



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA
DE MANABÍ MANUEL FELIX LÓPEZ**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA.**

**TEMA
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL
CONTROL Y MANEJO DE LOS ALIMENTOS DEL
MERCADO DE LA CIUDAD DE CALCETA.**

**AUTORES: MENDOZA ÁLAVA JULIA JUDITH
PLAZA ROMERO KAREN VIVIANA**

TUTOR:ING. ÁNGEL VÉLEZ MERO

Calceta, Septiembre de 2011

DERECHOS DE AUTORÍA

Mendoza Álava Julia Judith y Plaza Romero Karen Viviana, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que se han consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Mendoza Álava Julia Judith

Plaza Romero Karen Viviana

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Ángel Vélez Mero certifica haber tutelado la tesis titulada “**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CONTROL Y MANEJO DE LOS ALIMENTOS DEL MERCADO DE LA CIUDAD DE CALCETA**” Que ha sido desarrollada por Mendoza Álava Julia Judith y Plaza Romero Karen Viviana, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Ing. Ángel Vélez Mero
TUTOR DE TESIS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos miembros del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** la tesis titulada “**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CONTROL Y MANEJO DE LOS ALIMENTOS DEL MERCADO DE LA CIUDAD DE CALCETA**” que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Mendoza Álava Julia Judith y Plaza Romero Karen Viviana, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Eco. Roberto Zambrano Farías
SECRETARIO DEL TRIBUNAL

Mgs. Clara Zambrano Torres
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Ely Sacón Vera
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A nuestro DIOS por habernos dado la vida, por todo lo que poseemos y sobre todo llenarnos de fe y esperanza, permitiéndonos llegar a cumplir con este sueño tan hermoso.

A la Institución que nos dio la oportunidad de capacitarnos y en la cual nos hemos formado día a día.

A nuestro tutor por su apoyo, orientación, asesoría y compartir sus conocimientos con nosotros.

A los catedráticos de la carrera de Administración de Empresa, a la Lic. María Piedad Ormaza y Lic. Alejandro Ormaza que con el apoyo y enseñanza forjaron, nuestras metas.

LAS AUTORAS

DEDICATORIA

A Dios que me dio la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa. Con mucho cariño principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento por apoyarme y brindándome todo su amor, por todo esto les agradezco de todo corazón el que esté conmigo a mi lado.

A mis suegros por ser tan incondicional conmigo gracias por apoyarme en todo momento.

A mi hijo que es la persona más importante y mi sentido de vivir.

A mis hermanos por estar conmigo siempre los quiero mucho.

A mi esposo gracias por todo el apoyo que me has dado para continuar y seguir con mi camino, gracias por estar conmigo y recuerda que eres muy importante para mí.

A todos mis amigos muchas gracias por estar conmigo en todo este tiempo donde hemos vivido momentos felices y tristes gracias por ser mis amigos y recuerden que siempre los llevare en mi corazón.

A mis profesores por confiar en mí, y tenerme la paciencia necesaria, agradezco el haber tenido unos profesores tan buenas personas como lo son ustedes, mil gracias porque de alguna manera forman parte de lo que ahora soy. Nunca los olvidare.

Julia Judith

DEDICATORIA

A Dios, quien me dio la fe, la fortaleza necesaria para salir siempre adelante pese a las dificultades, por colocarme en el mejor camino, iluminando cada paso de mi vida, y por darme la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mi madre por su paciencia, comprensión, empeño, fuerza, amor, por ser tal y como es, porque la quiero. Y como olvidar a mis hermanos mis mejores guías.

A mis abuelitos, tía, por compartir las alegrías, las penas y por siempre tener palabras de aliento.

A mis compañeros no me puedo ir sin antes decirles, que sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado, les agradezco a todos ustedes por haber llegado a mi vida y compartir momentos agradables y momentos de tristeza, pero esos momentos son los que no hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean.

