



Extensión Bahía de Caráquez

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
CAMPUS UNIVERSITARIO “DR. HECTOR USCOCOVICH BALDA”

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA HOTELERA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“MANUAL DE CAPACITACIÓN CONTINUA PARA COMERCIANTES
FORMALES Y AMBULANTES DE COMIDAS EN LA ZONA TURÍSTICA DE
BAHÍA DE CARÁQUEZ”

AUTORA

JOSELYN STEFANIA DELGADO LUCAS

TUTOR DE TESIS

ING. CHEF VLADIMIR ÁLVAREZ OJEDA MGTR

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN

ING. CHEF VLADIMIR ÁLVAREZ OJEDA MGTR. CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSION BAHÍA DE CARÁQUEZ.

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado “**Manual de Capacitación Continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas en la zona turística de Bahía de Caráquez**”, elaborado por la estudiante **Josselyn Stefania Delgado Lucas**, ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de hotelería y turismo.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, 07 de marzo del 2018

Ing. Chef Vladimir Álvarez Ojeda Mgtr.
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACION

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente a la autora.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro “de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

La autora

Josselyn Stefania Delgado Lucas

APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el Tribunal de Grado otorga la calificación de:

_____	_____
MIEMBRO DEL TRIBUNAL	CALIFICACIÓN

_____	_____
MIEMBRO DEL TRIBUNAL	CALIFICACIÓN

_____	_____
MIEMBRO DEL TRIBUNAL	CALIFICACIÓN

S. E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

DEDICATORIA

Todos mis esfuerzos y conocimientos adquiridos en este proyecto se lo dedico principalmente:

A DIOS quien ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A MIS PADRES quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. Los amo con mi vida.

A MIS HERMANOS Steven, Jordy y Angie, porque siempre he contado con ellos para todo, gracias a la confianza que siempre nos hemos tenido; por el apoyo y amistad.

A MIS ABUELOS por enseñarme que la vida sin amor no tiene significado, por estar a mi lado y darme su apoyo incondicional, por mostrarme el valor de la familia, por haber depositado en mí su amor y sus anhelos, aunque dos de ellos son mis ángeles ahora, desde el cielo guían mi camino, sus recuerdos siempre brillan en mi corazón y siempre serán para mí los mejores abuelos del mundo.

A MIS AMIGAS, por ser esas personas que en algún momento de mi vida aparecieron como estrellas para iluminar mi camino, por los buenos o malos consejos que me dieron, por darme momentos inolvidables tanto felices como tristes, pero que al final son parte de todo. Gracias por compartir un poco de su tiempo, de su vida, sus molestias, sus sufrimientos, sus logros y por enseñarme el verdadero concepto de “amistad”.

Josselyn Delgado Lucas

RECONOCIMIENTO

Quiero de expresar mi profunda gratitud a las autoridades de la **Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí**, Extensión Bahía de Caráquez Dr. Héctor Usocovich Balda y a la Facultad de hotelería y turismo, por brindarme la oportunidad de adquirir el título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras.

Al Decano **Ing. Saed Reascos Pinchao. Msc.** por su apoyo para la finalización de esta carrera profesional.

De la misma manera al Director de Tesis, **Ing. Chef Vladimir Álvarez Ojeda Mgtr.** con su valiosa aportación y guía, hicieron posible la realización del presente trabajo investigativo.

A todos los catedráticos de la Extensión Bahía de Caráquez en especial al coordinador de la carrera, por compartir sus sabios conocimientos que permitieron llegar a alcanzar esta meta.

A mi familia y compañeros de carrera que durante el proceso de formación en la Universidad dejaron una profunda amistad y compañerismo para lograr este título profesional.

Josselyn Delgado Lucas

RESUMEN

La presente investigación se la realizó a los comerciantes formales y ambulantes de comidas de la zona turística de Bahía de Caráquez, con el fin de evaluar las condiciones en que realizan su actividad económica, la misma que permitió proponer un Manual de Capacitación con el objetivo de brindar información necesaria sobre el manejo adecuado de los alimentos y su responsabilidad frente a la comunidad a la hora de producir, transportar, procesar y expender alimentos inocuos. Aunque los vendedores ambulantes son emprendedores no formalizados que comercializan productos y servicios teniendo como lugar de operación la vía pública, la manera de administrar su negocio es producto del conocimiento empírico que desarrollan en el día a día. Una sola persona puede ser la encargada de todas las funciones administrativas de su venta ambulante, desde adquirir la materia prima, transportar, preparar, vender, prestar un servicio al cliente, de cobrar o de apropiarse de un espacio público y de hacer promociones. Es común ver cómo estas personas ofrecen una cantidad de productos a muy bajo costo y cercanos a lugares de alta circulación de personas como lo son las universidades, colegios, empresas, eventos culturales o artísticos y sitios deportivos, entre otros. El trabajo abarca la descripción del objeto de estudio, conceptualización de cada uno de los elementos que conforma las variables, métodos de investigación, un diagnóstico de la realidad que representa los espacios físicos, equipos, utensilios, higiene, manipulación, infraestructura y registro de capacitación, en base a los resultados obtenidos se estructura el Manual de Capacitación Continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas en la zona turística de Bahía de Caráquez, que describe las recomendaciones, observaciones y alternativas de cómo mejorar su situación.

SUMMARY

The present investigation was carried out to the formal and itinerant food merchants of the tourist zone of Bahía de Caráquez, with the purpose of evaluating the conditions in which they carry out their economic activity, which allowed to propose a Training Manual with the objective of provide necessary information on the proper handling of food and its responsibility to the community when producing, transporting, processing and selling safe food. Although street vendors are non-formalized entrepreneurs who market products and services with the public road as their place of operation, the way they manage their business is the product of the empirical knowledge they develop on a day-to-day basis. A single person can be in charge of all the administrative functions of street vending, from acquiring the raw material, transporting, preparing, selling, providing a service to the customer, collecting or appropriating a public space and doing promotions. It is common to see how these people offer a number of products at very low cost and close to places of high circulation of people such as universities, schools, companies, cultural or artistic events and sports sites, among others. The work covers the description of the object of study, conceptualization of each of the elements that make up the variables, research methods, a diagnosis of reality that represents physical spaces, equipment, utensils, hygiene, handling, infrastructure and training record , based on the results obtained, the Continuous Training Manual is structured for formal and itinerant food merchants in the tourist area of Bahía de Caráquez, which describes the recommendations, observations and alternatives on how to improve their situation.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO	V
RESUMEN	VI
SUMMARY	VII
ÍNDICE	VIII

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	6
1. Marco teórico	6
1.1 Manual de capacitación continua	6
1.1.1 Manual	6
1.1.2 Antecedentes históricos	7
1.1.3 Clasificación de los manuales	9
1.1.4 Razones que justifica el uso de manuales	13
1.1.5 Capacitación	14
1.1.6 Antecedentes históricos	15
1.1.7 La capacitación es una inversión y no un gasto	17
1.1.8 El ciclo de la capacitación	17
1.2 Comerciantes formales y ambulantes de comida en zonas turísticas	26
1.2.1 Antecedentes históricos sobre la comida ambulante	29
1.2.2 Dificultades a que hacen frente los vendedores ambulantes	30
1.2.3 Alimentos de venta ambulatoria ¿una molestia y un riesgo para la salud pública?	31
1.2.4 Seguridad y salud	32
1.2.5 Un camino hacia alimentos inocuos, saludables y nutritivos	33
CAPITULO II	35
2. Diagnostico	35
2.1 Población y muestra	35

2.2 Métodos de investigación.....	35
2.4 Discusión de los resultados obtenidos en la ficha de observación	41
2.5 Análisis cruzado de la información	43
CAPITULO III.....	44
3. Propuesta	44
3.1 Justificación	44
3.2 Objetivos	45
3.2.1 Objetivo general	45
3.2.2 Objetivo específico	45
3.3 Importancia	45
3.5 Descripción de la propuesta	47
3.6 Involucrados	48
3.7 Manual de capacitación continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas en la zona turística de Bahía de Caráquez.	48
3.7.1 Manipulación de los alimentos.....	50
3.7.1.1 Contaminación de los alimentos y tipos de peligros	51
3.7.1.2 Tipos de contaminación en los alimentos.....	52
3.7.1.3 Enfermedades de transmisión alimentaria	53
3.7.1.4 Tipos de microorganismos	54
3.7.1.5 ¿Qué necesitan para vivir estos microorganismos?	55
3.7.1.6 ¿Cuáles son los microorganismos patógenos más frecuentes?	57
3.7.2 Inocuidad de los alimentos	58
3.7.2.1 Higiene de los manipuladores	59
3.7.2.2 Limpieza y desinfección.....	62
3.7.2.3 Métodos para desinfectar los equipos y los utensilios	63
3.7.2.4 ¿Cuáles son los utensilios de cocina libres de químicos y tóxicos?	64
3.7. 2.5 Infraestructura adecuada para los comerciantes formales y ambulantes..	65
3.7.3 Preparación de los alimentos	66
3.7.3.1 Diagrama de correspondiente a las etapas de preparación	67
3.7.4 Conservación de los alimentos	71
3.8 Ficha técnica de la capacitación	74
3.8.1 Ficha de autogestión del proceso de la capacitación.....	75
3.8.2 Ficha del proceso de módulo 1	75

3.8.3 Ficha del proceso de módulo 2	75
3.8.4 Ficha del proceso de módulo 3	76
3.8.5 Ficha del proceso de módulo 3	76
3.11 Impacto de la adaptación del manual	76
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFIA	79
ANEXOS	82

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1

¿Qué clases de productos comercializan?

TABLA N° 2

¿Usted conoce las 5 claves para que un alimento sea inocuo?

TABLA N° 3

¿Conoce usted cuales son las características organolépticas de los alimentos?

TABLA N° 4

¿Tiene noción sobre las enfermedades más comunes transmitida por los alimentos?

TABLA N° 5

¿Considera adecuado el área donde usted elabora los alimentos?

TABLA N° 6

¿Considera usted importante un sistema de desinfección para utensilios y equipos?

TABLA N° 7

¿Cada que tiempo se renuevan los utensilios para la preparación de los alimentos?

TABLA N° 8

¿Considera usted importante tener agua potable constante en su instalación?

TABLA N° 9

¿Conoce usted sobre la perecibilidad de los alimentos?

¿Considera usted importante para la higiene y manipulación de los alimentos el uso correcto de un uniforme?

TABLA N° 11

¿Conoce usted el nivel nutricional de los productos que usted comercializa?

TABLA N° 12

¿Ha recibo usted capacitación por parte el GAD municipal u otras organizaciones?

TABLA N° 13

¿En qué tema le gustaría a usted capacitarse?

INDICE DE ANEXOS

**ANEXOS N°1 FORMATO DE ENCUESTAS A COMERCIANTES FORMALES
Y AMBULANTES**

ANEXO N° 2 FORMATO DE FICHA DE OBSERVACION

**ANEXO N°3 RESULTADO DE LA ENCUESTA A VENEDORES FORMALES
Y AMBULANTES**

ANEXO N° 4 FOTOGRAFÍAS

INTRODUCCIÓN

Según la Cumbre Mundial de la (Alimentación, 1996) se definió la seguridad alimentaria como: “La seguridad alimentaria existe cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias en cuanto a los alimentos a fin de llevar una vida activa y sana”

Los alimentos ejercen dos funciones importantes en el organismo: aportan los nutrientes necesarios para el crecimiento, el desarrollo y el mantenimiento de un organismo sano, y satisfacen los sentidos de la vista, el gusto y el olfato. Estas dos funciones básicas (la nutrición y el placer) cada vez más se complementan con el requisito fundamental de que los alimentos sean seguros. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud (Washington, 2016) “la cadena alimentaria comprende desde el campo, hasta el consumidor final (desde la granja a la mesa”), Pasando por la preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta y/o suministro de los productos alimenticios”.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se justifica debido a la necesidad existente en la ciudad de Bahía de Caráquez, por la falta de atención hacia los comerciantes y ambulantes de comidas sobre las correctas prácticas de higiene y manipulación de los alimentos, la falta de control por parte de las autoridades competentes, en implementar zonas adecuadas en las que puedan desarrollar estas actividades porque tiene como efecto alimentos no aptos para el consumo humano, ya que las personas que preparan los alimentos no toma en consideración el lugar, la infraestructura adecuada, el valor nutritivo de cada alimento en su preparación, conservación y transformación.

En cada una de estas etapas existe la responsabilidad de mantener el alimento en las mismas condiciones de inocuidad y aptos hasta al momento de su consumo, pero la

presencia de microorganismos en los alimentos que se vende en la vía pública (platos cocinados, bocadillos, entre otros) pueden ser producto tanto de la contaminación de las materias primas utilizadas para la preparación de plato como de la falta de protección del plato al momento de su elaboración o almacenamiento hasta su consumo, según la (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, 2009).

Por esta razón, es importante que estos pequeños negocios reciban más atención de las autoridades municipales para mejorar su situación y se controle la procedencia, preparación y almacenamiento de los alimentos que se venden y las condiciones insalubres en las que trabajan muchos vendedores, agravan el problema.

Aunque los alimentos de venta callejera son una solución para alimentar a millones de personas todos los días, no son costosos, incluye una variedad de alimentos tradicionales, se sirven con rapidez, se puede comer de inmediato, hay que respaldar que no cumplen su rol de una manera eficiente. Debido que las materias primas usadas en la producción de estos alimentos a veces están sucias y pueden de hecho, contribuir a su contaminación microbiana en el caso en donde las condiciones de cocción son deficientes.

Según (Boutrif, 2009), en su libro de buenas prácticas de higiene en la preparación y venta de los alimentos en la vía pública en América Latina y el Caribe, resalta las diferentes causas de contaminación de los alimentos:

- ✓ Alimentos contaminados por animales no supervisados
- ✓ Alimentos provenientes de animales enfermos
- ✓ Alimentos no protegidos, accesibles a roedores, moscas y animales de compañía
- ✓ Alimentos que han caído al suelo
- ✓ Alimentos crudos y cocidos guardados juntos
- ✓ Prácticas antihigiénicas durante la preparación y venta de los alimentos
- ✓ Manos sucias durante la preparación o consumo de los alimentos
- ✓ Alimentos lavados con agua contaminada

- ✓ Mercados, vitrinas y utensilios inapropiados
- ✓ Legumbre y frutas cultivadas en un suelo contaminado
- ✓ Alimentos manipulados por personas enfermas, con cortes o heridas

Estas causas de origen alimentario pueden afectar a una o más personas a la vez con enfermedades infecciosas, parasitarias y de intoxicación alimentaria. Por esta razón se busca, elaborar un manual de capacitación continua como una guía orientativa que describa y enlace todos los elementos del Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria, las NORMA ISO 9000, proponer varios menús nutritivos, que ayudará a las autoridades municipales a garantizar la calidad y la inocuidad de los alimentos vendidos en la vía pública, sin correr el riesgo de causar daño a la sociedad consumidora en las zonas turísticas de Bahía de Caráquez.

Según (Torres, 1996) en su libro de manuales de políticas y procedimientos define que un manual es “las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”.

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, que le aprueben a una organización formalizar sus sistemas de trabajo y multiplicar la tecnología, se pueda consolidar su liderazgo y su posición competitiva. Ya que son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación.

Por lo tanto, este manual también tratará sobre las principales fuentes de contaminación reagrupadas según el principio de las “5M” (materias primas, medio y materiales, mano de obra y métodos) y profundizar en los temas que se han juzgado importantes para el sector de alimentos en la vía pública.

El Diseño teórico se manifiesta de la siguiente manera: ¿Inexistencia de un manual de capacitación continua para comerciantes formales y ambulantes de comida en zonas turísticas de Bahía de Caráquez?

Objeto de estudio es: Gastronomía.

El Campo: Comerciantes formales y ambulantes de comida.

Objetivo: Elaborar un Manual de Capacitación Continua para comerciantes formales y ambulantes de comida en zonas turísticas de Bahía de Caráquez.

La hipótesis: ¿Si se aplican el Manual de Capacitación Continua para los comerciantes formales y ambulantes de comidas se obtendrán procesos más inocuos y el producto final cumplirá con la calidad alimentaria adecuada?

Variable independiente - Manual de Capacitación Continua: Según el autor (Duhalt, 2011) define al manual como: “Un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Debido que la necesidad de contar con manuales se ha hecho imperativo no solo por un ordenamiento, o por la moda, sino debido al creciente volumen de las operaciones, al incremento de personal, a la adopción de técnicas modernas y la complejidad misma de las estructuras administrativas.

