



TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA: “ANÁLISIS DE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS POR PARTE DE LOS COMERCIANTES DE COMIDA PREPARADA DEL MERCADO CERRADO DE PUJILI”.

Autora: Paulina de los Ángeles Changoluisa Trávez

Director: Lic. Ismael Guanoluisa

Agenda:

- Tema
- Antecedentes
- Planteamiento del problema
- Formulación del problema
- Justificación e importancia
- Objetivos
- Hipótesis
- Cuadro de operacionalización
- Capítulo I
- Capítulo II
- Capítulo III
- Capítulo IV
- Recomendaciones
- Conclusiones

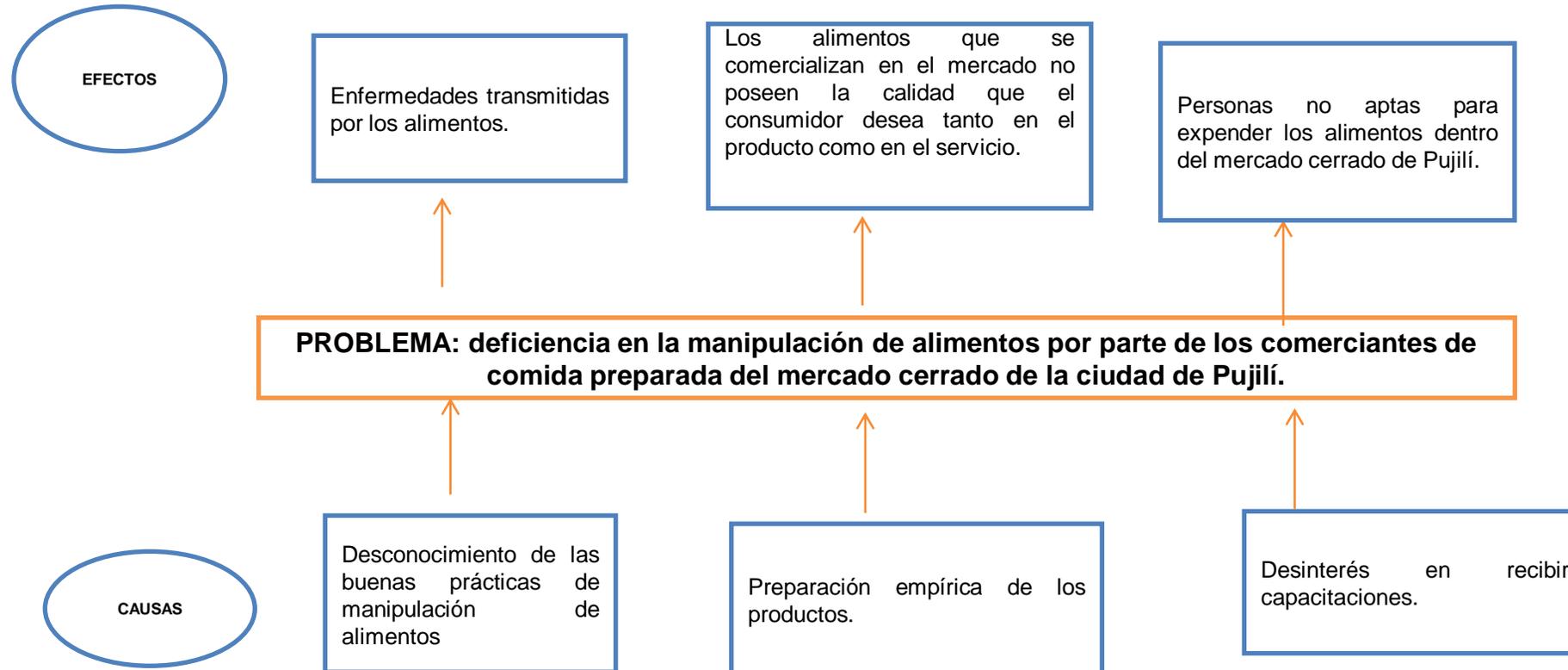
ANTECEDENTES

Diez reglas de oro de la OMS.

Condiciones higiénico sanitarias de los comedores públicos del mercado municipal Bellavista de la ciudad de Guaranda.

Propuesta de mejoramiento para la seguridad alimentaria en los restaurantes de la ciudad de Otavalo.