Karen Viviana

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS Y GRAFICOS	x
RESUMEN	xiv
SUMARY	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I	1
ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4. OBJETIVOS.....	5
1.5. HIPÓTESIS.....	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. LA ADMINISTRACIÓN	7
2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	7
2.3. CONTROL Y MANEJO DE ALIMENTOS	9
2.4. OPERACIONES PRELIMINARES DE LOS ALIMENTOS	15
2.5. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	18
2.6.- ALIMENTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO DE CALCETA	18
CAPÍTULO III	20

DESARROLLO METODOLÓGICO.....	20
3.1. UBICACIÓN.....	20
3.2. ENFOQUE.....	20
3.3. METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPÍTULO IV.....	24
RESULTADOS.....	24
4.1. ENCUESTA REALIZADA A LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CENTRAL DE LA CIUDAD DE CALCETA.....	24
4.2. ENCUESTA REALIZADA A LOS CONSUMIDORES DEL MERCADO CENTRAL DE LA CIUDAD DE CALCETA.....	31
4.3. ANÁLISIS DE LAGUIA DE OBSERVACIÓN.....	39
4.4. MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA.....	42
CAPÍTULO V.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
5.1. CONCLUSIONES.....	83
5.2. RECOMENDACIONES.....	84
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS.....	88

CONTENIDO DE TABLAS

TABLA 04-01. GENERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	24
TABLA 04-02. CAPACITACIÓN SOBRE LA OPERACIÓN DE LOS PRODUCTOS?.....	25
TABLA 04.03. CON QUE FRECUENCIA SE LE DA MANTENIMIENTO AL MERCADO.....	26
TABLA 04-04. CUAL ES EL PROCESO QUE SE APLICA A LOS ALIMENTOS QUESE EXPENDEN EN EL MERCADO.....	27
TABLA 04-05. CUAL ES EL MANTENIMIENTO QUE MAS SE LE APLICA AL MERCADO.....	28
TABLA 04-06. REORDENAMIENTO DENTRO DE LAS INSTALACIONES PARA MEJORAR LA IMAGEN DEL MERCADO.....	29
TABLA 04-07. SECTORIZACIÓN LA VARIEDAD DE PRODUCTO QUE SE VENDEN.....	30
TABLA 04-08. GENERO DE LOS CONSUMIDORES.....	31
TABLA 04-09. CONSIDERA UD QUE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO SE ESCUENTRAN APTOS PARA EL CUNSUMO HUMANO.....	32
TABLA 04-10. EXISTE UN BUEN PROCESO DE CONGELACIÓN PARA LOS MARISCOS EN EL MERCADO.....	33
TABLA 04.11. SE MANTIENE LA LIMPIEZA EN EL MERCADO.....	34
TABLA 04-12. LAS AUTORIDADES DE CONTROL SANITARIO REALIZAN CON EFICIENCIA EL TRABAJO EN EL MERCADO.....	35
TABLA 04-13. LOS PRODUCTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO ESTÁN BIEN DISTRIBUIDOS.....	36
TABLA 04-14. LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE ESTE ESTABLECIMIENTO.....	37
TABLA 04-15. LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO.....	38
TABLA 04-16. PRODUCTOS.....	39
TABLA 04-17. STAND DE VENTAS.....	40
TABLA 04-18. HIGIENE Y SEGURIDAD.....	40

TABLA 04-19. PERSONAL.....	41
TABLA 04-20. EDIFICIO.....	41
TABLA 04.21. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.....	81

CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA 3.1 FORMULA PARA MUESTRA.....	22
---	----