Variable dependiente - Comerciantes formales y ambulantes de comida en zonas turísticas: Según (Juan Miguel Saldarriaga, 1999) define al comerciante como: “El sector informal describe las actividades económicas de pequeña y mediana escala, que cuenta con mano de obra intensiva, tiene baja productividad y constituye la principal fuente de empleo e ingresos para los países en vía de desarrollo”.

Los vendedores ambulantes no son un grupo homogéneo; su categorización se hace con base en el tipo de productos que comercializan, el lugar y los medios que utilizan para vender, así como su estatus de formalidad. Ellos trabajan en varios diferentes tipos de espacios públicos como el centro de la ciudad, parques o plazoletas en áreas

residenciales, universidades y plazas de mercado, Esquinas y aceras de la ciudad, estaciones del metro, paradas de autobuses, acopios de taxi, sitios de construcción, complejos deportivos, en el hogar o ventas de ventanilla.

Las Tareas científicas son:

- ❖ Analizar fuentes bibliográficas o referencias sobre alimentación, nutrición y salud para ayudar a los vendedores y consumidores a conocer las bases esenciales de una alimentación saludable.

- ❖ Observar o verificar el tipo de alimentos que utilizan los comerciantes y su manipulación en las zonas turísticas de Bahía de Caráquez.

- ❖ Socializar el Manual de Capacitación Continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas que garanticen la calidad de los alimentos preparados, conjuntamente con el GAD municipal.

Métodos de investigación en el presente trabajo son:

Investigación análisis – síntesis, que se desarrolló para la fragmentación de los resultados validos obtenidos a través de la técnica aplicadas. El tipo de método a aplicar fue inductivo y deductivo los mismos que permitieron detectar las necesidades que padecen los comerciantes formales y ambulantes de comidas para que puedan adoptar la implementación de nuevas herramientas que ayuden a mejorar su negocio.

Técnicas o instrumentos:

- ✓ Lectura científica: es la revisión donde se recolecto la información necesaria acerca del problema, a través de revistas, libros, folletos, manuales que sustentan este trabajo.

✓ Observación científica: la cual se visualizó y trabajo mediante una ficha de observación, las condiciones de los espacios que presenta los comerciantes formales y ambulantes de comidas.

✓ Encuesta: esta fue formulada con preguntas cerradas a 20 socios registrados en la Asociación de Consumo y Bienes, Productos, “Asocombahia” o “Bahía Renace” de la ciudad de Bahía de Caráquez.

CAPITULO I

1. Marco teórico

1.1 Manual de capacitación continua

1.1.1 Manual

Según (Kraus, 2012) un manual es “Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Para (Continolo, 2012) define al manual como “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

En opinión de estos autores, un manual se los define como un libro que contiene de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos que le permite a cualquier organización normalizar sus operaciones. La normalización es la plataforma sobre la que sustenta el crecimiento y el desenvolvimiento de una entidad dándole estabilidad y solidez.

Por lo tanto, encontramos manuales muy especializados en todos los campos de la ciencia y la tecnología, por ejemplo: manuales de planeación estratégica, de acupuntura, de cocina, para el cuidado y entrenamiento de mascotas, del supervisor, de periodismo, de los buenos hábitos, de planeación de ganancias, de solución de problemas, entre otros, según (Torres M. G., 1996).

El principal propósito de los manuales es el de instruir al personal acerca de aspectos como funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc. para lograr una mayor eficiencia en trabajo. Por esta razón el presente manual tiene como objetivo de llevar a cualquier persona que manipula alimentos, pero en especial a los profesionales de este oficio, el conocimiento necesario que les facilite aplicar pautas correctas en su trabajo cotidiano y permitan asegurar productos inocuos para el consumo humano.

1.1.2 Antecedentes históricos

Los antecedentes históricos de los manuales como herramientas en la administración son relativamente contemporáneo. Fue durante el periodo de la Segunda Guerra Mundial, aunque se tiene conocimiento de que ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaba, por ejemplo, circulares, memorandos, instrucciones internas, reglamentos, etc., la necesidad de personal capacitado durante la guerra genero la necesidad de que se elaboraran manuales detallados, ante la escasez y la urgencia de personal capacitado.

Podría decirse que cada individuo que trabajaba en las oficinas del ejército está familiarizado con manuales. Esta herramienta resolvía problemas de adiestramiento, especialmente de larga distancia, así como de supervisión. Se lograba al mismo tiempo la uniformidad en la ejecución de tareas de manera óptima, tan importante en el ejército. Es innegable que los manuales fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal cuyo trabajo se habría realizado de otra manera, estancado por la escasez de supervisores preparados, que prevalecía en aquel tiempo, según (Kellog, 2012).

Los manuales administrativos comenzaron a utilizarse en las empresas en la década de los cincuentas, aunque se tiene conocimiento sobre empresas donde se aplicaban algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones sobre ciertas formas de operar de una empresa, por ejemplo, organización, instrucciones internas, operaciones. Durante la década de los sesenta con el diseño e implantación de estas herramientas administrativas fue posible en las empresas llevar a cabo un control tanto del personal como de la estructura orgánica, los procedimientos, las políticas y otras prácticas de un organismo social de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.

En su inicio los manuales elaborados contenían defectos, esto se debía a una falta de sistematización y técnica para su elaboración, pero es innegable que fueron de gran utilidad en la capacitación de personal recientemente contratado y por la escasez de jefes de área bien preparados, que prevalecía en aquella época. Con el transcurrir del tiempo, en la década de los setenta se fueron elaborando manuales administrativos más técnicos, claros, concisos, prácticos y sobre todo aplicando cierta metodología.

“Además, con el desarrollo de instrumentos técnicos fue posible llevar a cabo un control tanto de personal que labora en una empresa, como la estructura organizacional, la estructura procedimental, las políticas y otras prácticas de una manera sencilla, directa, uniforme y autorizada por la gerencia general. En la década de los ochenta se desarrollaron aún más los instrumentos metodológicos y la preparación de manuales administrativos se adaptaron por ser más técnicos y prácticos. Además, comenzaron a aplicarse los manuales a diversas áreas funcionales (producción, comercialización, finanzas, personal, etc.) en todo tipo y tamaño de empresas.

Durante la década de los noventa, con la llegada de la cultura de la calidad se incrementó la cantidad de manuales administrativos de calidad en las organizaciones (públicas y privadas) y su preparación se ha multiplicado con rapidez. En la primera década del siglo XXI, se observó en las organizaciones la necesidad de contar con manuales administrativos, lo que se ha vuelto un imperativo para todo tipo y tamaño

de empresas por diversas causas, el volumen de las operaciones, el incremento de personal, la adopción de técnicas modernas y la complejidad misma de las estructuras (organizacional y procedimental). Esto hace imprescindible el uso de medios administrativos que faciliten el cumplimiento de las funciones, la descentralización, la mejor participación del recurso humano y logro de objetivos organizacionales”.¹

1.1.3 Clasificación de los manuales

(Valencia, 2012) plantea que “Los manuales se pueden clasificar en diferentes tipos, según la información que sea requerida, el propósito y la necesidad que presente la organización”. Se clasifican los manuales:

✓ POR SU CONTENIDO

1. *Manual de historia:* su objetivo es proporcionar información sobre el organismo; comienzo, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo, bien elaborado y aplicado, contribuye a que el personal comprenda mejor a la organización y lo motiva sentirse parte de ella.

2. *Manual de organización:* su propósito es de exponer de forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.

3. *Manual de políticas:* se propone describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Pueden elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

¹Kellog, M. G. (2012). Antecedentes históricos. *Como elaborar y usar los manuales administrativos* (pág. 59). Mexico: Compañía Cengage Learning Inc.

4. *Manual de procedimientos*: su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal como hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.

5. *Manual de contenido múltiple*: cuando el volumen de actividades, la cantidad de personal o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente que se elabore uno de este tipo. Un ejemplo de manual de contenido múltiple es el de políticas y procedimiento, en él se combinan dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, en un manual de este tipo se pueden combinar dos o más conceptos, que se deben separar en secciones.

✓ **POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA**

1. *Manual de producción*: su objetivo es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación; es decir la inspección, la ingeniería industrial y el control de producción.

2. *Manual de compras*: su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, de modo que este manual represente problemas fuera de lo común. Por ejemplo, un comprador puede estar interesado en una válvula esférica de importación, pero no estar seguro de que condiciones específicas tendrá que considerar una fuente extranjera.

3. *Manual de ventas*: su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

4. *Manual de finanzas*: su objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas

dirigidas al personal de la organización que tengan que ver con manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

5. *Manual de contabilidad*: su propósito es señalar los principios y técnicas de la contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad. Este manual puede contener aspectos como: estructura organizativa del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera entre otros.

6. *Manual de crédito y cobranza*: se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están las siguientes: operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.

7. *Manual de personal*: su objetivo es comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestación, capacitación, etc.

8. *Manual técnico*: contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal relacionado con esa función. Un ejemplo de este tipo de manual es el manual técnico de sistemas y procedimientos.

✓ **POR SU ÁMBITO DE APLICACIÓN**

1. *Manual de organización*: es producto de la planeación organizacional y abarca a todo el organismo. Su objetivo es describir la organización formal y definir su estructura funcional.

2. *Manual general de procedimientos*: también es resultado de la planeación, su objetivo es establecer los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman un organismo social, con el fin de uniformar la forma de operar.

3. *Manual general de políticas*: su objetivo es establecer políticas generales que, además de expresar los deseos y la actitud de la dirección superior para toda la empresa, proporcionen un marco dentro del cual pueda actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales.

4. *Manual específico de reclutamiento y selección*: se refiere a una parte de un área específica (personal), y su objetivo es establecer instrucciones (en este caso) respecto al reclutamiento y selección de personal en una organización.

5. *Manual específico de auditoría interna*: su objetivo es agrupar lineamientos e instrucciones aplicables a actividades relacionadas con la auditoría interna.

En opinión a este autor, afirma que existe diferentes tipos de manuales que se orientan de acuerdo con un tema de estudio o una necesidad que padezca una organización. Finalmente, el tipo de manual que se amplifica en la presente investigación es un manual de capacitación continua que tiene como objetivo brindar en forma teórica o práctica un conjunto de acciones formativas desarrolladas para mejorar las cualificaciones, conocimientos y competencias, en este caso de los comerciantes formales y ambulantes de comidas que se ubican en la zona turística de Bahía de Caráquez.

Este manual estará estructurado en modulo que hacen relación al problema de enfermedades, condiciones del personal que manipula alimentos, del establecimiento donde se preparan los alimentos, manejo higiénico en el proceso de elaboración de los alimentos, las características que tiene los diferentes nutrientes y qué papel desempeñan cada uno, como forma un menú variado o saludable y que técnicas de atención básicas se le brinda al cliente.

1.1.4 Razones que justifica el uso de manuales

En esencia, los manuales son un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus tareas. Es una gran ayuda para el personal que las instrucciones sean definidas, para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar políticas, proporcionar soluciones rápidas a los malentendidos y mostrar el modo en que puede contribuir el personal en el logro de los objetivos organizacionales, así como sus relaciones con otros empleados. De acuerdo con (Continolo, 2012) existen las razones siguientes:

- ✓ Asegurarse de que sea constantemente respetada la estructura organiza de la empresa.
- ✓ Asegurarse de que se apliquen los procedimientos de manera correcta.
- ✓ Percatarse de que se apliquen las políticas fijada en la empresa.
- ✓ Reducir los errores operativos.
- ✓ Facilitar el proceso de inducción de los nuevos empleados.
- ✓ Apoyar la capacitación del personal.
- ✓ Evitar que los cambios del sistema estructural sean decisiones apresuradas.
- ✓ Facilitar un sostenido y correcto nivel de organización.

Por su parte (Diamond, 1983) plantea las razones siguientes:

- ✓ Proporcionar al usuario un marco de referencia general y estandarizado.
- ✓ Servir como un medio de archivo portátil y fácil de usar.
- ✓ Ahorrar tiempo y asegurar respuestas exactas.
- ✓ Servir como instrumento de capacitación para nuevos empleados.
- ✓ Tienen una influencia definitiva en la actitud de los empleados.

En opinión a estos autores, se concluye que un manual es una herramienta muy indispensables para cada empresa porque contiene de forma metodología los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de un área y además le permite establecer una visión más responsable sobre los productos y

servicios que presta a todos los clientes con el fin de mejorar, conocer las necesidades del cliente, conocer que estrategias son más conveniente, en este caso hoy en día el turista recuerda más los productos que consume que los lugares que visita.

1.1.5 Capacitación

El mayor problema al que se enfrentan las organizaciones, en la época actual, es como prevenir la obsolescencia de su recurso más valioso, el recurso humano. Los cambios rápidos, que responden fundamentalmente el avance vertiginoso de la tecnología, requieren personal preparado y actualizado en sus conocimientos, para poder enfrentar con éxito los nuevos retos que impone la época.

(Chiavenato, 1993) define la capacitación como: “Un proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. Es un proceso educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas; está orientado eminentemente hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futuro en la empresa”.

Por otra parte, (Aguilar, 2004) destaca que “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. En cambio (Ramirez, 1991) define que es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.

(McGEHEE, 2007) subraya que “capacitación significa educación especializada. Comprende todas las actividades, que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales”.

En opinión a estos autores, se explica que la capacitación es acto continuo que se desarrolla en concordancia con las necesidades reales de las instituciones, con el propósito de transformar las actitudes negativas o inadecuadas en positivas o

favorables. Por esta razón la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización.

1.1.6 Antecedentes históricos

Para (Aguilar, 2004) los hechos históricos a los que hoy “llamamos entrenamiento, formación, educación y capacitación, son expresiones usadas debido a la popularidad y uso que tiene en México y se refieren genéricamente a la función de educación de la empresa”.

Se indica que el fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo, el proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, era claro en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades en los pueblos primitivos; los aprendices, que se conocen desde 2.000 años A.C, y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación.

Con el surgimiento de lo que podemos llamar la era industrial primera mitad del siglo XVIII aparecen innumerables escuelas industriales cuyas metas son lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible. Ya en nuestro siglo, el entrenamiento ha tenido un gran desarrollo, por el año de 1915 aparece en los Estados Unidos de Norteamérica un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar conocido como “método de los cuatro pasos” que son: mostrar, decir, hacer y comprobar. Las dos guerras sufridas en este siglo dieron lugar al desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la acción humana, especialmente de la industria.

En 1940 fue cuando se comenzó a entender que la labor del entrenamiento debía ser una función organizada y sistematizada, en la cual la figura del instructor adquiere especial importancia. Es relativamente cercano el momento, es decir hace 12 o 15 años,

en que en México las empresas públicas y privada le dieron importancia a la educación y al entrenamiento. Se han creado diversos institutos de enseñanza a los que las empresas acuden para satisfacer sus necesidades en estas áreas independientemente de las empresas que, sin considerarse autosuficientes, satisfacen sus propias necesidades. Asimismo, existen asociaciones que promueven la capacitación empresarial, esperan que estas logren sus sanos objetivos.

Actualmente, el tema de la capacitación cobra mayor interés, dado que la cantidad de personal con escolaridad media y superior es mínima, es decir el número de profesionistas, bachilleres y personal capacitado y especializado en áreas específicas es definitivamente desconsolador. Es cierto que, en los países la función educativa ha tenido gran acogida en varios sectores de la empresa pública y privada.

También es justo decir que la misma función no ha tenido, hasta el momento un desarrollo como el que debería tener. Son contadas las empresas que han establecido programas permanentes de educación para sus empleados. Por lo cual es necesario que tanto las organizaciones públicas como las empresas privadas establezcan programas periódicos de educación, brindando así el tipo de enseñanza necesaria para que se realice el trabajo con mayor eficacia y productividad y este sea más significativo para el trabajador.

Dos puntos básicos destacan en el concepto de capacitación a saber:

- a. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.
- b. No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de una organización.

1.1.7 La capacitación es una inversión y no un gasto

De acuerdo, (HOYLER, 2007) considera que la capacitación es una “inversión de la empresa que tiene la intención de capacitar el equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente y los objetivos y logros propuestos. En otras palabras, en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa”. En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión que produce a la organización un rendimiento que verdaderamente vale la pena.

1.1.8 El ciclo de la capacitación

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. Se basa en tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada, a efecto de que los individuos de todos los niveles de la empresa puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que les beneficiarán a ellos y a la empresa.