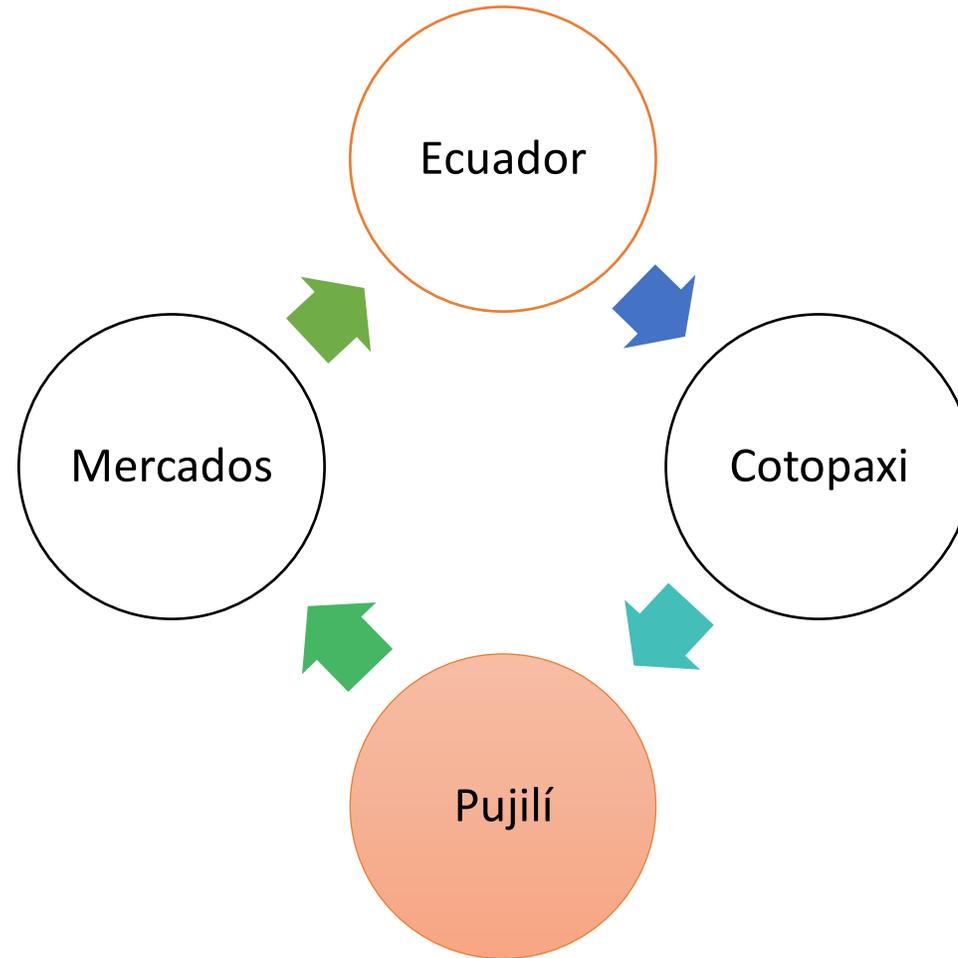
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la manipulación de los alimentos por parte de los comerciantes de comida preparada influye en la calidad del servicio de alimentos y bebidas del mercado cerrado de Pujilí?.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA



OBJETIVO GENERAL

- Analizar la manipulación de alimentos con la finalidad de proponer estrategias que mejore el servicio que brindan los comerciantes de comida preparada del mercado de Pujilí.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS



HIPÓTESIS

¿Cómo la manipulación de alimentos por parte de los comerciantes de comida preparada del mercado de Pujilí, influye en la calidad del servicio de alimentos y bebidas?

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

HIPOTESIS: ¿Cómo la manipulación de alimentos por parte de los comerciantes de comida preparada del mercado cerrado del cantón Pujilí, influye en la calidad del servicio de alimentos y bebidas?					
VARIABLE	DEFINICIÓN	CATEGORIA	DIMENSION	INDICADOR	MÉTODOS E INSTRUMENTOS
Manipulación de alimentos	Son todos los procesos que se realizan desde que se compra la materia prima hasta entregar con el producto terminado. Gallego (2010)	Buenas prácticas de manufactura	Construcciones de las instalaciones Instalaciones sanitarias Equipos y utensilios	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Vías de acceso • Diseño del interior y materiales • Servicios higiénicos del personal y del público • Vestuario para el personal • Punto de lavado de manos • Zona de lavado de equipos y utensilios de limpieza • Características de los equipos y utensilios • Lavado y desinfección de los equipos y utensilios. • Lavado y desinfección de equipos estacionarios • Lavado y desinfección de vajilla, cubiertos y vasos • Almacenamiento de equipos y utensilios • Mantelería. 	Métodos investigativos <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas • Fichas de observación • Observación de campo Fuentes secundarias como: <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de manipulación de alimentos como:

