 días	Dolores musculares, párpados inflamados, fiebre, a veces la muerte	Cocinando muy bien la carne; congelando la carne de puerco
Frutas y verduras crudas que crecen cerca o en la tierra	Ascariasis	10 días a 8 semanas	Obstrucción intestinal	Cocinando los alimentos, higiene personal

Elaborado por: Tatiana Solano

## Cuadro #6

### 3.3.4 Enfermedades que pueden causar en los platos típicos que se venden en el mercado

Plato típico que se vende en el mercado 12 de Abril	Enfermedad por incorrecta manipulación de alimentos y falta de higiene
Fritada de cerdo	Triquinosis
Papas con cuero	Triquinosis
Ensaladas	Salmonelosis, Ascariasis, Escherichia coli
Seco de pollo en los almuerzos	Salmonelosis
Mermeladas	Botulismo
Jugos o batidos	Toxoplasmosis, Listeriosis

Elaborado por: Tatiana Solano

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 CONCLUSIONES

- ✿ Con el estudio realizado se pudo confirmar que existe una falta de higiene en la presentación del manipulador y malos hábitos de preparación lo que afecta directamente a la salud del consumidor, ya que el alimento preparado por estas personas se llega a contaminar por microorganismos invisibles al ojo humano. Es importante destacar que una contaminación alimentaria que deriva en una enfermedad alimenticia, podría haber sido evitada con la correcta manipulación de los alimentos y bebidas.
  
- ✿ En el mercado 12 de Abril de la ciudad de Cuenca las personas encargadas de atender los locales que expenden comida, no cumplen con las condiciones sanitarias necesarias para cuidar la salud familiar y población en general que acuden a este lugar.
  
- ✿ Los vendedores toman conciencia de su impacto en la salud de las personas puesto que necesitan cambiar inmediatamente su forma de proceder, ellas están dispuestas a recibir capacitación que les ayude a mejorar, formando parte de su enriquecimiento personal para beneficio y bienestar de la sociedad.

## 5.2 RECOMENDACIONES:

De las conclusiones anteriores es necesario realizar las siguientes recomendaciones:

- ✿ Para preparar, mantener alimentos en buen estado y ofrecer un producto de buena calidad es necesario aplicar conocimientos, llevando un excelente manejo higiénico respetar normas sanitarias de esta manera poder proteger la salud de las personas que consumen en este sitio.
- ✿ A la ciudadanía se recomienda observar las condiciones en las que se preparara los alimentos tanto las características organolépticas como la presentación de las personas que atienden, debe ser de óptimas condiciones para así evitar posibles enfermedades.
- ✿ Que las vendedoras hagan conciencia sobre los posibles problemas, que pueden causar la mala higiene y manipulación de alimentos y cómo repercute esto en la sociedad consumidor.
- ✿ Se recomienda desarrollar este programa de capacitación sobre las enfermedades transmitidas por los alimentos para mejorar las normas higiénicas que pudiesen conllevar a nuevas problemáticas

## BIBLIOGRAFIA

1. Alimentación y nutrición, segunda edición, España, 2005
2. ATEHORTUA HURTADO, Federico, Gestión y auditoria de la calidad para organizaciones públicas, primera edición, Colombia, 2005
3. BRAVO MARTINEZ, et al, El manejo higiénico de los alimentos guía para la obtención del dispositivo H, México DF., 2004
4. CASTRO MORENO, Julio Alejandro, La investigación del entorno natural: Una estrategia didáctica para la enseñanza-aprendizaje de las ciencias naturales, primera edición, Bogota-Colombia, 2005
5. Dietética y alimentación de los alimentos, primera edición, España, 2008
6. GONZALES GARZA, Marcela, COVADONGA TORRE, Marina, Iniciación en la técnicas culinarias, segunda edición, México, 2004
7. Manejo Higiénico de los Alimentos, Manual operativo, Sectur Programa "H"
8. manual ELEMENTOS PARA PROGRAMAR EJECUTAR Y EVALUAR ACTIVIDADES DE CAPACITACION, servicio especializado I: Capacitación, educación y comunicación, IICA, Instituto de desarrollo económico (IDE), Banco Mundial.
9. MARTINEZ, Eduardo, MARTINEZ, Francisca, Capacitación por competencia principios y métodos, Santiago de Chile, 2009
10. Organización mundial de la salud, Organización Panamericana de la Salud

11. PASCUAL ANDERSON, María del rosario, Enfermedades de origen alimentario, España, 2005
12. SENDON, Isabel, Higiene y manipulación de alimentos, primera Edición, Argentina, 2004
13. <http://www.bvsde.paho.org/texcom/colera/ElSalvador.pdf>  
<http://es.scribd.com/doc/40494395/Etas-en-El-Mundo-y-en-El-Ecuador-Corre>
14. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definicion-De-Gastronomia/2807181.html>
15. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definicion-De-Gastronomia/2807181.html>
16. <http://definicion.de/alimento/>
17. <http://cuadernoderecursos.es/contaminacion-cruzada/>
18. <http://noemi-leon.blogspot.com/2011/03/definicion.html>
19. [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/elaboracion\\_de\\_programas\\_de\\_capitacion.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/elaboracion_de_programas_de_capitacion.pdf)
20. <http://www.tecnovet.uchile.cl/index.php/RT/article/view/5221/5101>
21. <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/12088614/Teoria-Higiene-Seguridad-de-Herzberg.html>
22. <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/>
23. <http://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtmlPg.6>
24. [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/elaboracion\\_de\\_programas\\_de\\_capitacion.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/elaboracion_de_programas_de_capitacion.pdf)
25. [http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa28/proceso\\_administrativo\\_capitacion/p8.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa28/proceso_administrativo_capitacion/p8.htm)
26. <http://definanzas.com/definicion-de-objetivos/>