En términos amplios, (Chiavenato, Administración de recursos humanos , 2007) afirma que la capacitación implica un proceso de cuatro etapas, a saber:



Elaborado por: Idalberto Chiavenato

Fuente: El ciclo de capacitación

1. Detección de las necesidades de capacitación

Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar que se precisa hacer. La detección de las necesidades de capacitación se puede efectuar considerando tres niveles de análisis:

✓ *Nivel de análisis de toda la organización: el sistema organizacional.*

El análisis organizacional es aquel que determina la importancia que se dará a la capacitación. No sólo se refiere al estudio de toda la empresa (su misión, objetivos, recursos, competencias y su distribución para poder alcanzar los objetivos), sino también al ambiente socioeconómico y tecnológico en el cual está inserta. Este análisis

ayuda a responder la interrogante que plantea lo que se debe enseñar y aprender en términos de un plan y establece la filosofía de la capacitación para toda la empresa. De este modo, el análisis organizacional debe verificar todos los factores (como planes, fuerza de trabajo, eficiencia organizacional, clima organizacional) que pueden evaluar los costos involucrados y los beneficios esperados de la capacitación en comparación con otras estrategias capaces de alcanzar los objetivos de la organización, para así poder determinar la política global relativa a la capacitación.

✓ *Nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación.*

El análisis de los recursos humanos procura constatar si éstos son suficientes, en términos cuantitativos y cualitativos, para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización. Se trata de un análisis de la fuerza de trabajo; es decir, el funcionamiento de la organización presupone que los empleados cuentan con las habilidades, los conocimientos y las actitudes que desea la organización.

(Pontual, 2007) recomienda que el análisis de los recursos humanos se sustente en el estudio de los aspectos siguientes:

1. Número de empleados en la clasificación de los puestos.
2. Número de empleados necesarios en la clasificación de los puestos.
3. Edad de cada empleado en la clasificación de los puestos.
4. Nivel de preparación requerido por el trabajo de cada empleado.
5. Nivel de conocimiento requerido por el trabajo de cada empleado.
6. Actitud de cada empleado en relación con el trabajo y la empresa.
7. Nivel de desempeño, cuantitativo y cualitativo, de cada empleado.
8. Nivel de habilidad de conocimientos de cada empleado para otros trabajos.
9. Potencial del reclutamiento interno.
10. Potencial del reclutamiento externo.
11. Tiempo de capacitación necesario para la mano de obra reclutada.
12. Tiempo de capacitación para los nuevos.
13. Índice de ausentismo.

14. Índice de rotación de personal.

15. Deserción del puesto.

Pontual subraya que “estos aspectos, cuando se analizan continuamente, permiten evaluar las lagunas presentes y las previstas para dentro de ciertos plazos, en función de supuestos laborales, legales, económicos y de los planes de expansión de la propia empresa”.

✓ *Nivel de análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades.*

Es el nivel de enfoque más restringido para realizar la detección de las necesidades de capacitación; es decir, el análisis se efectúa a nivel de puesto y se sustenta en los requisitos que éste exige a su ocupante. De este modo, el análisis de las operaciones consiste en determinar cuáles tipos de conductas deben observar los empleados para desempeñar eficazmente las funciones de sus puestos. Es un proceso que consiste en descomponer el puesto en sus partes integrantes, lo cual permite constatar las habilidades, los conocimientos y las características personales o las responsabilidades que se exigen del individuo para desempeñar sus funciones. Por lo cual, el análisis de operaciones permite preparar la capacitación para cada puesto, de forma aislada, a efecto de que el ocupante adquiriera las habilidades necesarias para desempeñarlo.

2. Programas de capacitación para atender las necesidades

“Una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir, la elección y la prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas o percibidas. En otras palabras, una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a preparar su programa”².

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Atlas, S.A. ALL rights reserved.

El programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los aspectos siguientes que deben ser identificados durante la detección:

1. ¿Cuál es la necesidad?
2. ¿Dónde fue determinada en primer lugar?
3. ¿Ocurre en otra área o división?
4. ¿Cuál es su causa?
5. ¿Es parte de una necesidad mayor?
6. ¿Cómo resolverla: por separado o en combinación con otras?
7. ¿Es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?
8. ¿La necesidad es inmediata? ¿Cuál es su prioridad en relación con las demás?
9. ¿La necesidad es permanente o temporal?
10. ¿Cuántas personas y cuántos servicios serán atendidos?
11. ¿Cuánto tiempo hay disponible para la capacitación?
12. ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?
13. ¿Quién realizará la capacitación?

Los puntos principales de un programa de capacitación:

1. Quien debe ser capacitado (capacitando)
2. Quien va a capacitar (capacitador o instructor)
3. Sobre que va a capacitar (asunto o contenido de la capacitación)
4. Donde será la capacitación (lugar físico, puesto o aula)
5. Cómo será la capacitación (métodos de capacitación y/o recursos necesarios)
6. Cuando será la capacitación (agenda de la capacitación y horario)
7. Cuanta será la capacitación (tiempo, duración o intensidad)
8. Para que es la capacitación (objetivo o resultados esperados)

✓ *Tecnología educativa de la capacitación*

Una vez determinada la naturaleza de las habilidades, los conocimientos o las conductas que se desean como resultado final de la capacitación, el siguiente paso es

escoger las técnicas y métodos que serán empleados en el programa de capacitación, de modo que permitan optimizar el aprendizaje; es decir, obtener el mayor aprendizaje posible con el menor dispendio de esfuerzo, tiempo y dinero. Las técnicas de capacitación se clasifican con base en su utilización, tiempo y lugar de aplicación.

1. Técnicas de capacitación en cuanto a su utilización

A. *Técnicas de capacitación orientadas al contenido*: diseñadas para la transmisión de conocimientos o información, como la técnica de lectura comentada, video-discusión, instrucción programada (IP) e instrucción por computadora.

B. *Técnicas de capacitación orientadas al proceso*: diseñadas para el cambio de actitudes, desarrollo de la conciencia de uno mismo y de los otros, así como el desarrollo de habilidades interpersonales. Son las que hacen hincapié en la interacción entre los educandos en el sentido de influir en el cambio de conducta o de actitud, más que en transmitir conocimiento.

C. *Técnicas mixtas de capacitación*: son aquellas por medio de las cuales se transmite información y se procura el cambio de actitudes y conducta. Entre las técnicas mixtas sobresalen las técnicas de conferencia, estudio de casos, simulaciones y juegos, así como diversas técnicas en el trabajo.

2. Técnicas de capacitación en cuanto al tiempo

A. *Programa de inducción o de integración a la empresa*: busca que el nuevo empleado se adapte y familiarice con la empresa, así como con el ambiente social y físico donde trabajará. El programa de inducción contiene información sobre:

1. La empresa: su historia.
2. El producto o servicios que ofrece.
3. Los derechos y obligaciones del personal.
4. Los términos del contrato de trabajo.

5. Las actividades sociales de empleados, sus prestaciones y servicios.
6. Las normas y el reglamento interior de trabajo.
7. Algunas nociones sobre protección y seguridad laboral.
8. El puesto que se ocupará; naturaleza del trabajo, horarios, salarios, oportunidades de ascensos.
9. El supervisor del nuevo empleado (presentación).
10. Las relaciones del puesto con otros puestos.
11. La descripción detallada del puesto

B. *Capacitación después del ingreso al trabajo*: se puede hacer con la consideración de dos aspectos:

- ✓ La capacitación en el lugar de trabajo (en servicio)

Puede ser impartida por trabajadores, supervisores o especialistas de staff y las empresas pequeñas o medianas invierten en este tipo de capacitación.

- ✓ La capacitación fuera del lugar de trabajo (fuera de servicio) y las principales técnicas o métodos de capacitación fuera del trabajo son:

1. Aulas para exposiciones.
2. Expositiva y conferencias.
3. Seminarios y talleres.
4. Películas, transparencias, videocintas (televisión).
5. Método de casos (estudio de casos).
6. Discusión en grupos pequeños, paneles, foro.
7. Dramatización (representación de roles).
8. Simulaciones y juegos.
9. Instrucción programada.
10. Oficinas de trabajo.
11. Reuniones técnicas

3. *Implementación de la capacitación*

Es la tercera etapa del proceso de capacitación; una vez diagnosticadas las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es su implementación. La implementación o realización de la capacitación presupone el binomio formado por el instructor y el aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o trabajo.

Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa, que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o trabajo y que transmiten sus conocimientos a los aprendices.

La implementación de la capacitación depende de los factores siguientes:

1. Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización
2. La calidad del material de capacitación presentado.
3. La cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa.
4. La calidad y preparación de los instructores.
5. La calidad de los aprendices.

4. *Evaluación de los resultados de capacitación*

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos y debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos:

- ✓ Constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados.
- ✓ Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa.

La evaluación de los resultados de la capacitación se puede hacer en tres niveles, a saber:

1. *Evaluación a nivel organizacional*: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:

- A. Aumento en la eficacia organizacional.
- B. Mejora de la imagen de la empresa.
- C. Mejora del clima organizacional.
- D. Mejora en la relación entre la empresa y los empleados.
- E. Apoyo del cambio y la innovación.
- F. Aumento de la eficiencia, entre otros.

✓ *Evaluación a nivel de los recursos humanos*: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:

- A. Reducción de la rotación de personal.
- B. Reducción del ausentismo.
- C. Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- D. Aumento de las habilidades de las personas.
- E. Aumento del conocimiento de las personas.
- F. Cambio de actitudes y conductas de las personas, etcétera.

✓ *Evaluación a nivel de las tareas y operaciones*: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:

- A. Aumento de la productividad.
- B. Mejora en la calidad de los productos y servicios.
- C. Reducción del flujo de la producción.
- D. Mejora en la atención al cliente. e) Reducción del índice de accidentes.
- E. Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos, entre otros.

1.2 Comerciantes formales y ambulantes de comida en zonas turísticas

Los vendedores ambulantes según la (Superintendencia de economía, 2003): “son aquellos vendedores callejeros que portan físicamente sobre su persona los bienes y mercancías que aplican a su labor. Estos individuos no obstruyen el tránsito de personas y vehículos más allá de su presencia física personal; por ejemplo, el vendedor de dulces, cigarrillos, chicles que carga la mercancía sobre su cuerpo”.

Por lo tanto, (Nariño, 2002) considera vendedor(a) ambulante, quien comercia con mercancías y/o productos en el espacio público sin establecerse en un lugar específico, la persona que se dedica a la venta de productos en la vía pública, sin una ubicación fija, dado que no posee un local habilitado para el desarrollo de su actividad, también aquellos que ejercen su actividad dentro de una determinada zona urbana o a las puertas de los domicilios”.

En opinión a estos autores, se explica que el comercio formal es toda actividad comercial que se realiza en la vía pública en un puesto o estructura determinado para tal efecto, anclado o adherido al suelo o construcción permanente y es aquel que se rige bajo las normas de comercio del país donde se efectúa, es decir este tipo de comercio se ampara a los estatutos vigentes.

Por otra parte, el comercio ambulante es toda actividad comercial realizada de manera cotidiana en los espacios públicos urbano, como veredas, carreteras, parques, playas, etc., por personas físicas que transporta sus mercancías sobre su cuerpo deteniéndose en algún lugar solamente por el tiempo indispensable para la realización de una sola transacción y es aquella diligencia que no están amparadas o reglamentadas por la legislación laboral o comercial, es decir es una actividad lícitas que no cumplen con requisitos de procedimientos, como los registros, pagos de impuestos, etc.

Los vendedores ambulantes son parte de una categoría de trabajadores sumamente visible que siempre ha existido. Algunos observadores sostienen que el número de vendedores ambulantes en todo el mundo está aumentando, tanto debido al éxodo

generalizado de trabajadores poco calificados de las zonas rurales a las ciudades, como a la crisis económica mundial y la falta de oportunidades de empleo. Otros, en cambio, señalan que se dispone de muy pocos datos sobre los vendedores ambulantes y sostienen, en consecuencia, que es difícil establecer si su número está aumentando más rápidamente que en la medida atribuible al crecimiento natural de la población urbana.

Para (Juan Diaz, 2015) afirma que “los vendedores ambulantes no son un grupo homogéneo; su categorización se hace con base en el tipo de productos que comercializan, el lugar y los medios que utilizan para vender, así como su estatus de formalidad. El oficio de la venta ambulante puede ser una fuente de trabajo primario a tiempo completo o un trabajo secundario a tiempo parcial (por ejemplo, las ventas ambulantes de estudiantes universitarios dentro de las instituciones de educación)”. A continuación, se presentan las distintas tipologías de vendedores ambulantes:

1. Tipos de productos ¿Qué venden?

- ✓ Comida: frutas y vegetales
- ✓ Alimentos preparados
- ✓ Dulces y golosinas
- ✓ Helados y paletas
- ✓ Cigarrillos y fósforos
- ✓ Periódicos y revistas
- ✓ Bienes manufacturados (ropa, calzado).
- ✓ Bienes de segunda mano (electrodomésticos, vajilla)

2. Ubicación geográfica del vendedor ambulante ¿Dónde venden sus productos?

- ✓ Sistema de mercados al aire libre en áreas designados (mercadillos y mercado de pulgas).
- ✓ Concentración de vendedores en áreas particulares legitimadas por el uso y por entidades de control territorial según la región (centro de la ciudad, parques o plazuelas en áreas residenciales, universidades y plazas de mercado).

- ✓ Esquinas y aceras de la ciudad.
- ✓ Espacios públicos de alto tráfico (estaciones del metro, paradas de autobuses, acopios de taxi).
- ✓ Sitios de construcción
- ✓ Complejos deportivos
- ✓ En el hogar o ventas de ventanillas.

3. *Infraestructura de la venta ambulante ¿Qué muebles utilizan para vender sus productos?*

- ✓ Canasta o baldes puestos de piso o que se cargan en la cabeza o en el cuerpo.
- ✓ Mantas u otro material esparcido en el suelo.
- ✓ Bancos o mesas
- ✓ Bicicleta
- ✓ Carrito que se empuja con ruedas
- ✓ Ventas ambulantes sobre ruedas
- ✓ Puertas o ventana de una residencia
- ✓ Carpas fijas, puestos o kioscos

4. *Grado de formalidad laboral ¿trabajo dependiente o independiente?*

- ✓ Auto – empleados independientes: con o sin empleados.
- ✓ Empleados dependientes: asalariados para otros vendedores ambulantes o comerciantes al mayoreo o al menudeo.
- ✓ Trabajadores semi-independientes (agentes por comisión).

De este modo, (Bhowmik, 2005) explica que “la venta ambulante varía en cuanto a la escala, la hora, el lugar, la remuneración, la mano de obra y los tipos de artículos que se venden y los servicios que se prestan”.

Puede ser una ocupación de tiempo completo, de tiempo parcial, estacional o transitoria. La puede llevar a cabo una sola persona o puede ser una franquicia de una

empresa de venta ambulante más grande por otra parte, los vendedores ambulantes con frecuencia ofrecen productos elaborados en el hogar y productos agrícolas que de lo contrario sería difícil comercializar y que son esenciales para la economía. Además, por el hecho de vender productos más baratos, con frecuencia los clientes de los vendedores ambulantes son los pobres de zonas urbanas.

1.2.1 Antecedentes históricos sobre la comida ambulante

Según (Larcher, 2009) la comida callejera se centra en la creación, venta y consumo de alimentos fuera de los espacios domésticos tiene unos orígenes muy antiguos, y en la calle encuentra uno de sus lugares de desarrollo más interesantes. Desde las épocas griega y romana, pero también en el antiguo Egipto, y pasando por la Edad Media, la comida pública se preparaba, vendía y consumía con frecuencia en las calles de la ciudad, las llamadas *thermopolia* de la antigua Roma eran establecimientos comerciales donde se cocinaban y vendían pequeñas raciones para llevar.

En la época imperial, estos vendedores se habían especializado: el *insiciarius* vendía medusas, el *crustularius* era pastelero y el *pistor dulciarius*, panadero. Algunos platos italianos que ahora son famosos en todo el mundo nacieron en la calle, y han conservado intacta su forma y su función. Un claro ejemplo de ello es la célebre pizza napolitana, que podríamos encontrar en las calles de Nápoles de finales del siglo XVI.

La forma original de la pizza era la de un libro o libretto, doblada como un bocadillo. Esta versión primitiva se preparaba en la calle, se cocía en hornos improvisados y, gracias a su cómodo formato, se podía comer sin ayuda de cubiertos. Hoy día todavía es costumbre en Nápoles doblar las pizzas en cuatro para facilitar su consumo. Otro ejemplo significativo son los famosos macarrones, que también empezaron a prepararse, consumirse y popularizarse en las calles de Nápoles.