			<p>Facilidades sanitarias</p> <p>Higiene personal</p> <p>Control de operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento y calidad del agua • Evacuación de aguas residuales • Manejo y disposición de manejos residuales • Estado de salud • Higiene y comportamiento • Práctica de higiene de las manos • Cuidado de las manos • Uso de guantes • Uso de uniforme de trabajo apropiado • Malos hábitos que se deben evitar • Buenos hábitos para practicar • Control de las materias primas desde su origen • Recepción y control de los alimentos • Almacenamiento de los alimentos: cocinados, en el refrigerador, en el congelador y en seco. • Preparación de alimentos: cocina, comedor, control de tiempos y temperaturas, preparación previa, descongelación, preparación del menú • Enfriamiento de comidas 	
--	--	--	---	--	--

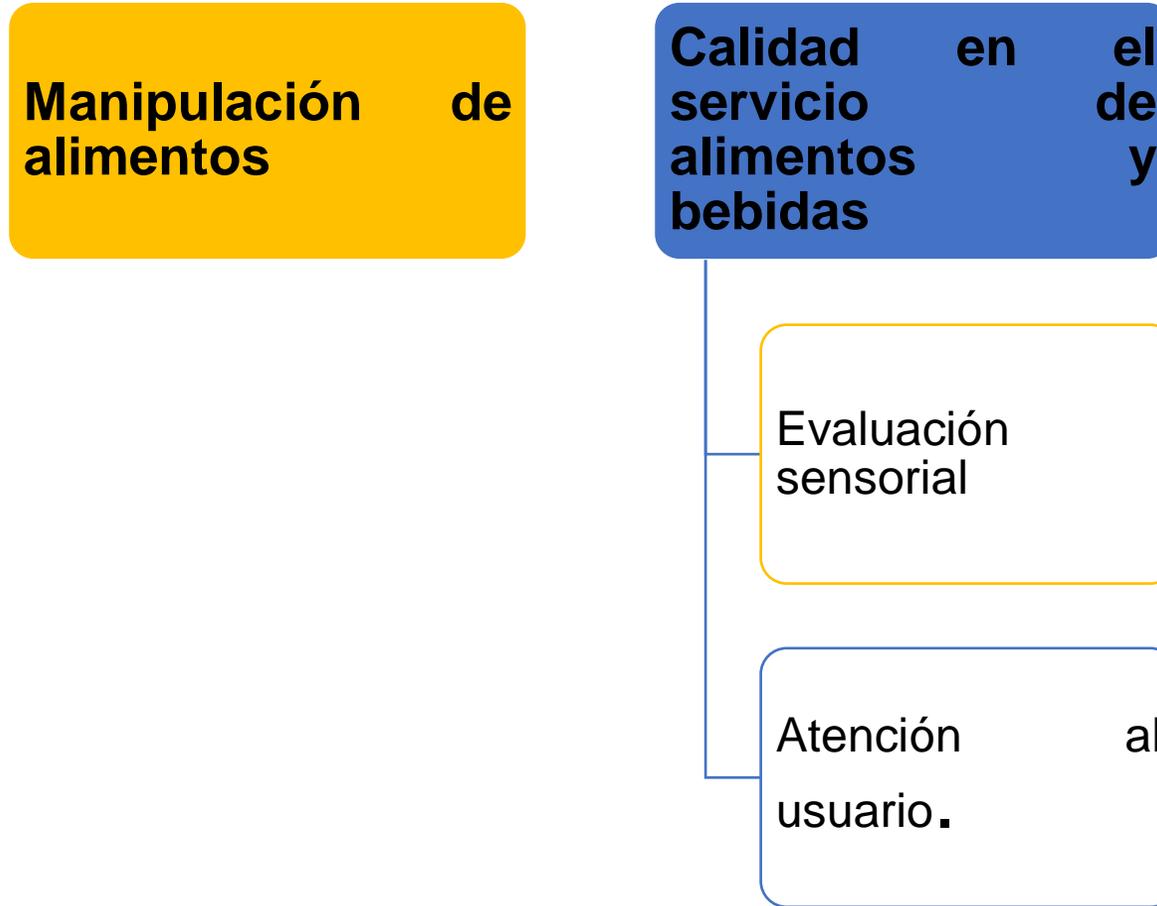
			Servicio de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Reglas generales para el mantenimiento de comidas • Mantenimiento de comidas calientes y frías • Recalentamiento de alimentos • Prevención de la contaminación cruzada 	
			Servido de comidas	<ul style="list-style-type: none"> • Manipulación de vajilla y utensilios • Como servir las comidas • Modalidades de servicio • Medidas de protección para el ingreso de plagas en el local 	
			Estrategias del control de plagas	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de control para moscas • Estrategias de control para roedores • Estrategias de control para aves • Estrategias de control para cucarachas 	