CONTENIDO DE GRÁFICOS

GRÁFICO.- 04-01. GENERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	24
GRÁFICO 04-02. CAPACITACIÓN SOBRE LA OPERACIÓN DE LOS PRODUCTOS?.....	25
GRÁFICO 04.03. FRECUENCIA CON QUE SE LE DA MANTENIMIENTO AL MERCADO.....	26
GRÁFICO 04-04. CUAL ES EL PROCESO QUE SE APLICA A LOS ALIMENTOS QUESE EXPENDEN EN EL MERCADO.....	27
GRÁFICO 04-05. CUAL ES EL MANTENIMIENTO QUE MAS SE LE APLICA AL MERCADO.....	28
GRÁFICO 04-06. REORDENAMIENTO DENTRO DE LAS INSTALACIONES PARA MEJORAR LA IMAGEN DEL MERCADO.....	29
GRÁFICO 04-07. SECTORIZACIÓN LA VARIEDAD DE PRODUCTO QUE SE VENDEN.....	30
GRÁFICO 04-08. GENERO DE LOS CONSUMIDORES.....	31
GRÁFICO 04-09. CONSIDERA UD QUE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO SE ESCUENTRAN APTOS PARA EL CUNSUMO HUMANO.....	32
GRÁFICO 04-10. EXISTE UN BUEN PROCESO DE CONGELACIÓN PARA LOS MARISCOS EN EL MERCADO.....	33
GRÁFICO 04-11. SE MANTIENE LA LIMPIEZA EN EL MERCADO.....	34
GRÁFICO 04-12. LAS AUTORIDADES DE CONTROL SANITARIO REALIZAN CON EFICIENCIA EL TRABAJO EN EL MERCADO.....	35
GRÁFICO 04-13. LOS PRODUCTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO ESTÁN BIEN DISTRIBUIDOS.....	36
GRÁFICO 04-14. LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE ESTE ESTABLECIMIENTO.....	37

GRÁFICO 04-15. LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO.....	38
GRÁFICO 04-16. EFECTO DE LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.....	81

RESUMEN

El diseño que es un modelo de manual de procedimiento sirve para tener una mejor manipulación y acceso a los documentos que se registran en él. En el capítulo uno se realiza una breve descripción de los antecedentes de los mercados existente en el Ecuador y la Provincia de Manabí, resaltando las dificultades que han tenido los comerciantes para la comercialización de sus productos. Además se mencionan las razones económicas, sociales, técnicas y ambientales por las cuales sería factible la creación de un manual de procedimiento para el mercado central del cantón Bolívar de la ciudad de Calceta. El capítulo dos se destacan los conceptos y teorías que han servido de apoyo para el desarrollo de la investigación. En el capítulo tres se expone el desarrollo metodológico de la tesis, en donde se describe paso a paso el cumplimiento de los objetivos específicos, se realizó la aplicación de la encuesta tanto a los consumidores como a los comerciantes y se establece la realidad del mercado, Los resultados de las encuestas aplicadas a los consumidores y comerciante de la ciudad de Calceta, son graficados y analizados, tal como se muestra en el capítulo cuatro, permitiendo estar al tanto de las preferencias de los consumidores y los factores que ellos consideran importante a la hora de escoger el producto. Información que permitió la elaboración una ficha de observación detallando los segmentos del mercado, con el objetivo de diseñar un manual de procedimiento y en consecuencia capacitación a los comerciantes del mercado en base a las normas exigidas en el país, y las buenas prácticas de manufactura que se le aplica a los alimentos.

SUMMARY

The design is a procedure manual model for a better handling and access to documents that are recorded it. Chapter one is a brief description of the background of existing markets in Ecuador and the province of Manabí, highlighting the difficulties that traders do to market their products. Besides the reasons mentioned like economical, social, technical and environmental it would be possible to establish a procedure manual for the count's central market of the City of Calceta. Chapter two highlighting the concepts and theories that supported the development of the research. Chapter three outlines the methodological development of the thesis, which describes step by step the fulfillment of the specific objectives; the application was conducted with a survey to both consumers and traders. The results of the survey are graph and analyzed, as shown in chapter four, allowing to be aware of the consumer preferences and the factors they consider important when choosing a product. Information leading to the develop of an observation sheet detailing the market segments in order to develop a procedural manual and training accordingly to market traders based on the standards required in the country, and good manufacturing practices that is applied to food.