A mediados del siglo XVI, cuando la población de Nápoles llegó a los casi 100.000 habitantes, había vendedores de macarrones, comparables a los espaguetis actuales, por todas las calles de la ciudad. Su forma larga y recta permitía comerlos directamente

con las manos, como la pizza. Se sujetan con tres dedos y se llevan a la boca. Pero volvamos al presente y veamos cómo puede explicarse el éxito de la comida callejera contemporánea.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), cada día comen por la calle unos 2.500 millones de personas, y la comida callejera abarca modalidades y tradiciones muy diversas. Mientras en los países en desarrollo constituye una parte esencial de la nutrición diaria de la población, en los países supuestamente «ricos» del mundo occidental se puede considerar un estilo de vida deliberado o incluso una verdadera moda.

1.2.2 Dificultades a que hacen frente los vendedores ambulantes

(OIT, 2013) determina que “la venta ambulante o en puestos de mercado puede estar bien reglamentada, pero en la mayoría de los casos es informal y funciona fuera de la ley, sin permisos ni instalaciones normalizadas. Muy frecuentemente los vendedores ambulantes se enfrentan con serias dificultades para llevar a cabo sus actividades de subsistencia. Tienen un acceso deficiente a los servicios y la infraestructura como el agua, la electricidad y los servicios financieros”.

“Los dueños de tiendas a veces acusan a los vendedores ambulantes de competencia desleal; con frecuencia se los trata como delincuentes y a menudo se los considera un obstáculo para el desarrollo de las ciudades. Temen los enfrentamientos con la policía o las autoridades municipales y con frecuencia deben pagar sobornos para poder seguir vendiendo sus productos en las calles y para evitar los desalojos y la confiscación o destrucción de sus bienes”.³

Como podemos ver, los vendedores ambulantes padecen un claro déficit de trabajo decente, a menudo soportan malas condiciones de trabajo, como ingresos irregulares

³OIT, O. I. (2013). Vendedores ambulantes: innovaciones en el apoyo mutuo, *el entorno normativo y la economía informal*, Pag. 2.

y muchas horas de trabajo, la falta de seguridad social y normas deficientes de salud y seguridad, entre otras cosas. La proporción de hombres y mujeres varía considerablemente de un país a otro, aunque en muchos países la mayoría de los vendedores ambulantes son mujeres. Además, se ha señalado que con frecuencia los hombres gozan de mejores condiciones pues en algunos países venden artículos no perecederos utilizando carros o bicicletas, mientras que las mujeres venden bienes perecederos utilizando canastas o desplegando los artículos sobre una manta tendida en el suelo.

1.2.3 Alimentos de venta ambulatoria ¿una molestia y un riesgo para la salud pública?

Según la (FAO, 2011) afirma que “por muy beneficioso que pueda ser el papel desempeñado por los vendedores callejeros, la naturaleza informal del sector conlleva una serie de riesgos y lo hace susceptible a dinámicas que pueden resultar potencialmente peligrosas tanto para la sociedad en general como para los propios vendedores”.

Por otra parte, los vendedores ambulantes de alimentos suelen trabajar sin licencia, con un equipo improvisado y ocupando a menudo el espacio público. Aparte de interferir con otras actividades urbanas y ser una fuente importante de contaminación, esta característica también les hace objeto del hostigamiento y la extorsión de autoridades gubernamentales como la policía y del crimen organizado, ya que a menudo carecen de cualquier tipo de reconocimiento legal y, por tanto, de protección.

Esto da lugar a una serie de riesgos para la salud, porque no se controla la procedencia, preparación y almacenamiento de los alimentos que se venden y las condiciones insalubres en las que trabajan muchos vendedores agravan el problema. La venta de alimentos nutricionalmente deficientes constituye otro problema adicional ya que la falta de concienciación de productores y consumidores evita que los vendedores ofrezcan platos sanos y nutritivos.

1.2.4 Seguridad y salud

El tema de seguridad y salud siempre ha sido prioritario para el viajero, ya que en el caso de enfermarse en el transcurso del desplazamiento o ya estando en el destino es prácticamente el fin de la experiencia inolvidable que estaba buscando.

Según la (OMS, 2016) “la enfermedad más frecuente en los viajes es la intoxicación alimentaria”. Igual de importante es el impacto del turismo en la salud, la seguridad, el bienestar de la calidad vida y alimentación de la población autóctona para lo cual es imprescindible “tener cubierta su canasta básica alimentaria con excedentes de producción a 15 años mínimo como resultado de un sistema de seguridad alimentaria regional sostenible, sin el cual no puede existir el turismo gastronómico sostenible, ya que es inviable quitarle el alimento a los habitantes de las comunidades receptoras para dárselo al excursionista o turista”.

De acuerdo con (FAO, 2016) define de la siguiente manera a la seguridad alimentaria “existe cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos que satisfagan sus necesidades alimentarias para desarrollar una vida activa y sana”. Esta definición comprende los aspectos e indicadores siguientes: disponibilidad, estabilidad, acceso (físico y económico), utilización, vulnerabilidad y perturbaciones (estabilidad política y seguridad en todos los aspectos, incluyendo el físico de la comunidad y visitantes), la FAO reconoce dos tipos de inseguridad alimentarias: las crónicas y la estacional.

La *inseguridad alimentaria crónica* es de un largo plazo o de forma persistente, las personas no tienen capacidad para satisfacer sus necesidades alimentarias mínimas durante un periodo prolongado de pobreza por la falta de activos y de acceso a recursos productivos o financieros. El concepto de *inseguridad alimentaria estacional* se asemeja a la inseguridad alimentaria crónica en el sentido de que normalmente se puede predecir, y de que sigue una secuencia de eventos conocida. Sin embargo, dado que la inseguridad alimentaria estacional tiene una duración limitada, también puede considerarse como una inseguridad alimentaria transitoria recurrente.

La *inseguridad alimentaria estacional* ocurre cuando se da un patrón cíclico de falta de disponibilidad y acceso a los alimentos. Dicha inseguridad está relacionada con las oscilaciones climáticas por temporada, los patrones de las cosechas, las oportunidades laborales y/o las incidencias de enfermedades por lo que este tipo de inseguridad es la que más afecta a toda la cadena de valor alimentaria a la cual pertenece al sector gastronómico. La protección social contribuye directamente a la reducción de la pobreza, el hambre y la malnutrición mediante la promoción de la seguridad de los ingresos y el acceso a una mejor nutrición, atención sanitaria y educación.

En opinión a este autor, hay que destacar que la seguridad alimentaria se concreta como el acceso económico, físico y social a suficiente alimento inocuo en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente para su adecuado consumo. Es decir, se encarga de solucionar las condiciones de inseguridad alimentaria que ocurran por problemas en la disponibilidad de alimentos debido a plagas, factores climáticos, en el acceso a recursos por cambios bruscos en el nivel de precios, inestabilidad económica y política, o inconvenientes en la producción interna, almacenamiento, distribución o preparación de los alimentos.

Dentro de la cadena alimentaria, la venta de alimentos callejero es sin duda, una de las actividades comerciales más crítica a nivel mundial, ya que cualquier peligro que presente en un alimento va a tener un efecto inmediato en el consumidor, sino se aplica las respectivas normas de calidad para que un alimento sea inocuo.

1.2.5 Un camino hacia alimentos inocuos, saludables y nutritivos

Para (Torres, 2016) la calidad e inocuidad de los alimentos de venta callejera están determinadas por numerosos factores, como la organización del negocio, los aspectos normativos, los aspectos técnicos relacionados con la preparación, conservación y exposición de los alimentos que se venden en las calles, la perspectiva del consumidor y los programas educativos. Para mejorar las condiciones de los vendedores callejeros y asegurar que los alimentos que se venden no ponen en peligro la salud pública y

respetan ciertas normas de calidad, en primer lugar, es necesario concienciar de la necesidad de que los alimentos tengan una cierta calidad.

En muchos lugares en los que se venden alimentos en las calles, ni los vendedores ni los consumidores tienen en cuenta su inocuidad. Los consumidores habitualmente se fijan en el precio y podrían estar ya acostumbrados al sabor de las comidas no saludables. Por otro lado, los vendedores tienen un margen muy pequeño de beneficio y tienden a minimizar los gastos utilizando ingredientes de baja calidad y obviando prácticas higiénicas costosas. Para romper este círculo vicioso, los gobiernos deben respaldar a los vendedores callejeros de alimentos y al dinámico sector económico que constituyen.

También los vendedores deben de recibir formación básica sobre cómo preparar y almacenar de forma segura los alimentos y los negocios deben estar certificados en consecuencia. Cuanto mejor educados estén los vendedores y los clientes, más sabrán sobre temas como nutrición e inocuidad alimentaria, y más interés tendrán en que el negocio y los productos se vean lo más limpios y saludables posibles. Además, los municipios deben proporcionar a los vendedores infraestructura adecuada como acceso al agua potable y sistemas de alcantarillado. Se debería animar a los vendedores callejeros a participar en programas de sensibilización y darles acceso a microcréditos. Para mejorar la situación de los vendedores, fortaleciendo su posición global frente a las autoridades, una de las medidas a adoptar es fomentar su organización en cooperativas. Además de ayudar a los vendedores a dirigir sus negocios de una manera más eficiente y segura, las cooperativas también facilitarían el trabajo de las autoridades en cuanto al cumplimiento de la normativa comercial y sobre higiene.

En opinión a estés autor, se determina que la venta de alimentos en la vía publica implica un notable volumen de trabajo manual, un nivel bajo de tecnología, una inversión mínima de capital, deficiencia de servicios públicos y conocimientos limitados sobre inocuidad e higiene de los alimentos. Aunque los vendedores callejeros de alimentos son una estampa común en muchos lugares del mundo, desempeñan un papel integral en la vida cotidiana de millones de personas y presentan ciertas ventajas,

no son costosos, incluyen una variedad de alimentos tradicionales, se sirven con rapidez, se pueden comer de inmediato.

Pero las características de los puestos de venta, de los vendedores y también de la preparación de los alimentos callejeros puede ofrecer un riesgo para la salud de la población si en la preparación de los alimentos no se usa agua potable, no se siguen prácticas mínimas de higiene y adecuada manipulación, si no se hace una cuidadosa selección de materias primas y no se limita o previene la contaminación ambiental. Todos estos factores indican la necesidad de redoblar las medidas de vigilancia y control de este grupo de trabajadores. El presente manual de capacitación continua tiene como propósito ofrecer a un gran número de trabajadores de estas áreas, recibir la información necesaria y veraz sobre el manejo adecuado de los alimentos y su responsabilidad ante la comunidad de producir, procesar y expender alimentos inocuos; para prevenir que éstos sean fuente de enfermedades.

CAPITULO II

2. Diagnostico

2.1 Población y muestra

Se llevó al detalle de que existe una Asociación de Consumo y Bienes, Productos, “Asocombahia” o “Bahía Renace” conformada por 20 personas, por lo tanto, no existe ningún cálculo de la población debido que es pequeña se toma el 100% de confianza.

2.2 Métodos de investigación

El enfoque metodológico que se escogió para el desarrollo de esta investigación, fueron los siguientes:

Método teórico, se utilizó la técnica de análisis – síntesis, con la finalidad de justificar una información validada sobre la problemática estudiada.

También se manejó el método inductivo con el fin de usar una técnica de observación y deductivo para determinar los resultados obtenidos sobre el problema.

Método empírico, se emplearon dos técnicas de investigación, con el propósito de identificar cuáles son las necesidades que padecen los comerciantes formales y ambulantes de comidas para que puedan adoptar por la implementación de nuevas herramientas que ayuden a formalizar su negocio, que son:

1. Encuestas

Se elaboro y aplico un cuestionario de 13 preguntas cerradas (si – no) con el objetivo de levantar información sobre los vendedores formales y ambulantes de comidas en las zonas turísticas de Bahía de Caráquez.

Encuesta: Anexo N°1.

2. Observación científica

Este trabajo o técnica se aplicó con la finalidad de identificar las necesidades que padecen los vendedores ambulantes, relacionado al tipo de productos que comercializan, lugar y los medios que usan para vender, los materiales y métodos que utilizan para la preparación de los alimentos, todos estos con el objetivo de profundizar en los temas que se han juzgado importantes para el sector de alimentos en la vía pública y proponerlo en el presente manual de capacitación.

Ficha de observación: Anexo N°2.

2.3 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes formales y ambulantes de comidas en la zona turísticas de Bahía de Caráquez.

Mediante la investigación de campo también se verifico el tipo de actividad comercial que realizan los 20 socios que conforman parte de la Asociación de Consumo y Bienes, Productos, “Asocombahia” o “Bahía Renace” de la ciudad de Bahía de Caráquez, lo

cual se justificó 13 comerciantes ambulantes y 6 comerciantes formales, con sus respectivas necesidades y su forma de relacionamiento entre el consumidor de la zona.

Tabulación: Anexo N°4.

1. ¿Qué clases de productos comercializan?

Con respecto a la pregunta 1, se puede verificar que la mayoría de los comerciantes que laboran en la zona turística de Bahía de Caráquez comercializan productos alimenticios como (empanadas, corviche, seco de pollo, carne estofada, caldo de gallina, hamburguesa, caldo de bagre, papi pollo, chusos, carne o chuleta asada, fritada, tortilla de maíz, huevo de codorniz cocinado, natilla, mangar, torta de choclo, queso, mantequilla blanca, morcilla, torta de guineo, longaniza, pan, pastelillo, maíz rayado, maza de verde o yuca, cuerito asado y chinchurria), mientras que el restante se dedica a la venta de dulces, bebidas y frutas o verduras.

2. ¿Usted conoce las 5 claves para que un alimento sea inocuo?

Analizando la pregunta 2, la mayoría de los vendedores desconocen los mensajes básicos de las 5 claves para la inocuidad de los alimentos, en cuanto a mantener la limpieza, separar los alimentos crudos y cocinados, cocinar completamente, mantener los alimentos en temperaturas seguras, usar agua y materias primas seguras, solo un grupo menor reducido respondió la pregunta correctamente.

3. ¿Conoce usted cuáles son las características organolépticas de los alimentos?

Dentro de la pregunta 3, se puede verificar que existe un alto porcentaje de vendedores que desconocen las propiedades organolépticas de los alimentos, solo un grupo pequeño conoce estas características, de esta manera los alimentos nos proporcionan los nutrientes necesarios que el organismo necesita, pero pueden dejar de ser beneficioso para nuestro organismo a causa de alteraciones o contaminación, sino se cumple con las normas básicas de higiene durante la producción, procesamiento, transporte,

distribución y consumo, por esta razón es necesario que el manipulador conozca sobre sus cualidades sensoriales que le permitirá identificar el color, sabor, olor, textura, forma y apariencia que tiene un alimentos antes de prepararlo o comprarlo.

4. *¿Tiene noción sobre las enfermedades más comunes transmitida por los alimentos (ETAS)?*

Interpretando la pregunta 4, la mayoría de los encuestado han afirmado que como practicante de este oficio si tienen noción sobre las enfermedades más comunes transmitidas por los alimentos, mientras que el restante de los vendedores no tiene idea sobre estas enfermedades, por este motivo es importante que las personas que directa e indirectamente guarda relación con la cadena de manipulación de alimentos reciban una formación básica de cómo evitar que los alimentos no entre en contactos con un medio sucio como (agua, aire, suelo) con el fin de disminuir los riesgos de contaminación por microbios, ya que son entidades invisibles a simple vista.

5. *¿Considera adecuado el área donde usted elabora los alimentos?*

Analizando la pregunta 5, se puedo observar que existe un alto porcentaje de contaminación en el área donde elaboran los alimentos los vendedores ambulantes, la cual se la considera inadecuada, y solo un grupo reducido de estos puestos cuenta con un área adecuada para la preparación y venta de alimentos, debido que mantiene su lugar de trabajo limpio y bien iluminado, resguardado del sol, polvo, lluvia y viento, alejado de toda fuente de contaminación como los residuos sólidos, insectos y roedores, etc.

6. *¿Considera usted importante un sistema de desinfección para utensilios y equipos?*

En cuanto a la pregunta 6, la mayoría de los comerciantes consideran importante que se le identifique la higiene correcta de los utensilios y equipos utilizados en la manipulación de los alimentos como los cucharones, cuchillos, tablas plásticas de

cortar/picar, bandejas, sartenes y ollas entre otras, para que no se albergues microbios, pequeñas partículas físicas o residuos químicos que contaminen los alimentos, por lo tanto se fija como un tema viables para implementar en una capacitación, solo un grupo reducido no le intereso implementar esta alternativa en su puesto de venta.