<p>Calidad servicio alimentos y bebidas.</p>	<p>del de y</p> <p>Menciona Shewhart (1998) es el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)</p>	<p>Calidad en los alimentos</p> <p>Calidad servicio del</p>	<p>Evaluación sensorial</p> <p>Servqual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Color • Olor • Sabor • Gusto • Temperatura <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Métodos investigativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Focus Group • Encuestas
--	--	---	---	---	--

Elaborado por: Changoluisa, P (2016). ESPE-L

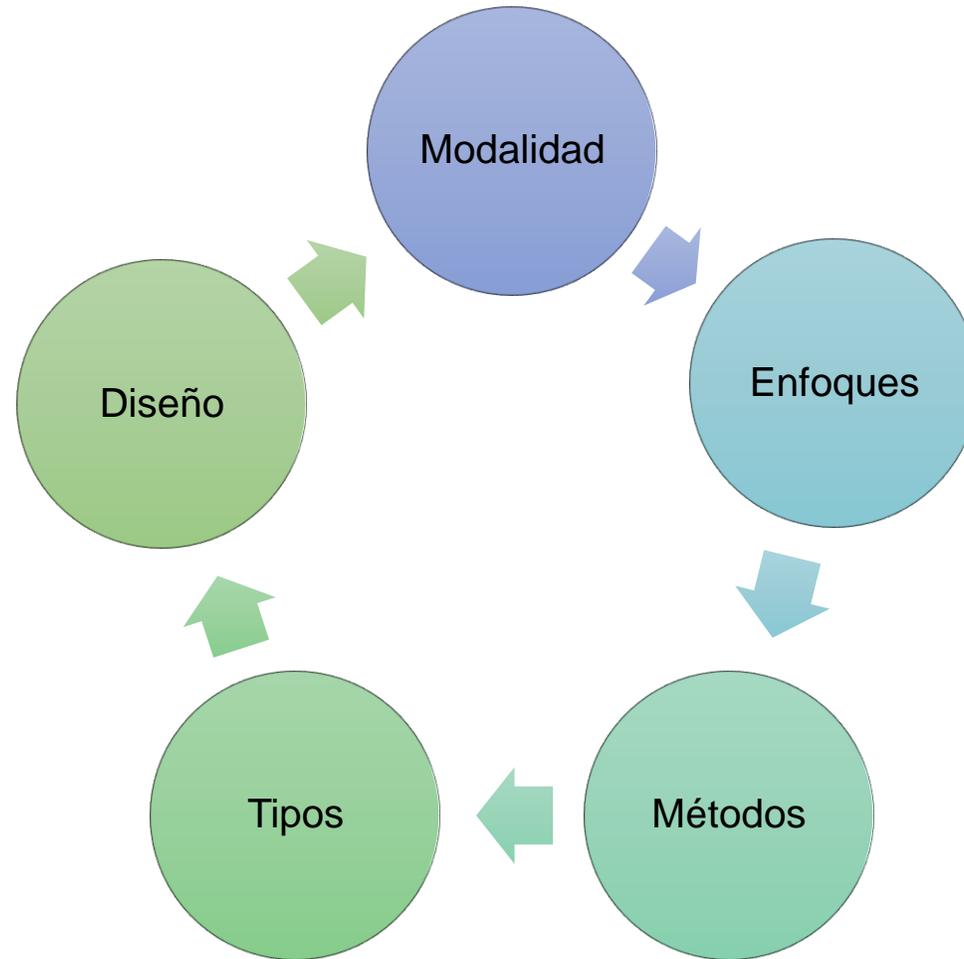
CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