27. <http://sobreconceptos.com/objetivo>
28. [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf)
29. [http://www.th.usm.cl/wp-content/files\\_flutter/1253215645rrhh.pdf](http://www.th.usm.cl/wp-content/files_flutter/1253215645rrhh.pdf)
30. <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/daando/capacitacion.pdf>
31. <http://adlo-consultoria.blogspot.com/2007/04/concepto-de-logstica-empresarial.html>
32. <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis174.pdf>
33. <http://www.elmercurio.com.ec/276056-mercado-doce-de-abril-celebra-en-espera-de-una-reconstruccion.html>
34. <http://www.elmercurio.com.ec/353281-controlan-plagas-en-el-mercado-12-de-abril.html>
35. <http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>

**ANEXOS****ESQUEMA 1****ENTREVISTA PARA LOS VENEDORES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES****TEMA: ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS**

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha de entrevista: \_\_\_\_\_

Buenas tardes

2. ¿HA TENIDO CURSOS DE CAPACITACIÓN SOBRE TEMAS DE ENFERMEDADES QUE SE DAN POR LOS ALIMENTOS?

---

---

---

---

3. ¿TIENE UD. CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS PARA PREVENIR INFECCIONES E INTOXICACIONES?

---

---

---

---

4. ¿UD. SABE SI LOS ALIMENTOS QUE SE VENDEN EN ESTE MERCADO, PASAN POR LAS REGLAS SANITARIAS PARA QUE DICHOS ALIMENTOS NO SEAN CAUSA DE INFECCIONES O ENFERMEDADES DE LOS CONSUMIDORES?

---

---

---

---

5. ¿ESTARÍA UD. DISPUESTA/O A RECIBIR UNA CAPACITACIÓN DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS PARA SU CONOCIMIENTO GENERAL?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ PORQUE

---

---

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

**Esquema 2**

**ENTREVISTA PARA LOS CONSUMIDORES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES**

**TEMA: ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Fecha de entrevista:** \_\_\_\_\_

**1. ¿QUÉ ENTIENDE UD. POR INCORRECTA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS?**

---

---

---

**2. ¿UD. COMO CONSUMIDOR DE ESTE MERCADO ESTA SEGURO DE QUE LOS ALIMENTOS SON MANIPULADOS CORRECTAMENTE POR LAS VENDEDORAS PARA SU EXPENDIO?**

---

---

---

3. ¿DESEARÍA UD. QUE LAS PERSONAS QUE VENDEN LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO ESTÉN CAPACITADAS PARA QUE MANIPULEN LOS ALIMENTOS SEGÚN NORMAS INTERNACIONALES DE HIGIENE?

---

---

---

4. ¿UD. CONSIDERA QUE EL TRANSPORTE DE LOS ALIMENTOS SE DEBERÍAN HACER DE UNA MANERA MÁS HIGIÉNICA O LE PARECE BIEN LA ACTUAL?

---

---

---

5. ¿APORTE CON SU OPINIÓN SOBRE LOS BENÉFICIOS DE REALIZAR CAPACITACIÓN PARA LAS PERSONAS QUE VENDEN EL MERCADO?

---

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

**FOTOS DEL MERCADO 12 DE ABRIL**

**COMEDOR DEL MERCADO 12 DE ABRIL**



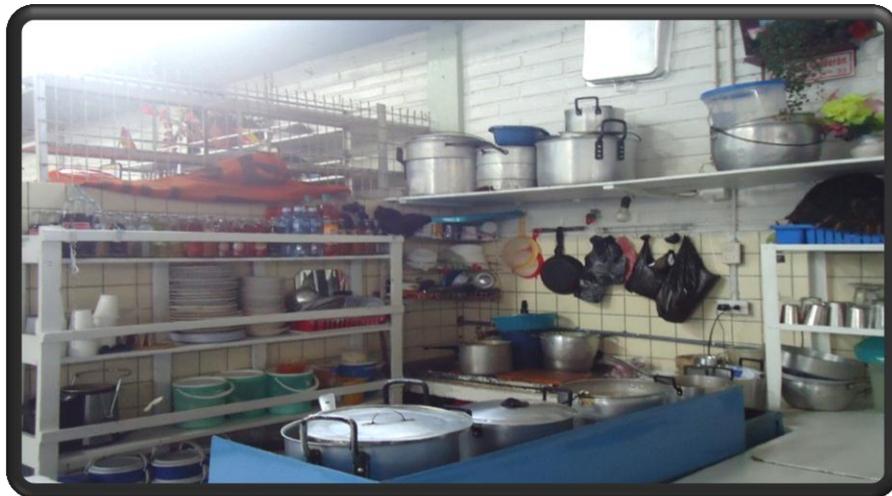
**Expendio de comida típica**



### Expendio de comida típica



### Comedores parte interna del mercado



### Puestos de venta de comida exterior del mercado



### Comedor interno



### Mercado 12 de abril



### Venta de productos