7. *¿Cada que tiempo se renuevan los utensilios para la preparación de los alimentos?*

Con respecto a la pregunta 7, se verifico que la mayoría de los vendedores que realizan este oficio cambian sus utensilios de cocina semestralmente, mientras que la persona restante mencionaron mensualmente o anualmente y otros claramente se puedo observar que nunca, hoy en día la herramientas que utilizamos para preparar alimentos como ollas y sartenes están fabricados con varios metales, lo cual es importante que cada manipulador de alimentos conozca las ventajas o desventajas de estos productos y cuáles son los utensilios seguros, como el vidrio, la porcelana, titanio y madera , con el fin de asegurar que los alimentos no puedan contaminarme con sustancias toxicas.

8. *¿Considera usted importante tener agua potable constante en su instalación?*

Acerca de la pregunta 8, se constató que la mayor parte de los encuestados consideran importante tener agua potable en su instalación, porque tiene un innumerable uso para el aseo diario de sus instalaciones, para lavar y preparar los alimentos, lavar los utensilios, por lo tanto, es importante proteger y desinfectar el agua que se usa para evitar cualquier enfermedad grave y solo un grupo reducido menciona que no es tan importante este recurso.

9. *¿Conoce usted sobre la perecibilidad de los alimentos?*

Revisando la pregunta 9, la mayor parte de este sector afirma que, si conocen el tiempo que tardan un alimento para perder sus propiedades nutritivas y solo un reducido número de vendedores ambulantes no tienen una clara idea sobre que es la perecibilidad de los alimentos, lo cual es necesario que reciban una capacitación básica

sobre la caducidad de los alimentos perecederos y no perecederos, también como conservarlos y mantenerlos en un ambiente adecuado.

10. ¿Considera usted importante para la higiene y manipulación de los alimentos el uso correcto de un uniforme?

Analizando la pregunta 10, se constató que la mayoría de los encuestados consideran importante usar un correcto uniforme en sus puestos de venta, ya que reflejara en ellos una mejor presentación, una preocupación sobre la higiene y manipulación de los alimentos que ahí se vende, resultados más confiables y seguros para sus clientes, solo un grupo reducido considera innecesario implementar un uniforme.

11. ¿Conoce usted el nivel nutricional de los productos que usted comercializa?

En cuanto a la pregunta 11, la mayoría de los comerciantes si conocen el valor nutritivo de los productos que comercializa como el nivel de grasa, carbohidratos, proteínas, azúcar y sal que contiene sus productos, solo un grupo reducido de los vendedores desconocen sobre estas propiedades, aunque la mayor parte de los encuestados tienen conocimientos sobre este tema, este sector se centra más en vendedor hábitos destructores como comida chátara que perjudica la salud de los consumidores, en vez de aplicar recetas más saludables.

12. ¿Ha recibo usted capacitación por parte el GAD municipal u otras organizaciones?

Con respecto a la pregunta 12, el sector alimentario de la vía pública en su mayoría no ha recibido capacitación sobre el manejo adecuado de los alimentos, solo un grupo de comerciante se ha capacitado en relación al tema, vale destacar que hoy en día el número de esta actividad comercial se ha incrementado como una alternativa de trabajo debido a la crisis económica que presenta a nivel mundial, todos estos factores influyen en el bajo nivel de educación que cuentan estos trabajadores, debido a que no son

profesionales de la rama y la falta de apoyo por parte las autoridades, motivación por ellos mismos obligan a este sector no mejorar su condiciones físicas.

13. ¿En qué tema le gustaría a usted capacitarse?

Analizando la pregunta 13, los vendedores que expenden alimento en la vía publica en su mayoría eligieron capacitarse sobre la manipulación de alimentos, mientras que un grupo reducido de vendedores considerar ventajoso capacitarse sobre la inocuidad de los alimentos, la elaboración de los alimentos y la conservación de los alimentos, por lo tanto el presente manual de capacitación continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas de las zonas turísticas de Bahía de Caráquez, se estructura en cuatro módulos con la finalidad de proporcionarle a los trabajadores de estas áreas la información necesaria sobre su salud, higiene e inocuidad de los alimentos y buenas prácticas de manipulación y procedimientos estandarizados de saneamiento y bioseguridad.

2.4 Discusión de los resultados obtenidos en la ficha de observación

De acuerdo con la conducta observada en cada uno de los puestos de venta se pudo confirmar que los vendedores no cuentan con una autorización sanitaria de funcionamiento, tampoco poseen una documentación acreditativa en manipulación de alimento y por otra parte las autoridades no tienen ningún registro y control sobre esta actividad comercial.

En cuanto al seguimiento de una correcta práctica de higiene personal y de los alimentos, se puedo observar que la mayor parte de los vendedores la realizan muy regularmente, ya que desconocen su importancia y los riesgos que puede provocar sino se realiza adecuadamente. Con respecto a las condiciones de almacenamiento se justificó que la gran parte de los vendedores no conservan los alimentos crudos o cocidos en recipientes separados y en el lugar donde se guardan los alimentos no existe suficiente ventilación, los equipos o utensilios que utilizan para la preparación de los alimentos se encuentra en mal estado, son de mala calidad y se perciben sucios, por lo

tanto, este sector no puede garantizar que los alimentos suministrados al consumidor sean de calidad y seguros.

Particularmente, la mayor parte de este sector no cuenta con recipiente de residuos donde clasifique los desechos sólidos, plásticos y vidrio, lo cual es un factor negativo porque no se puede contribuir a las buenas prácticas ambulantes, en cuanto al lugar de elaboración y consumo de alimento de este sector se lo considera como una zona insegura porque se presenta un alto grado de contaminación por animales como la (golondrina, insectos, roedores), en otra palabras se percibe un alto nivel de malos olores y excremento de golondrina, por lo tanto los alimentos que se expenden en estas áreas puede estar contaminados y si se consume pueden generar enfermedades respiratorias y ceguera.

Por esta razón, es importante que la ubicación de estos puestos de venta alimentaria se la registre por las autoridades de salud o por las autoridades de los gobiernos municipales encargados de la preservación del espacio público y del manejo de este tipo de establecimientos, para asegurar que el lugar donde se expenda alimento sea higiénico y agradable.

Con respecto, a la seguridad del cliente o el propio personal, se pudo identificar que la mayor parte de los puestos que expenden alimento en la vía pública no disponen de un botiquín de primeros auxilios porque desconocen su importancia o lo consideran como un recurso innecesario.

En cuanto al trato que se formaliza a los clientes, se determinó como insatisfactorio porque la mayoría de los vendedores no hace referencia a un trato amable, no toma en cuenta la necesidades, gustos y preferencias del cliente, el lugar donde se consume los alimentos es incómodo, no se atiende con rapidez y la incorrecta práctica de higiene, señala una mala atención. Por este propósito es importante que éste sector alimentario reciba capacitación para que puedan adoptar la implementación de nuevas herramientas que ayuden a formalizar su negocio, de forma continua.

2.5 Análisis cruzado de la información

Según el análisis realizado entre la encuesta y la ficha de observación científica, se llegó a la conclusión que los alimentos que se venden en la vía pública son parte de la actividad turística de la ciudad de Bahía de Caráquez, porque refleja la cultura, costumbre e historia de los lugares que visita el turista o visitante.

Aunque los vendedores ambulantes son parte de una categoría de trabajadores sumamente visible para las autoridades municipales, se ha convertido en un factor de riesgo trascendental para la salud de todos sus consumidores, debido a la falta de control de normas de higiene, dando como consecuencia las deficientes y limitadas condiciones de higiene y aseo en la mayoría de los puntos de venta, el aprovechamiento inusual del espacio público, la mala selección de la materias primas, la acumulación de basura, la excesiva horas de trabajo, la mala imagen personal por no aporta un uniforme adecuado, el tipo de alimentos que procesan y venden tiene como efecto el riesgo de ingerir alimentos alterados o contaminados, se los justifica como una actividad comercial desorganizada.

Por esta razón se elabora un manual de capacitación continua para los comerciantes formales y ambulantes de manera dinámica y de fácil comprensión sobre la manipulación, inocuidad, preparación y conservación de los alimentos, con diligenciamiento de formatos para evaluar y realimentar los procesos, siempre en función de proteger la salud del consumidor, ya que los alimentos así procesados pueden llevar a cabo su compromiso fundamental de ser sanos. seguros y nutricionalmente viables.

CAPITULO III

3. Propuesta

Manual de Capacitación Continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas en la zona turística de Bahía de Caráquez.

3.1 Justificación

La finalidad del proyecto es crear un manual dinámico y de fácil interpretación para los comerciantes formales y ambulantes de la ciudad de Bahía de Caráquez, para que conozcan con profundidad el proceso de preparación y conservación de los alimentos, así mismo respetar las exigencias culinarias, sanitarias y nutritivas que permiten que el producto llegue al consumidor de forma inocua y cumpla con las características de calidad esperadas.

Manipular alimentos es un acto que sin importar nuestro oficio, todos realizamos a diario, bien sea como profesionales de la gastronomía, como amas de casa o como expendedores se lleva un contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio, pero el gran desafío de brindar alimentos seguros se basa en la aplicación de correctas prácticas culinarias para obtener preparaciones inocuas, es decir que no dañen a la salud del consumidor. Para cumplir con este objetivo es necesario que todos los actores sociales se involucren en esta tarea. Por eso los entes municipales, las universidades, los productores y los consumidores formen parte activa de la cadena agroalimentaria.

Actualmente, se ha demostrado que cerca de dos terceras partes de las epidemias ocurren por el consumo de alimentos en la vía pública o en restaurantes, cafeterías, comedores escolares, y en las mismas viviendas; entre los síntomas más frecuentes que se producen por la ingestión de alimentos y/o agua que contengan agentes etiológicos son: náuseas, vómitos, diarrea, dolor de cabeza y fiebre.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Proporcionar a los comerciantes formales y ambulantes de comidas que se ubican en la zona turística de Bahía de Caráquez, un manual que permita guiar sobre la inocuidad de los alimentos.

3.2.2 Objetivo específico

- ✓ Identificar los módulos más acordes a sus necesidades.

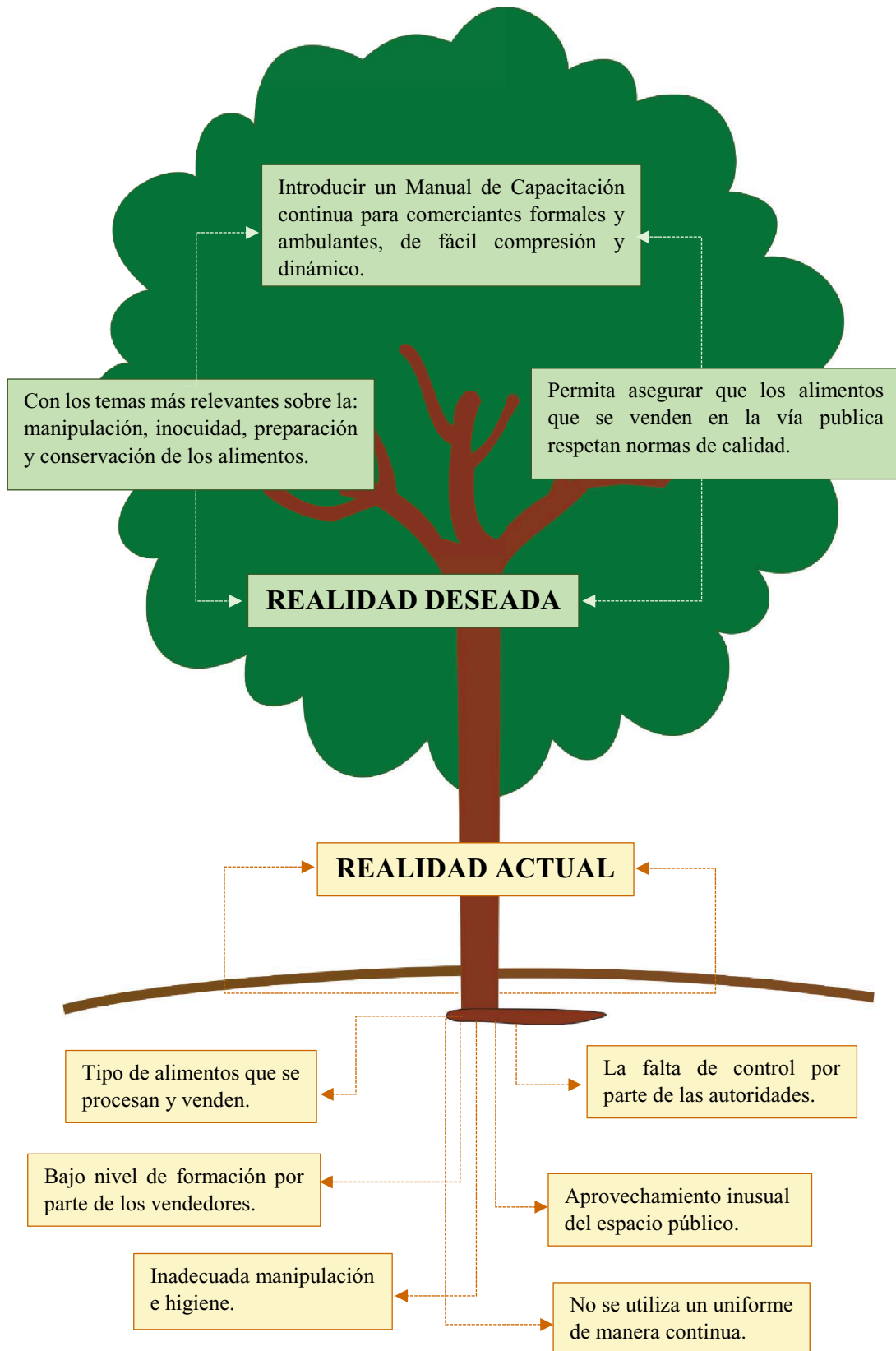
- ✓ Elaborar programa de capacitación dirigido a los comerciantes formales y ambulantes que se ubica en la zona turística de Bahía de Caráquez, sobre la importancia de la adecuada manipulación de los alimentos, para que contribuyan a trabajar de manera armoniosa, eficiente y ordenada.

- ✓ Evitar que ellos continúen con su proceso empírico de manejo sobre los alimentos, para que puedan ofrecer un producto salubre.

3.3 Importancia

La presente propuesta tiene como objetivo facilitar un manual didáctico a los comerciantes formales y ambulantes que se encuentra en la zona turística de Bahía de Caráquez, y que toda persona que manipula alimentos conozca la responsabilidad que tiene en sus manos, modifique aquellos hábitos y conductas que en algún momento hayan empleado en su desempeño y, de esta manera, eviten la contaminación y las “Enfermedades Transmitidas por Alimentos”, conocidas, por sus siglas, como ETA’S. Por lo tanto, es importante conocer y cumplir la buena higiene alimentaria ya que ella conllevará a la buena reputación del negocio, la satisfacción del cliente, y también evitaremos posibles sanciones por parte de las autoridades sanitarias.

3.4 Proyección



3.5 Descripción de la propuesta

El presente Manual de Capacitación Continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas en la zona turística de Bahía de Caráquez, se estructura en cuatro módulos de aprendizaje que comprende:

MALLA CURRICULAR	
MODULO 1 MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	
	<ul style="list-style-type: none">✓ Contaminación de los alimentos y tipos de peligros✓ Tipos de contaminación en los alimentos✓ Enfermedades de transmisión alimentaria✓ Tipos de microorganismos✓ ¿Qué necesitan para vivir estos microorganismos?✓ ¿Cuáles son los microorganismos patógenos más frecuentes?
MODULO 2 INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	
	<ul style="list-style-type: none">✓ Higiene de los manipuladores✓ Limpieza y desinfección✓ Métodos para desinfectar los equipos y los utensilios✓ ¿Cuáles son los utensilios de cocina libres de químicos y tóxicos?✓ Infraestructura adecuada para los comerciantes formales y ambulantes
MODULO 3 PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS	
	<ul style="list-style-type: none">✓ Diagrama correspondiente a las etapas de preparación
MODULO 4 CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS	
	<ul style="list-style-type: none">✓ Sistemas de conservación:<ul style="list-style-type: none">- Mediante frío- Mediante calor

3.6 Involucrados

INVOLUCRADOS	PROPUESTA
✓ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. ✓ Comerciantes formales y ambulantes ✓ GAD municipal del cantón Sucre	Elaboración de un Manual de Capacitación Continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas en la zona turística de Bahía de Caráquez.