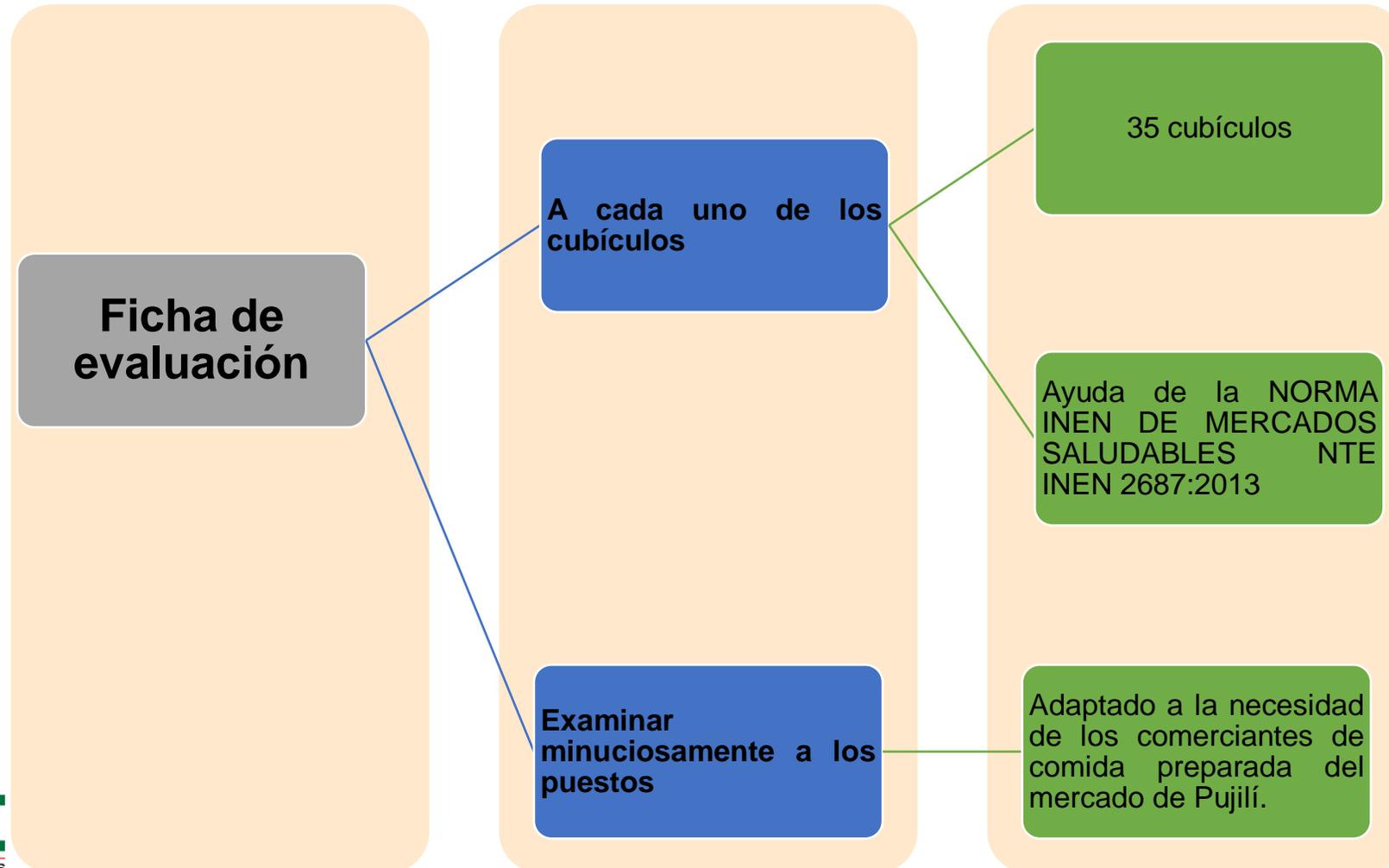


CAPÍTULO II

METODOLOGÍA



INSTRUMENTOS



Requisitos para la infraestructura

Área y estructuras internas

Iluminación y ventilación

Instalaciones sanitarias

Requisitos relativos a los servicios suministro de agua

Requisitos relativos a los servicios desechos sólidos

Requisitos relativos a los equipos y utensilios

Requisitos relativos a la adquisición y comercialización

Requisitos relativos al transporte, recepción y almacenamiento

Requisitos relativos al puesto de comercialización

Higiene del puesto de comercialización

Requisitos relativos a la preparación preliminar de los alimentos

Requisitos relativos a la preparación de alimentos

Protección y servicio de alimentos

Higiene de los manipuladores

Requisitos relativos a la limpieza y desinfección

Requisitos relativos al control de plagas y roedores

Capacitaciones

Requisitos relativos al control y aseguramiento de la inocuidad

HALLAZGOS

- Las instalaciones sanitarias son buenas, se debe realizar gestiones para que tengan lo adecuado.
- El agua es potable y apta, para el consumo.
- Necesitan contar con un sistema de recolección aceptable y diferenciada.
- Las capacitaciones son un punto muy importante para mantener un servicio de calidad.
- Tener proveedores que transmitan confianza.
- Mantener cada alimento a las temperaturas adecuadas.
- No permitir el ingreso de los animales callejeros.

**Ficha con
Servqual**

Se aplicó a los usuarios

291 personas.

Metodología de
Servqual.