INTRODUCCIÓN

A nivel nacional existen diferentes clases de mercados, sean estos comerciales, financieros, de abastos, entre otros. Los mismos que están conformados por ofertante y demandante, los cuales están definidos a satisfacer las distintas necesidades que exige una determinada colectividad.

Es por esto que los comerciantes se ven obligados a responder a las exigencias que generan los demandantes para de una u otra manera contrarrestar los problemas que se originan en el mercado, no solo por parte de los comerciantes o consumidores si no también por el incumplimiento de normas y reglas que se deben tomar en cuenta para el buen funcionamiento de sus actividades principalmente administrativas.

Hay que recalcar que la comercialización es el intercambio de ofertante y demandante en diferentes lugares, preestablecidos de bienes y servicios a cambio de dinero, en la que involucra la forma de comercialización de los productos, como llegan al mercado, participación de sus comerciantes mayoristas, minoristas y consumidores.

Por otra parte la generación de estas actividades han permitido la creación de fuentes de trabajo, disminuyendo el porcentaje de desempleo de la población económicamente activa, ya que aumenta la tasa ocupacional en los estatus más pobre de la población y con ellos se tienden a mejorar el nivel de vida de los habitantes del Cantón .

CAPÍTULO I.

ANTECEDENTES.

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los mercados son de vital importancia y representan un desafío en el abastecimiento de alimentos en las ciudades para contribuir en la nutrición y seguridad alimentaria, así como en la prevención de enfermedades, se constituyen en una oportunidad para el mejoramiento de la calidad y preservación de los productos, por ello se trabaja en forma conjunta quienes expenden alimentos y las autoridades municipales

Para afrontar esta convivencia en el sector, es fundamental que se logre la adecuación y los cambios necesarios del mercado de la ciudad de Calceta para adaptarse a la realidad y a las exigencias de la modernización y competitividad. Además se debe disponer de productos homogéneos para la distribución alimentaria.

Las personas que ocupan un punto de venta, forman parte de una superficie comercial en la que concluye una multiplicidad y diversidad de transacciones comerciales, donde no existe un exhaustivo control sanitario de los productos, que se expenden.

El mercado de Calceta fue renovado hace cuatro años, cuenta con 156 puestos de ventas, cada uno con sus medidas de 1,90 x 2,25, ubicados en una edificación de dos plantas, encontrándose los productos cárnicos en la planta alta, puestos de alimentos preparados en la planta baja, en el interior del mercado y en la parte externa se expende las frutas, verduras hortalizas y mariscos ¹

¹Ganchozo; M 2010 Información de la Gestión que se da en el Mercado (entrevista) Calceta – Manabí Comisaria Municipal.

Además esta Institución no cuenta con normas y las técnicas que exige el comercio actual para expender los productos que salen del campo para el consumo humano; no dispone de un sistema de refrigeración para los productos lácteos, mariscos, carnes, entre otros., también se venden legumbres de costa y sierra, sin un debido tratamiento sanitario porque no existe en el mercado una comisión o un profesional que dé cuenta de qué forma se están vendiendo los alimentos a la población.

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta la falta de un sistema eficiente de gestión administrativa en el control de alimentos que se comercializan en el mercado de la Ciudad de Calcuta?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La gestión administrativa de las operaciones en el mercado de la ciudad de Calceta fue fundamental para el desarrollo de esta ciudad y la evolución en las estrategias, tratamiento y comercialización de los alimentos de primera necesidad. Para ello fue necesario disponer de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Lo que se pretende con la implantación de este modelo de gestión administrativa es el control, manejo de los alimentos y crear un espacio de bien público que se encuentre con todas las condiciones higiénicas e inocuas, que garanticen el adecuado abastecimiento, conservación, expendio y manejo de alimentos.