3.7 Manual de capacitación continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas en la zona turística de Bahía de Caráquez.

Manual de Capacitación Continua para Comerciantes Formales y Ambulantes



Extensión Bahía de Caráquez

3.7.1 Manipulación de los alimentos



Un manipulador de alimentos es toda persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante cualquiera de sus fases desde que se recibe hasta que llega al consumidor final, esto es durante: su preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

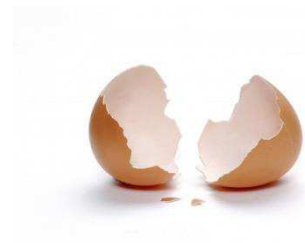
Una de las principales vías por la cual puedan llegar contaminantes al alimento es a través del manipulador, por esto es importante que quienes manipulan alimentos sean convenientemente capacitados y concientizados de la responsabilidad que implica su función. Resulta primordial que la higiene, el comportamiento, la vestimenta y los hábitos durante la manipulación sean los adecuados.

El estado de salud del manipulador debe ser óptimo mientras se encuentre manipulando alimentos. En el caso de que la persona presente alguna enfermedad en las vías respiratorias, estómago, heridas infectadas y demás lo más conveniente es que durante el periodo de tratamiento y cura se realice actividades diferentes a la manipulación y el contacto directo con los alimentos.

3.7.1.1 Contaminación de los alimentos y tipos de peligros

Se define contaminante o peligro alimentario como cualquier “cosa” que está en el alimento y no debiera estar ahí, es decir, cualquier agente extraño al alimento capaz de producir un efecto negativo para la salud del consumidor. La presencia de estos peligros puede darse de forma natural (por ejemplo: gusanos dentro de la fruta, o entre verduras...), o de forma accidental (pelo en sopa, mosca en ensalada, restos de envoltorio en alimento preparado...), y esto depende del manipulador de alimentos; según su origen los peligros se clasifican en:

Son cuerpos extraños que generalmente son apreciados por el ojo humano, tales como cristales, perdigones, huesos, espinas, cáscaras, plásticos, efectos personales (pendientes, reloj, colgante) todos ellos suponen un peligro para el consumidor puesto que pueden causarle daños como cortes, atragantamientos, etc.



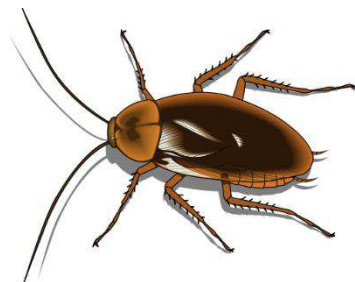
PELIGROS FÍSICOS



En este grupo englobamos sustancias tóxicas que pueden llegar al alimento de forma casual, o que están presentes en él por una incorrecta manipulación. Son productos químicos de toda índole como: productos de limpieza y desinfección, insecticidas, ambientadores, residuos de plaguicidas, metales pesados.

PELIGROS QUÍMICOS

Está causado por la acción de seres vivos que contaminan el alimento. Engloba cualquier ser vivo como: Insectos (moscas, cucarachas), roedores (ratas y ratones), aves (palomas, gorriones, gaviotas), parásitos (gusanos, gorgojo), o microorganismos (bacterias, virus y mohos).

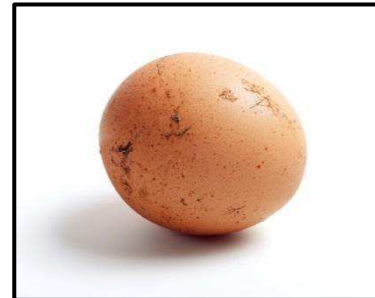


PELIGROS QUÍMICOS

3.7.1.2 Tipos de contaminación en los alimentos

Ocurre en el proceso mismo de producción primaria de los alimentos (la cría, faena de animales, cultivo de vegetales, pesca). Un típico ejemplo es cuando el huevo se contamina por las heces de la gallina.

CONTAMINACIÓN PRIMARIA O DE ORIGEN



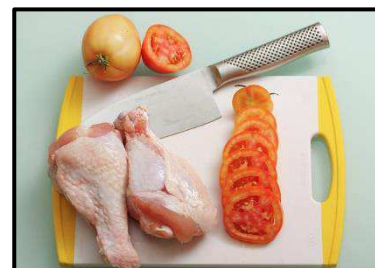
Es la contaminación más frecuente y llega a ellos a través de las prácticas deficientes del manipulador en los alimentos. Un típico ejemplo es cuando estornudamos sobre la comida.

CONTAMINACIÓN DIRECTA



Es el traspaso de un contaminante de un alimento contaminado a uno que no lo está, a través de superficies, utensilios, manos y demás intermediarios o sin ellos. Las formas más frecuentes de contaminación cruzada ocurren cuando el manipulador permite el contacto de un alimento crudo con uno cocido listo para consumir, a través de tablas para cortar o utensilios de cocina.

CONTAMINACIÓN CRUZADA

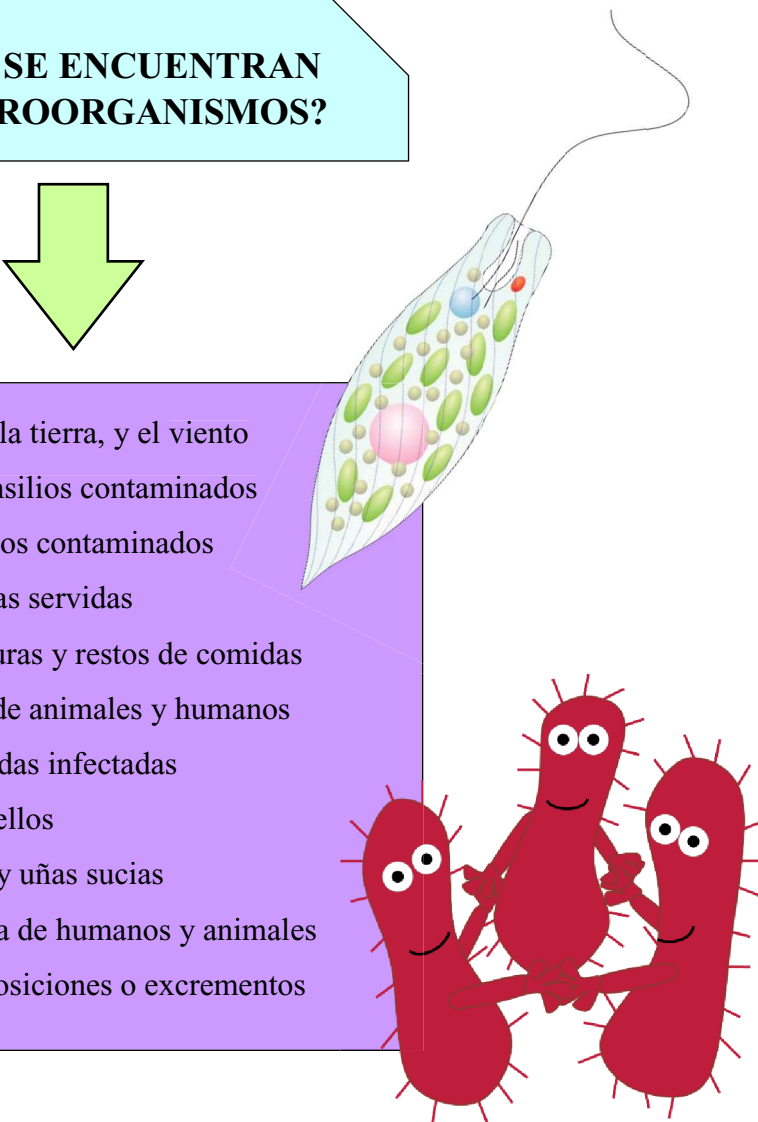


3.7.1.3 Enfermedades de transmisión alimentaria

Las enfermedades de transmisión alimentaria (ETA) son aquellas enfermedades de carácter infeccioso o tóxico, causadas por agentes (biológicos, químicos o físicos) que penetran al organismo usando como vehículo un alimento.

¿Qué son los microorganismos? también llamados gérmenes o microbios, son seres vivos tan pequeños, que resultan invisibles al ojo humano, es decir, que sin un microscopio no somos capaces de verlos.

¿DÓNDE SE ENCUENTRAN LOS MICROORGANISMOS?

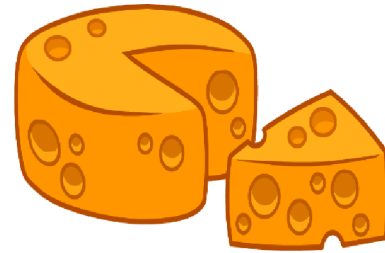


- ✓ En el aire, la tierra, y el viento
- ✓ En los utensilios contaminados
- ✓ En alimentos contaminados
- ✓ En las aguas servidas
- ✓ En las basuras y restos de comidas
- ✓ En la piel de animales y humanos
- ✓ En las heridas infectadas
- ✓ En los cabellos
- ✓ En manos y uñas sucias
- ✓ En la saliva de humanos y animales
- ✓ En las deposiciones o excrementos

3.7.1.4 Tipos de microorganismos

MICROORGANISMOS BENEFICIOSOS

Son utilizados por la tecnología de los alimentos para la elaboración de distintos productos (yogurt, cerveza, panificados, vino, quesos, etc.), para procesos de remediación ambiental, recuperación de la flora intestinal en humanos y su fortalecimiento del sistema inmunológico; en todos estos casos su uso debe ser planificado y controlado.



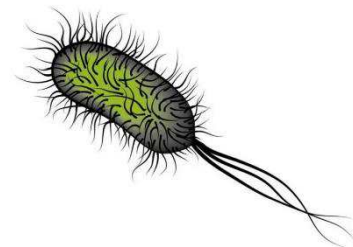
MICROORGANISMOS ALTERANTES

Son aquellos capaces de degradar y descomponer los alimentos, alterando así sus atributos organolépticos (color, aroma, textura y nutritivos), convirtiéndolos en alimentos no aptos para el consumo humano.



MICROORGANISMOS PATÓGENOS

Son aquellos capaces de producir enfermedades en el consumidor que ingiera alimentos contaminados, son los más peligrosos y los que más control exigen.



3.7.1.5 ¿Qué necesitan para vivir estos microorganismos?

La disponibilidad de agua de un alimento como la leche, la mayonesa, las cremas, determina la facilidad con la que un determinado microorganismo puede crecer en él y consecuentemente deteriorarlo.



**AGUA
DISPONIBLE**



Los requerimientos de nutrientes de los gérmenes, son los mismos que los de cualquier otro ser vivo, agua proteínas, vitaminas, minerales, hidratos de carbono entre otros.

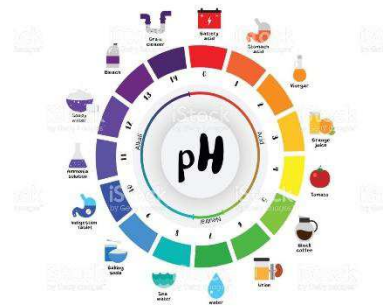
NUTRIENTES

Casi todos los gérmenes necesitan de aire para sobrevivir, pero algunas se reproducen en ambientes sin oxígeno con lo cual pueden crecer fácilmente en preparaciones que incluyen trozos voluminosos de carnes como una pierna de cerdo, un bloque de jamón o un embutido.

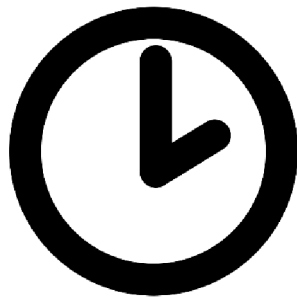


OXIGENO

El pH es una medida de la acidez de un alimento (u otro producto) que varía de una escala de 1 a 14. Prefieren alimentos con PH cercanos a la neutralidad (pH = 7) tales como las carnes, el agua, y algunos vegetales.



PH



La multiplicación de los gérmenes es tan rápida que en unas horas puede pasar de cifras pequeñas a muchos millones, ya que se multiplican por 2 cada 30 minutos.

TIEMPO

Es el factor más relevante en el crecimiento de los microorganismos, por su mal uso. Se considera que por debajo de los 5 grados centígrados o por arriba de los 60 grados, la reproducción de las bacterias es muy escasa o nula.

TEMPERATURA



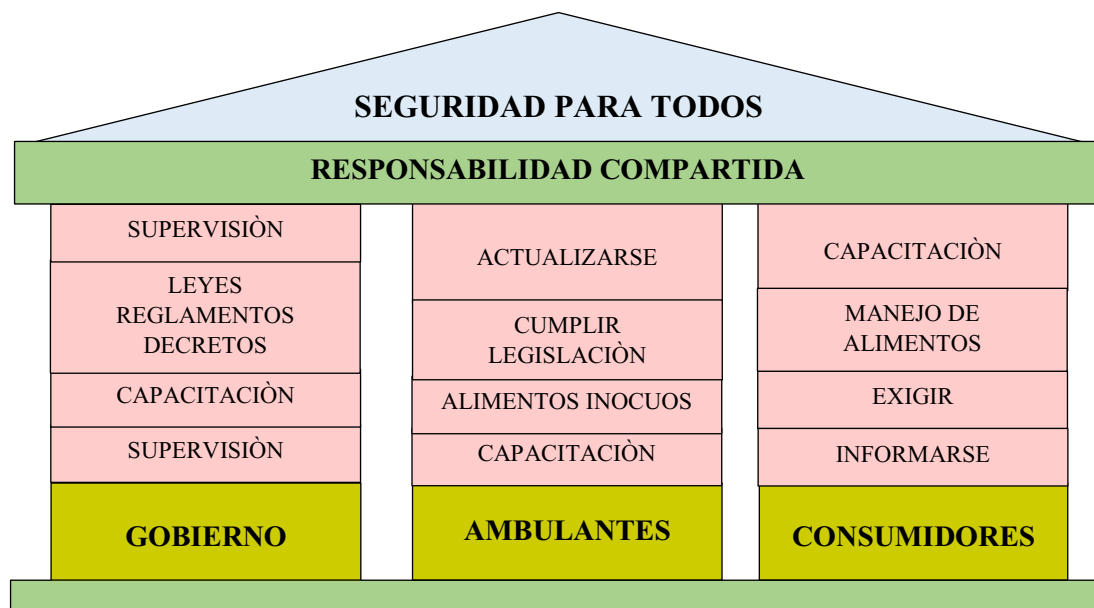
3.7.1.6 ¿Cuáles son los microorganismos patógenos más frecuentes?

MICROORGANISMOS PATÓGENOS			
NOMBRE	EFECTOS	¿DÓNDE ENCONTRARLOS?	ALIMENTOS
Salmonella (salmonelosis)	Fiebre alta, dolor abdominal, diarrea, náuseas, vómitos e incluso la muerte.	<ul style="list-style-type: none"> - Intestino de las personas y animales. - Superficie de los huevos. - Verduras regadas con aguas residuales. - Piel y patas de ratas, ratones e insectos. 	Huevos, carne de aves, pasteles, leche y productos lácteos.
Estafilococos (Intoxicación estafilocócica)	Náuseas, vómitos, dolor abdominal y diarrea, calambres musculares, escalofríos, estados de shock.	<ul style="list-style-type: none"> - Nariz, garganta y piel de las personas. - Cortes, arañazos, granos, orzuelos. - Animales 	Natas, cremas, salsa y quesos.
Clostridium Botulinum (Botulismo)	Trastornos nerviosos (debilidad, vértigo, alteraciones de la visión, fallo respiratorio) e incluso muerte.	<ul style="list-style-type: none"> - En el polvo, tierra, agua en mal estado. - Intestinos de peces 	Conservas caseras, productos cárnicos envasados.
Listeria (listeriosis)	Fiebre, dolor de cabeza, a veces meningitis, aborto, coma, muerte.	<ul style="list-style-type: none"> - Tierra - Aguas no potables - Algunas personas - Animales 	Leche cruda, quesos frescos, productos, cárnicos, verduras y hortalizas.
E.coli	Vómitos, dolores abdominales, diarreas, insuficiencia renal	<ul style="list-style-type: none"> - Tubo digestivo de los animales y las personas. - Aguas no potables 	Carne, productos lácteos, frutas y verduras, pescados ahumados, almejas.

3.7.2 Inocuidad de los alimentos



La inocuidad, se concibe como la garantía de que los alimentos no van a causar daño a la persona consumidora cuando se preparen y/o consuman, de acuerdo con el uso al que se destinan.