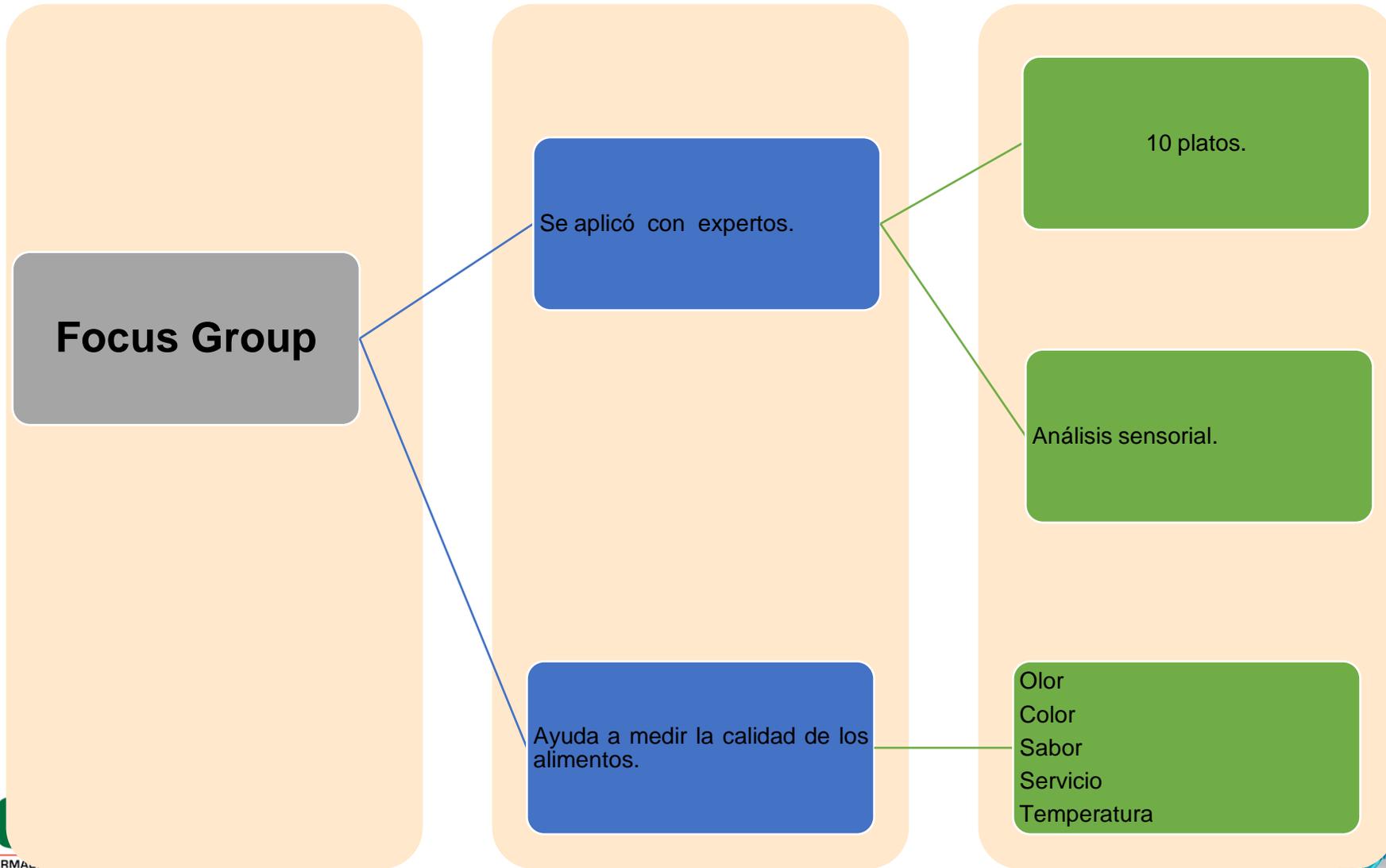
Ayuda a ver la
conformidad del servicio.

Adaptado a la necesidad
de los comerciantes de
comida preparada del
mercado de Pujilí.

Dimensión	Variable
Elementos tangibles	<p>Equipamiento de aspecto moderno</p> <p>Instalaciones visualmente atractivas</p> <p>Apariencia del personal</p> <p>Elementos tangibles atractivos</p>
Fiabilidad	<p>Cumplimiento de promesas</p> <p>Interés en la resolución de problemas</p> <p>Realización del servicio a la primera</p> <p>Conclusión en el plazo prometido</p> <p>Ausencia de errores</p>
Capacidad de respuesta	<p>Personal comunicativo</p> <p>Personal rápido</p> <p>Personal colaborador</p> <p>Personal informado</p>
Seguridad	<p>Personal que transmite confianza</p> <p>Clientes seguros con su proveedor</p> <p>Personal amable</p> <p>Personal bien formado</p>
Empatía	<p>Atención individualizada al cliente</p> <p>Horario conveniente</p> <p>Atención personalizada de los colaboradores</p> <p>Preocupación por los intereses del cliente</p> <p>Comprensión de las necesidades del cliente</p>

HALLAZGOS

- Mejorar las técnicas de manipulación de alimentos.
- Incentivarles a organizarse correctamente para lograr arreglos en la infraestructura.
- Exponer a las autoridades a que se preocupen por tener una mejor higiene en las afueras del mercado.
- Optimizar el tiempo en que se demoran para servir al cliente.
- Mejorar el servicio que se presta dentro del patio de comidas del mercado cerrado de la ciudad de Pujili.