Un eficiente sistema de gestión administrativa para las operaciones del mercado contribuye en forma significativa en la satisfacción de las necesidades de compra de productos alimentarios de buena calidad, frescos y de variedad, sumado a un buen trato personalizado, buena presentación y exposición de dichos productos, además de la modernización física, funcional y operativa de este centro de abasto, así como la formación de los comerciantes que operan en el mercado e información a los consumidores o clientes, la promoción de programas de alimentación sana y saludable, y la ordenación de la distribución de los puestos de venta.

Fue importante destacar que en el modelo de gestión se involucra a las autoridades en el trabajo coordinado con los vendedores, en el manejo de los productos y disposición de los residuos, acciones encaminadas a conseguir niveles óptimos de higiene en la comercialización de alimentos, aplicando normas higiénicas relacionadas con el personal, la limpieza, el control de plagas, desinfección, entre otros, incorporando al sistema herramientas de control como las normas HACCP (Punto de Control Crítico del Análisis de Peligros) para reducir los riesgos físicos, químicos y bacteriológicos identificados.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL.

- Elaborar un modelo de gestión administrativa en el control de los alimentos que se comercializan en el mercado de la Ciudad de Calceta, para una administración eficiente.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Efectuar un estudio sobre los procesos aplicados en el tratamiento y manejo de los alimentos.
- Determinar los procedimientos y normas de calidad que deben cumplir los alimentos para la comercialización.
- Establecer un programa para mejorar y controlar la administración de alimentos de consumo humano.
- Capacitar a las autoridades y comerciantes en la aplicación del modelo de gestión administrativa.

1.5. HIPÓTESIS

¿La restructuración del sistema de gestión administrativa de operaciones existente en el mercado de la ciudad de Calceta contribuirá con la organización del expendio de alimentos?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. LA ADMINISTRACIÓN

KOONTZ, H. WEIHRICH (2008) dice que el surgimiento de la administración como institución esencial distinta y rectora es un acontecimiento de primera importancia de la historia social. La administración es el órgano social encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico que refleja el espíritu esencial de la era moderna. Las personas han hecho planes y perseguido metas por medio de organizaciones y logrado todos tipo de hazañas desde hace miles de años. Sin embargo como la teoría de la administración se suele considerar un fenómeno relativamente reciente que surge con la industrialización de Europa y E.E.U.U en el siglo XX. Una organización es una unidad social o agrupación de persona constituida esencialmente para alcanzar objetivos específicos lo que significa que las organizaciones se proponen y construyen con planeación y se constituyen para conseguir determinado objetivos.

2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Romero C.(2009) manifiesta que en todas las empresas u organización, cualquiera que sea su naturaleza o tamaño, siempre existe una necesidad de medir los esfuerzos y realizaciones hechas con el resultado de planear, organizar y dirigir. La tarea de la administración consiste en comprobar los resultados como los objetivos propuestos, precisar hasta donde alcanzaron las metas y establecer claramente los diferentes medios para lograr una administración eficiente.

2.2.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Según Amaro R. (2000) dice que la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. a cabo sus fines.

2.2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODERNA

Cantos E, (2009) manifiesta que la gestión administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador. En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitara la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos.

La organización administrativa de una empresa debe estar orientada al logro de los objetivos. Esto implica la definición de niveles de responsabilidad,

autoridad, líneas de comunicación, participación en los procesos y objetivos alcanzados (CANTOS E, 2009).

2.3. CONTROL Y MANEJO DE ALIMENTOS

La constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS) estipula que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social.

La inocuidad de los alimentos, o “garantía de que no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman” ha constituido y constituye una preocupación permanente tanto a nivel nacional como internacional, privado o estatal, en resguardo de la salud del consumidor.