HIGIENE PERSONAL

Las fuentes de transmisión de microorganismos más frecuentes son a través de la piel, las manos, la nariz, la boca, los oídos y el pelo. Por ello, hay que mantener un alto grado de higiene personal, que incluye como mínimo ir duchado a trabajar (agua y jabón), con el pelo limpio, lavarse los dientes, y llevar las uñas cortas y limpias.

Hay determinadas actividades que están prohibidas en el puesto de trabajo como: fumar, masticar chicle, comer en el puesto de trabajo, toser, estornudar o sonarme sobre los alimentos.



¿CUANDO LAVARSE LA MANO?

- ✓ Antes de comenzar el trabajo
- ✓ Después de utilizar los servicios higiénicos
- ✓ Cuando se cambie de actividad
- ✓ Después de manipular alimentos crudos como otros alimentos potencialmente peligrosos.
- ✓ Después del contacto con animales
- ✓ Después de manipular basuras, dinero, útiles de limpieza o compuestos químicos.
- ✓ Siempre que las circunstancias lo requieran.



UNIFORME DE TRABAJO

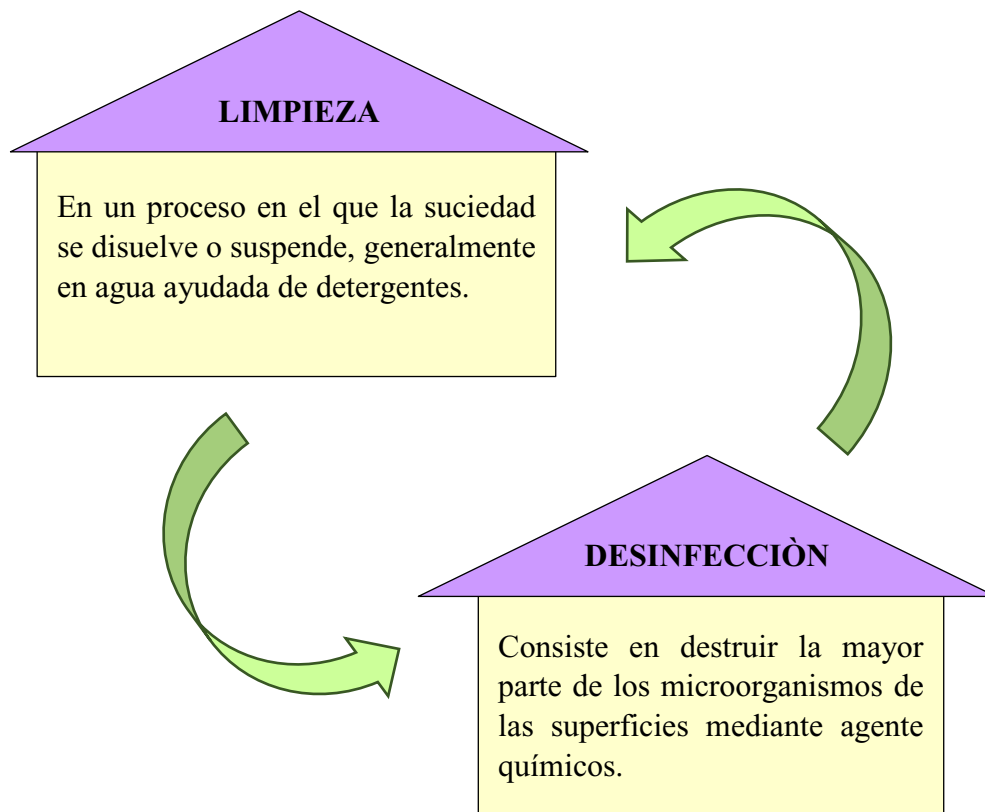
La ropa de trabajo será exclusiva del trabajo y manipulación de alimentos, y será preferiblemente de colores claros. Deberá estar limpio y cuidado, y no deberá salir con él a la calle ni a lugares donde pueda contaminarse.



No está permitido llevar objetos personales mientras se va a manipular alimentos, por ellos joyas, pendientes, relojes, colgantes, pulseras, anillos, piercings, etc., porque son lugares perfectos para la acumulación de suciedad y además pueden perderse y caer sobre los alimentos.

3.7.2.2 Limpieza y desinfección

En todos los lugares de preparación de alimentos, sin importar su tamaño, volumen de producción, equipo disponible y cantidad de personal, deben aplicarse diariamente tareas de limpieza y desinfección, por lo tanto, se define:



PORQUE ES IMPORTANTE LIMPIAR Y DESINFECTAR:

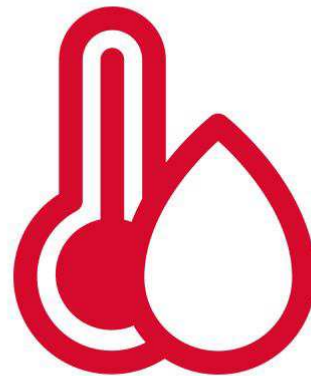


- ✓ Minimiza los riesgos de contaminación de los alimentos durante las etapas de proceso.
- ✓ Reduce la infestación por plagas
- ✓ Extiende la vida útil del producto
- ✓ Crea buenas costumbres de limpieza en el personal
- ✓ Es un requisito de las Buenas Prácticas de Manufactura.
- ✓ Se requieren para cumplir con el sistema de control de peligros/ HACCP.
- ✓ Mejora la imagen del negocio frente a la clientela
- ✓ Aumenta la confianza de la persona consumidora
- ✓ ¡Es lo más sano para todos(as)

3.7.2.3 Métodos para desinfectar los equipos y los utensilios

MÈTODO DE AGUA CALIENTE

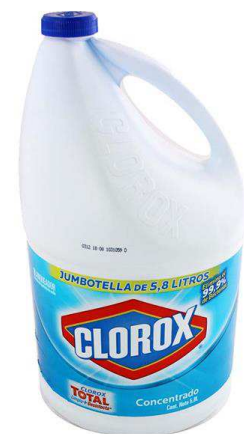
Este método consiste en desinfectar los utensilios con agua caliente o vapor. Una recomendación es que el agua este a 77°C durante 30 segundos, dicha temperatura debe ser constante.



MÈTODO CON SOLUCIONES DE DESINFECTANTES

Es el mas utilizado y efectivo para eliminación de microorganismos. Los desinfectantes más usados en los establecimientos donde se preparan alimentos, son:

- ✓ Cloro
- ✓ Yodo
- ✓ Amonio cuaternario



3.7.2.4 ¿Cuáles son los utensilios de cocina libres de químicos y tóxicos?

Los utensilios de cocina son los más populares, ya que están presentes en todos los establecimientos alimentarios, sin estos instrumentos, resulta imposible cocinar e ingerir los alimentos. Antiguamente los primeros utensilios de cocina eran fabricados con piedra; con los años comenzaron a desarrollarse utensilios de madera, de metal y de plástico. En la actualidad, la mayoría de las cocinas hay utensilios de distintos materiales, que se emplean según la ocasión. Cada uno de estos materiales poseen ventajas y desventajas, lo cual es importantes conocer a la hora de escoger en qué superficie vamos a cocinar nuestros alimentos, especialmente en la forma en que puedan afectar la salud.



3.7. 2.5 Infraestructura adecuada para los comerciantes formales y ambulantes



COMERCIANTES AMBULANTES



COMERCIANTES FORMALES

3.7.3 Preparación de los alimentos



PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Los alimentos son necesarios para el crecimiento y desarrollo, la actividad física, la buena salud y la conservación de la vida. Sobre la disponibilidad de alimentos influyen muchos factores como:

- ✓ Tierra
- ✓ Agua
- ✓ Semillas
- ✓ Mano de obra
- ✓ Herramientas
- ✓ Capacitación
- ✓ Asistencia técnica
- ✓ Almacenamiento y otros

Por lo tanto, la labor de un manipulador es de suma importancia para cuidar nuestra salud, la de nuestra familia, la de nuestra comunidad y la del negocio en el que elaboramos alimentos.

3.7.3.1 Diagrama de correspondiente a las etapas de preparación



Es la primera etapa en la preparación de alimentos es la recepción de las materias primas, las cuales deben cumplir con ciertas características de olor, textura, sabor, color, apariencia general, temperatura, fecha de caducidad y condiciones del empaque.

Se debe verificar aquellos productos que reciben refrigerados 7°C o menos y congelados a 18°C o menos. También se deben eliminar las frutas y verduras que presenten golpes, maduración excesiva, hongos y plagas.



RECEPCIÓN



De acuerdo con el tipo de materia prima, los almacenes se clasifican en:

- Refrigeración
- Congelación
- Almacén de frutas y verduras
- Almacén de secos
- Almacén de productos químicos y de limpieza.

ALMACENAMIENTO

Para llevar a cabo una descongelación adecuada que no afecte la calidad del alimento se debe aplicar los siguientes métodos:

- Refrigeración
- Horno de microondas
- Chorro de agua fría
- Cocción



DESCONGELACIÓN

El cocinado o procesado de los alimentos debe hacerse de forma que se conserve al máximo su valor nutritivo y se asegure su inocuidad desde un punto de vista higiénico. Los utensilios que se utilicen para este tipo de tareas deben estar en perfectas condiciones, limpios y desinfectados.

PREPARACIÓN



TEMPERATURAS DE COCINADO CON DISTINTOS EQUIPOS	
OLLAS	100 °C
FREIDORAS	160°C
HORNOS	200°C
PLANCHAS	150°C

¿Qué hacer si el producto cocinado tiene que mantenerse caliente hasta el momento de consumirlo?

Hay que asegurarse de que la temperatura en el centro del alimento sea de por lo menos 65 °C.

¿Cómo se deben congelar los productos cocinados?

- Usar recipientes adecuados.
- Proteger adecuadamente los productos, con tapas, film plástico.
- Identificar los productos con etiquetas donde se indique su nombre, origen, la fecha de congelación, el peso.
- Mantener los productos, una vez congelados, a una temperatura igual o inferior a -18 °C.

ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS PREPARADOS



El recalentamiento de los platos preparados debe hacerse de forma que se alcance rápidamente una temperatura de 70 °C en el centro del producto. Los alimentos recalentados deben consumirse lo antes posible y un alimento recalentado no debe volverse a refrigerar o congelar.

RECALENTADO



El servicio de los alimentos preparados es el último paso antes de llegar al consumidor, algunas reglas para evitar contaminación son:

- ✓ Emplatar las comidas inmediatamente y servir las lo más rápido posible una vez que se han colocado en los platos.
- ✓ Exponer los alimentos de forma que no se contaminen con los usuarios de las zonas de servicio: protegidos mediante vitrinas, film alimentario, recipientes con tapa.
- ✓ Limpiar las superficies de las mesas después de cada servicio y desinfectarlas después de cada jornada.
- ✓ Manipular los cubiertos tomándolos por los mangos y evitar colocar los dedos en las zonas de vasos, tazas, platos, etc. que estén en contacto con los alimentos o con la boca del comensal.

EXHIBICIÓN

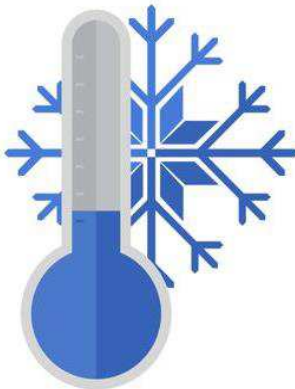
CONSUMO

3.7.4 Conservación de los alimentos



Es el tiempo máximo en el que un alimento conserva todas sus propiedades organolépticas, nutricionales y sanitarias se denomina VIDA ÚTIL. Los sistemas de conservación más frecuentes y tradicionales que se utilizan:

MEDIANTE FRIO



- REFRIGERACIÓN

Consiste en someter a los alimentos a temperaturas entre 0° y 5°C, a esta temperatura los microorganismos se multiplicarán muy lentamente.

- CONGELACIÓN

Es cuando se sometemos al alimento a temperaturas menores a -18°C y si los microorganismos no crecen, pero tampoco los matamos.

MEDIANTE CALOR

- PASTERIZACIÓN

Consiste en someter a los alimentos a temperaturas cercanas a 80°C, así destruimos bastantes microorganismos, pero no todos, por ello es importante que después de pasterizar se conserven estos alimentos en refrigeración, para mantener a los microorganismos que puedan quedar “a raya”.

- COCCIÓN

Hacer que llegue a ebullición o cocción un alimento supone que está a unos 100°C. Con este método eliminamos gran parte de los microorganismos, pero no sus esporas.

- ESTERILIZACIÓN

Se somete al alimento a temperaturas cercanas a 120°C y en este caso destruimos todos los microorganismos que haya en el alimento, incluso sus esporas.

- Operación (UHT)

Es un sistema donde aplicamos una alta temperatura muy poco tiempo, pero suficiente para eliminar todos los microorganismos y sus esporas, y hacer que el alimento sufra lo menos posible por este tratamiento térmico. Ej: Leche UHT (podemos guardarla fuera del frigorífico).

En los productos refrigerados o congelados, la recepción debe hacerse lo más rápidamente posible, para no romper la cadena de frío.



Con respecto al **ALMACENAMIENTO** de los productos alimenticios, debemos tener en cuenta distintos aspectos que hay que cumplir para asegurar la vida útil de los alimentos:

1. Almacenar de forma correcta los productos:
 - a. No dejar los alimentos en contacto directo con el suelo ni paredes.
 - b. No almacenar productos alimenticios junto con productos que pueden contaminarlos como productos de limpieza, etc.
 - d. Hacer que los productos que llegan primero al comercio, salgan primero, para que la rotación de los mismos sea adecuada, y no tengamos en nuestra propiedad productos viejos, que pueden incluso caducarse y este sistema se denomina **FIFO (FIRST IN, FIRST OUT)**.
 - e. Controlar al menos una vez al día las temperaturas de las cámaras de almacenamiento, y asegurarse de que se cumplen los límites de las temperaturas adecuadas (refrigeración 0°- 5°C, congelación -18°C).
 - f. Permitir la circulación del aire entre los productos alimenticios.
 - g. No dejar alimentos aptos cerca de la zona de basuras o devoluciones.

2. Respetar las fechas de caducidad / consumo preferente que requiere cada producto, y viene indicado por el fabricante (no reutilizar los productos una vez que están caducados).