Ítems	Descripción
Presentación	Alimentos visualmente atractivos.
Frescura de los alimentos	Apariencia de tener un buen estado y contener propiedades naturales
Olor	Percepción de un aroma agradable al olfato
Sabor	Alimentos y bebidas deben tener un sabor agradable.
Temperatura del servicio de los alimentos	Alimentos que se sirven calientes a 60° C o más; alimentos que se sirven fríos a 7° C o menos; alimentos que se sirven congelados a -18° C o menos.
Servicio estandarizado	El cliente recibe la misma atención sin importar la situación.

HALLAZGOS

- La presentación de los platos más demandados dentro del patio de comidas es buena
- Pulir detalles en el proceso de la lechuga en las ensaladas.
- Considerar en mejorar el sabor y olor de las preparaciones.
- Tomar en cuenta la temperatura para servir platos fríos y platos calientes.
- El servicio es bueno, utilizar guantes para obsequiar la probana o el pedazo que se da al cliente para atraerlo.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

Estrategias	Tareas	Actividades	Lugar	Recursos	Responsables
Diseñar un instructivo para uso de colores y decoración en ambientes internos de patios de comida.	Sugerencias para decoraciones y ambientaciones para el mercado cerrado de Pujili.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el significado de los colores para el trabajo. • Definir los colores más idóneos para la nueva decoración • Cotización • Socializar los costos 	Patio de comidas del mercado cerrado de la ciudad de Pujili.	Humano Tecnológico Financiero Materiales	Departamento de planificación del Municipio de Pujili
Efectuar un prototipo de la presentación adecuada del uniforme del manipulador de alimentos, (hombre, mujer).	Elaboración de una cartelera de tamaño real con los gráficos de un manipulador de alimentos correctamente uniformado.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar los prototipos que van en la cartelera. • Dar a conocer el diseño de la cartelera a las autoridades. • Cotización • Colocarla en un lugar visible. 	Patio de comidas del mercado cerrado de la ciudad de Pujili.	Humano Tecnológico Financiero Materiales	Autoridad central del mercado (Comisario)

<p>Realizar capacitaciones en las cuales el personal pueda adquirir destrezas en manipulación de alimentos, para mejorar el servicio con el cliente.</p>	<p>Diseño de guías de manipulación y atención al cliente. Organización de capacitaciones con chefs profesionales y con el ARCSA (Agencia de regulamiento y control sanitario).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer un análisis situacional • Realizar la guía con respecto a manipulación de alimentos. • Dar a conocer la guía como instrumento. • Hablar con las autoridades del ARCSA y de las escuelas de gastronomía más representativas de la ciudad de Latacunga. • Cotización • Planificar reuniones 	<p>Patio de comidas del mercado cerrado de la ciudad de Pujili.</p>	<p>Humano Tecnológico Financiero Materiales</p>	<p>Autoridad central del mercado cerrado de la ciudad de Pujili. Profesional en gastronomía.</p>
--	---	--	---	--	---

<p>Efectuar charlas de atención al cliente.</p>	<p>de Capacitaciones de atención al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la guía de atención al cliente • Planificar las capacitaciones • Cotización 	<p>Patio de comidas del mercado cerrado de la ciudad de Pujili.</p>	<p>Humano Tecnológico Financiero Materiales</p>	<p>Profesional en gastronomía Autoridades del ARCSA.</p>
	<p>Implementación de buzones de sugerencias, para corroborar la atención al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el propósito de los buzones. • Escoger el modelo • Revisar el material • Cotización • Escoger el lugar para colocarlo 	<p>Patio de comidas del mercado cerrado de la ciudad de Pujili.</p>	<p>Humano Tecnológico Financiero Materiales</p>	<p>Presidenta del patio de comidas.</p>
<p>Implementar elementos de comunicación que permita la interacción entre turistas y el mercado.</p>	<p>Realización de ferias gastronómicas, para promocionar el turismo cultural de la ciudad de Pujili, con los platos que mas demanda posee.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar la feria gastronómica • Socializar la propuesta final con las autoridades competentes. 	<p>Patio de comidas del mercado cerrado de la ciudad de Pujili.</p>	<p>Humano Tecnológico Financiero Materiales</p>	<p>Profesional en gastronomía</p>

PRESUPUESTO

Estrategias	Tareas	Actividades	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Diseñar un instructivo para uso de colores y decoración en ambientes internos de patios de comida.	Sugerencias para decoraciones y ambientaciones para el mercado cerrado de Pujili.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el significado de los colores para el trabajo. • Definir los colores más idóneos para la nueva decoración • Cotización • Socializar los costos 	1	2000.00	2000.00
Efectuar un prototipo de la presentación adecuada del uniforme del manipulador de alimentos, (hombre, mujer).	Elaboración de una cartelera de tamaño real con los gráficos de un manipulador de alimentos correctamente uniformado.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar los prototipos que van en la cartelera. • Dar a conocer el diseño de la cartelera a las autoridades. • Cotización • Colocarla en un lugar visible. 	2	180.00	360.00
Realizar capacitaciones en las cuales el personal pueda adquirir destrezas en manipulación de alimentos, para mejorar el servicio con el cliente.	Diseño de guías de manipulación y atención al cliente. Organización de capacitaciones con chefs profesionales y con el ARCSA (Agencia de regulamiento y control sanitario).	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer un análisis situacional • Realizar la guía con respecto a manipulación de alimentos. • Dar a conocer la guía como instrumento. • Hablar con las autoridades del ARCSA y de las escuelas de gastronomía más representativas de la ciudad de Latacunga. • Cotización • Planificar reuniones 	34	40	1360.00
Efectuar charlas de atención al cliente.	Capacitaciones de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la guía de atención al cliente • Planificar las capacitaciones • Cotización 	35	20	680.00

	Implementación de buzones de sugerencias, para corroborar la atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el propósito de los buzones. • Escoger el modelo • Revisar el material • Cotización • Escoger el lugar para colocarlo 	3	6.60	19.80
Implementar elementos de comunicación que permita la interacción entre turistas y el mercado.	Realización de ferias gastronómicas, para promocionar el turismo cultural de la ciudad de Pujili, con los platos que mas demanda posee.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar la feria gastronómica • Socializar la propuesta final con las autoridades competentes. 	34	100.00	3400.00
Total					7819.80
Dividido para el numero de comerciantes de comida preparada					/35
Total para cada comerciante.					\$ 223.42

CRONOGRAMA

Estrategias	Semanas																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Diseñar un instructivo para uso de colores y decoración en ambientes internos de patios de comida.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													
Efectuar un prototipo de la presentación adecuada del uniforme del manipulador de alimentos, (hombre, mujer).	■	■	■	■	■	■	■	■																
Realizar capacitaciones en las cuales el personal pueda adquirir destrezas en manipulación de alimentos, para mejorar el servicio con el cliente.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Efectuar charlas de atención al cliente.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Implementar elementos de comunicación que permita la interacción entre turistas y el mercado.	■	■	■	■																				

CAPÍTULO IV

SOCIALIZACIÓN

Itinerario de la Socialización

Hora	Actividad	Responsable
16:00-16:20	Registro de los participantes	Administrador de plazas y mercados o el señor Comisario
16:20-16:40	Bienvenida	Tesista Paulina Changoluisa
16:40- 17:20	Presentación del proyecto	Paulina Changoluisa
17:20- 17:40	Discusión de las estrategias	Paulina Changoluisa
17:40- 17:50	Palabras del Administrador de plazas y mercado	Comerciantes y presidenta del patio de comida
18:00	Despedida	Agradece la señorita Paulina Changoluisa
18:10-18:20	Entrega de un refrigerio	Paulina Changoluisa

CONCLUSIONES

Para la investigación fue apropiado el establecimiento de fundamentos, conceptos, teorías y enfoques que permitieron al investigador conocer profundamente las variables.

Las variables de la investigación fueron evaluadas mediante, modelos como el deductivo, el cual nos ayuda a ir de lo general a lo particular de la investigación.

La propuesta fue establecida en base a los hallazgos encontrados en el modelo SERVQUAL y el cuestionario de a norma Inen de mercados saludables.

La sociabilización se realiza para manifestar la culminación del proyecto y medir el grado de aceptabilidad.

RECOMENDACIONES

Revisar fundamentación teórica de las variables.

Se recomienda para evaluar el servicio utilizar Servqual.

Para la implementación de la propuesta revisar correctamente las estrategias.

Un trabajo que sea para una entidad pública, siempre se debe hacer la socialización para medir el grado de conformidad.