3. Dentro de las cámaras, no mezclar alimentos crudos y cocidos, para evitar las posibles contaminaciones cruzadas.

4. No introducir alimentos con embalajes sucios, en mal estado o sin etiquetado.



3.8 Ficha técnica de la capacitación

TEMA	Manual de Capacitación Continua para comerciantes formales y ambulantes de comidas en la zona turística de Bahía de Caráquez.
ALCANCE	Reconocer la importancia de las buenas prácticas de la manipulación de los alimentos para la conservación de salud de la población.
OBJETIVO ESPECIFICO	Concienciar a los que manipulan y transforman los alimentos sobre los peligros potenciales que conlleva la contaminación de los alimentos.
MÓDULOS	Cuatro módulos de aprendizaje
INTENSIDAD HORARIA	Cada módulo tendrá una duración de 5 horas.
PERFIL DEL FACILITADOR	Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras
PERFIL DE LOS PARTICIPANTES	Comerciantes Formales y Ambulantes
NÚMERO DE ASISTENTES	De 10 a 20 participantes
METODOLOGÍA	Teórica y Practica
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CAPACITACIÓN	Tendrá una escala de 1 al 5 considerado que: - 1 Insatisfecho - 5 muy satisfecho
CERTIFICADO	Se avalará por la ULEAM extensión Bahía de Caráquez, y el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre.
TIEMPO	30 HORAS

Fuente. Datos de la investigación

Elaborado por. Josselyn Delgado

3.8.1 Ficha de autogestión del proceso de la capacitación

DONANTES	DESCRIPCIÓN
<p>ULEAM EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ</p>	Designara el uso del laboratorio de cocina y de la sala de computo.
<p>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales de papelería - Certificado - Coffe break

3.8.2 Ficha del proceso de módulo 1

DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO	TEMA DEL MODULO	PERSONAL ENCARGADO	RECURSOS
<p>Lugar: ULEAM extensión Bahía de Caráquez, aula 203.</p> <p>Tiempo: dos horas y media.</p> <p>Fecha: 16 y 17 de marzo del 2018</p>	“Capacitar al manipulador de alimentos en las medidas higiénicas para brindar un alimento libre de contaminación”	MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Ing. Josselyn Delgado lucas - Personal de la ULEAM. - Personal del GAD del cantón Sucre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Proyector - Papelería - Pluma - Marcadores - Expositor

3.8.3 Ficha del proceso de módulo 2

DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO	TEMA DEL MODULO	PERSONAL ENCARGADO	RECURSOS
<p>Lugar: ULEAM extensión Bahía de Caráquez, aula 203.</p> <p>Tiempo: dos horas y media.</p> <p>Fecha: 23 y 24 de marzo del 2018</p>	“Informar a los manipuladores de alimentos sobre la importancia de la inocuidad de los alimentos para preservar la salud de la población”	INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Ing. Josselyn Delgado lucas - Personal de la ULEAM. - Personal del GAD del cantón Sucre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Proyector - Papelería - Pluma - Marcadores - Expositor

3.8.4 Ficha del proceso de módulo 3

DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO	TEMA DEL MODULO	PERSONAL ENCARGADO	RECURSOS
<p>Lugar: ULEAM extensión Bahía de Caráquez, aula 203.</p> <p>Tiempo: dos horas y media.</p> <p>Fecha: 30 y 31 de marzo del 2018</p>	<p>“Comunicar a los manipuladores de alimentos sobre las etapas de preparación de los alimentos para preservar la salud de la población ”</p>	<p>PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ing. Josselyn Delgado lucas - Personal de la ULEAM. - Personal del GAD del cantón Sucre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Proyector - Papelería - Pluma - Marcadores - Expositor

3.8.5 Ficha del proceso de módulo 3

DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO	TEMA DEL MODULO	PERSONAL ENCARGADO	RECURSOS
<p>Lugar: ULEAM extensión Bahía de Caráquez, aula 203.</p> <p>Tiempo: dos horas y media.</p> <p>Fecha: 6 y 7 de marzo del 2018</p>	<p>“Notificar a los manipuladores de alimentos sobre el adecuado almacenamiento de los productos ”</p>	<p>CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ing. Josselyn Delgado lucas - Personal de la ULEAM. - Personal del GAD del cantón Sucre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Proyector - Papelería - Pluma - Marcadores - Expositor

3.11 Impacto de la adaptación del manual

El impacto de este proyecto es realizar programas de capacitación continua dirigido a los comerciantes formales y ambulantes que expendan alimento en la vía pública, y con la coordinación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre otórgales un carné de capacitación que indique que la persona que ejerce esta actividad, están capacitación con información básica para manipular alimentos en forma higiénica y saludable (que goza de buena salud y tiene un aspecto sano), este carné tendrá

una duración de dos años; por lo tanto, los manipuladores que atienden público, deben portar este carné en la parte superior izquierda de su vestimenta, con la finalidad de que los consumidores participen en la vigilancia del cumplimiento de las normas sanitarias

CONCLUSIONES

- ✓ La gran mayoría de los comerciantes formales y ambulantes que expenden alimento en la vía pública, realizan esta actividad por factores de desempleo, falta de oferta laborales y difícil acceso a la educación superior tiene como efecto una mala desorganización desde el lugar donde expenden alimento hasta una incorrecta manipulación de alimentos por la falta capacitación.
- ✓ Muchos comerciantes formales y ambulantes no cumplen con los requisitos sanitarios establecidos por la ley, además se pudo identificar que las autoridades municipales no proporcionar ninguna información útil y precisas sobre el empadronamiento de estos puestos de venta, disposición o no de autorización sanitaria, el tipo de alimentos que procesan y venden, el nivel de formación.
- ✓ Como resultado del análisis se pudieron identificar más vendedores ambulantes, que formales, la cual se aplica el manual de capacitación continua con las siguientes temáticas, Elaboración de alimentos, Inocuidad de los alimentos, Manipulación de los alimentos y Conservación de alimentos, para el mejoramiento del negocio.
- ✓ Se concluye que los manuales de capacitación resultan indispensables para cualquier comerciante formal y ambulante, permitiendo lograr una mayor eficiencia de los recursos, tanto en la manipulación de alimento hasta la conservación y cuidando la salud de nuestro cliente.

RECOMENDACIONES

- ✓ En base a la información reflejada en los resultados, se recomienda que exista mayor difusión de programa sobre la seguridad alimentaria a través de medios de comunicación como revistas, folletos, conferencias entre otros, de tal manera que el manipulador y el consumidor tome conciencia de la importancia de la higiene y desarrolle una cultura más crítica sobre la misma y así pueda exigir mayor seguridad o calidad de los productos que se consume.

- ✓ Por otra parte, se sugiere que se diseñe un manual de capacitación en higiene para la gestión de tenderos que se ubican en la ciudad de Bahía de Caráquez, con la finalidad de aportar información y orientación a quienes intervienen en el proceso de obtención, recepción, almacenamiento y venta de los productos, con el fin de brindar al cliente un producto y un servicio de calidad.

- ✓ También se recomienda que los comerciantes formales y ambulantes muestre interés en forma menú variado y saludable, para que los consumidores puedan adoptar un mejor estilo de vida saludable.

- ✓ Al GAD municipal del cantón Sucre, se le recomienda que tome este trabajo como eje y punto de partida para que establezca estrategias, planes y programas en cuanto a la aplicación de las buenas prácticas de manufactura de alimentos en el sector alimentario de la vía pública y a través de fases los modifique cada 2 años.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitacion y desarrollo del personal - Cuarta Edicion* . Mexico: Limusa S.A de C.V Grupo Noriega.
- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitacion y desarrollo personal*. Mexico: LIMUSA S.A de C.V GRUPO NORIEGA.
- Alimentacion, L. C. (1996). *Seguridad Alimentaria*.
- Bhowmik, S. K. (2005). Venta ambulante . *El entorno normativo y la economia informal* , Pag. 3.
- Boutrif, E. (2009). *Buenas practica de higiene en la preparacion y venta de los alimentos en la via publica*. America Latina y el Caribe .
- Cervera, R. C. (2012). Metodo Inductivo. *Métodos y Técnicas de Investigación en Relaciones Internacionales*, Pag. 200.
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciacion a la administracion del personal* . Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos* . Mexico: Atlas, S.A. ALL rights reserved.
- Continolo, G. (2012). Manual. W J. R. Valencia, *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos Cuarta Edicion* (str. pag. 60). Mexico: Compañía Cengage Learning Inc.
- Diamond, S. Z. (1983). *Como preparar manuales administrativos* . Mexico: Interamericana .
- Duhalt. (2011). *El manual como herramienta de comunicacion*. Pobrano z lokalizacji http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf
- FAO. (2016). Seguridad Alimentaria. W A. M. Torres, *Turismo gastronomico sostenible: planificacion de servicios, restaurantes, rutas, productos y destinos* (str. Pag. 234). Mexico: CEGAHO - Centro Empresarial Gastronomico Hotelero S.C.
- FAO, O. d. (2011). Alimentos de venta callejera ¿una molestia y un riesgo para la salud publica? *Alimentos de venta callejera: el camino a seguir para una mejor seguridad alimentaria y nutricion*, Pag. 3.

- Guayaquil, U. d. (1986). El sector informal de la economía. *Instituto de investigaciones economicas y politicas*, Pag. 16.
- HOYLER, S. (2007). Manual de relações industriais, São Paulo. W I. Chiavenato, *Administracion de recursos humanos* (str. Pag. 386). Mexico : Atlas S.A. All rights reserved.
- Juan Diaz, C. V. (2015). La venta ambulante como principal actividad economica en el contexto de la informalidad. *Estrategias de mercadeo de los vendedores ambulantes*, Pag. 162.
- Juan Miguel Saldarriaga, C. V. (1999). *Estrategias de mercadeo de los vendedores ambulantes* . Mexico : 6a. ed. .
- Kellog, M. G. (2012). Antecedentes historicos. W Joaquin Rodriguez Valencia, *Como elaborar y usar los manuales administrativos* (str. pag. 59). Mexico: Compañia Cengage Learning Inc.
- Kraus, M. A. (2012). Manual . W J. R. Valencia, *Como elaborar y usar los manuales administrativos Cuarta Edicion* (str. pag. 60). Mexico: Compañia Cengage Learning Inc.
- Larcher, C. (2009). Comida callejera. *Muchos proyectos actuales indica el potencial de la comida callejera y demuestra que habria que replantear por completo las herramientas y las estructuras relacionadas con esta area de la gastronomia*, Pag. 71.
- McGEHEE, W. y. (2007). Training in business and industry. W I. Chiavenato, *Administracion de recursos humanos* (str. Pag. 386). Mexico: Atlas, S.A. All rights reserved.
- Nariño, A. (2002). Estatuto del vendedor ambulante. *CONDICIONES DE VIDA DE LOS(AS) VENDEDORES(AS) AMBULANTES A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE REUBICACIÓN EN EL PASAJE CULTURAL Y COMERCIAL CENTENARIO*, Pag. 49.
- OIT, O. I. (2013). Vendedores ambulantes: innovaciones en el apoyo mutuo. *El entorno normativo y la economia informal*, Pag. 2.
- OMS, O. m. (2016). Seguridad y salud . W A. M. Torres, *Turismo gastronomico sostenible* (str. Pag. 233). Mexico: CEGAHO - Centro Empresarial Gastronomico Hotelero S.C.

- Organizacion de las naciones unidas para la agricultura y la alimentacion, F. (2009). *La contaminacion fisica y quimica de los alimentos de venta en la via publica*. Roma, Italia: Viale delle terme di caracalla.
- Pontual, M. (2007). Manual de relaciones industrial . W I. Chiavenato, *Administracion de recursos humanos* (str. Pag. 393). Mexico: Altas, S.A All rights reservedc.
- Ramirez, M. R. (1991). *Administracion de la capacitacion* . Mexico: McGraw - Hill Interamericana.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. C. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico : El comercio S.A.
- Rodriguez, S. y. (2014, Agosto 28). *Programa de adiestramientos en inteligencia emocional para docentes del centro de estudios avanzados* . Pobrano z lokalizacj http://www.tauniversity.org/tesis/Tesis_Idalia_Rodriguez.pdf
- Superintendencia de economia, p. y. (2003). Vendedores informales. *Perspectiva socioeconómica de los vendedores informales de Chapinero, en Bogota, Colombia*, Pag. 7.
- Tamayo. (2003). *El proceso de la investigacion cientifca*. Bogota, Colombia: Pag. 114.
- Torres, A. M. (2016). *Turismo gastronomico sostenible*. Mexico: CEGAHO - Centro Empresarial Gastronomico Hotelero S.C .
- Torres, M. G. (1996). *Manual de politicas y prodecimientos* . Mexico : Pag. 23 .
- Valencia, J. R. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos* . Mexico: Compañia Cengage Learning Inc. .
- Vera, A. (1999). *El proceso de investigacion* . Bogota, Colombia : El Cid. .
- Washington, O. p.-O. (2016). *La Cadena Alimentaria*.

ANEXOS

ANEXOS N°1 FORMATO DE ENCUESTAS A COMERCIANTES FORMALES Y AMBULANTES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y GASTRONÓMICAS

La presente encuestas tiene como finalidad recabar información de los comerciantes formales y ambulantes de comidas de la ciudad de Bahía de Caráquez, para poder evaluar las condiciones en que realizan su actividad económica, la misma que permitirá ostentar el título de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras.

ACTIVIDAD COMERCIAL QUE REALIZA: _____

1. *¿Qué clases de productos comercializan?*

Alimentación	_____
Bebidas	_____
Dulcería	_____
Frutas y verduras	_____
Otros	_____

2. *¿Usted conoce las 5 claves para que un alimento sea inocuo?*

Si _____
No _____

3. *¿Conoce usted cuales son las características organolépticas de los alimentos?*

Si _____
No _____

4. *¿Tiene noción sobre las enfermedades más comunes transmitida por los alimentos (ETAS)?*

Si _____
No _____

5. *¿Considera adecuado el área donde usted elabora los alimentos?*

Si _____
No _____

6. *¿Considera usted importante un sistema de desinfección para utensilios y equipos?*

Si _____

No _____

7. *¿Cada que tiempo se renuevan los utensilios para la preparación de los alimentos?*

Mensual _____

Semestral _____

Anual _____

Nunca _____

8. *¿Considera usted importante tener agua potable constante en su instalación?*

Si _____

No _____

9. *¿Conoce usted sobre la perecibilidad de los alimentos?*

Si _____

No _____

10. *¿Considera usted importante para la higiene y manipulación de los alimentos el uso correcto de un uniforme?*

Si _____

No _____

11. *¿Conoce usted el nivel nutricional de los productos que usted comercializa?*

Si _____

No _____

12. *¿Ha recibo usted capacitación por parte el GAD municipal u otras organizaciones?*

Si _____

No _____

13. *¿En qué tema le gustaría a usted capacitarse?*

Elaboración de alimentos _____

Inocuidad de los alimentos _____

Manipulación de los alimentos _____

Conservación de alimentos _____

ANEXO N° 2 FORMATO DE FICHA DE OBSERVACION

FICHA DE OBSERVACIÓN			
OBJETO DE ESTUDIOS:			
DIRECCIÓN:			
FECHA:			
INDICADORES	EVALUACIÓN		
	BIEN	REGULAR	MALO
Autorización sanitaria de funcionamiento (ASF)			
Se siguen practicas correctas de higiene			
Documentación acreditativa en manipulación de alimentos.			
Uñas cortas, limpias y sin pintar			
Usan uniforme adecuado			
Uso de pinzas, cucharas para servir el producto			
Usan guantes para manipular la mercancía			
Presencia de animales en el puesto			
Superficies, equipos y utensilios de trabajo lisos, de fácil limpieza resistentes a la corrosión y no tóxicos.			
Productos de limpieza y desinfección en envase original y con etiqueta.			
Alimentos almacenados se encuentra en lugar limpio, seco, ventilado y protegido de la luz solar.			
Alimentos crudos se encuentra separados y protegidos correctamente de los elaborados.			
Autorización municipal de venta visible al publico			
Uso adecuado de los recipientes de residuos			
Comportamiento del personal que expende alimentos en cuanto a la atención al usuario es adecuado.			
Cuenta con boutique de primeros auxilios implementado			

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

ANEXO N°3 RESULTADO DE LA ENCUESTA A VENDEDORES FORMALES Y AMBULANTES.

TABLA N° 1

¿Qué clases de productos comercializan?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACIÓN	14	70
BEBIDAS	2	10
DULCERÍA	3	15
FRUTAS Y VERDURAS	1	5
OTROS	0	0
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas
Fuente: Encuesta

TABLA N° 2

¿Usted conoce las 5 claves para que un alimento sea inocuo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	15
NO	17	85
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas
Fuente: Encuesta

TABLA N° 3

¿Conoce usted cuales son las características organolépticas de los alimentos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	35
NO	13	65
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas
Fuente: Encuesta

TABLA N° 4

¿Tiene noción sobre las enfermedades más comunes transmitida por los alimentos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	55
NO	9	45
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

TABLA N° 5

¿Considera adecuado el área donde usted elabora los alimentos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	30
NO	13	65
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

TABLA N° 6

¿Considera usted importante un sistema de desinfección para utensilios y equipos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	85
NO	3	15
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

TABLA N° 7

¿Cada que tiempo se renuevan los utensilios para la preparación de los alimentos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENSUAL	4	20
SEMESTRAL	7	35
ANUAL	3	15
NUNCA	6	30
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

TABLA N° 8

¿Considera usted importante tener agua potable constante en su instalación?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	95
NO	1	5
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

TABLA N° 9

¿Conoce usted sobre la perecibilidad de los alimentos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	55
NO	9	45
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

TABLA N° 10

¿Considera usted importante para la higiene y manipulación de los alimentos el uso correcto de un uniforme?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	90
NO	2	10
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

TABLA N° 11

¿Conoce usted el nivel nutricional de los productos que usted comercializa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	75
NO	5	25
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

TABLA N° 12

¿Ha recibido usted capacitación por parte del GAD municipal u otras organizaciones?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	40
NO	12	60
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

TABLA N° 13

¿En qué tema le gustaría a usted capacitarse?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ELABORACIÓN DE ALIMENTOS	3	15
INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	5	25
MANIPULACIÓN DE LOS ALIMENTOS	10	50
CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS	2	10
TOTAL	20	100

Elaborado por: Josselyn Delgado Lucas

Fuente: Encuesta

ANEXO N° 4 FOTOGRAFÍAS

EVIDENCIA N°1



FOTOGRAFIA. Condiciones que padece el comerciante ambulante

EVIDENCIA N°2



FOTOGRAFIA. Incorrecta practica de higiene en el sector ambulante

EVIDENCIA N°3



FOTOGRAFIA. Sector ambulante

EVIDENCIA N°4



FOTOGRAFIA. Inadecuado espacio para la venta de alimento