El Dr. Schmidt H. (1999) nos recuerda que el Reglamento Sanitario de los Alimentos, actualmente vigente en nuestro país, define alimento o producto alimenticio a “cualquier sustancia o mezcla de sustancias destinadas al consumo humano” y considera como más precisa y completa la definición del Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua como “cualquier sustancia que sirve para nutrir por medio de la absorción y la asimilación”. Se deduce así que el hombre requiere de los alimentos para subsistir y evitar problemas de malnutrición, pero al mismo tiempo los productos alimenticios que ingiere deben ser aptos para el consumo, es decir, cumplir con ciertas condiciones organolépticas, de limpieza, bacteriológicas, parasitarias, químicas, nutritivas y comerciales.

2.3.1. CALIDAD DE UN ALIMENTO

Según Kramer P. (2000) la calidad de un alimento correspondería a una combinación de atributos organolépticos (tales como color, textura, olor y gusto) que dan a un producto su identidad específica desde el punto de vista del consumidor, que realiza la selección mediante una evaluación total de los

atributos sensoriales deseables, aunque en la práctica predominan uno o dos atributos detectados por los órganos de los sentidos.

La calidad, referida no sólo a los alimentos sino en forma más amplia y universal, es “la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas”. La entidad o ítem es “lo que puede ser individualmente descrito y considerado, como por ejemplo una actividad o un proceso, un producto, una organización, un sistema, una persona o cualquier combinación de ellos” (INN, 1995a).

Según Jurán G. (2003), la calidad, es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto. Se considera producto al resultado de actividades o procesos y puede incluir servicios, ser un producto tangible o bien «software» que corresponde a una creación intelectual como, por ejemplo, un programa computacional.

La forma como se presta un servicio de alimentación o el estado en que los artículos alimenticios lleguen al consumidor determinan el grado de satisfacción del cliente, cuyas aspiraciones o necesidades de calidad pueden consistir en una combinación de atributos que contribuyan a su aceptabilidad. La aceptabilidad, a su vez, depende en gran parte de una serie de deseos que constituyen la base sobre la cual el consumidor selecciona un alimento, por consiguiente, la selección considera características que diferencian una unidad de otra.

La calidad se mide en términos de satisfacción del consumidor, en forma permanente y constante, al adquirir y consumir un producto y esta medición se logra a través de un eficiente control de calidad durante todas las etapas involucradas en su producción.

2.3.2. CONTROL DE CALIDAD

Según Quevedo, F. (1994) dice que el control de calidad son las técnicas y actividades operacionales que se usan para cumplir con los requisitos para la calidad. Los requisitos para la calidad, son una expresión de las necesidades o su traducción en un conjunto de requisitos establecidos cuantitativamente o cualitativamente para las características de una entidad a fin de hacer posible su realización y examen.

Cada producto alimenticio tiene sus propias características de calidad, que se pueden medir por métodos de evaluación sensorial o por pruebas físico-químicas, dado que algunas de ellas se perciben fácilmente por los órganos de los sentidos, pero en cambio otras pueden pasar inadvertidas y debe recurrirse a determinados ensayos. El conocer estas características de calidad y familiarizarse con los adecuados instrumentos de medición son elementos vitales para el control de calidad de los productos alimenticios.

Las características de calidad se pueden clasificar en dos grupos: 1) características físicas y 2) atributos ocultos. En las características físicas es el ser humano quién las define y percibe con sus órganos de los sentidos y las describe en términos de sensaciones que incluyen percepciones de: factores de aspecto como color, tamaño, forma y defectos; factores cenestésicos como textura, viscosidad, consistencia, impresión al tacto y boca, y factores de aroma o sensaciones en las que se combina el olfato y el gusto. Los atributos ocultos se denominan así porque el ser humano no los puede apreciar sensorialmente y es necesario recurrir entonces a mediciones por procedimientos químicos o microbiológicos.

Los atributos ocultos de calidad que posee un producto alimenticio pueden ser beneficiosos para la persona que los ingiere, como por ejemplo el contenido de nutrientes de un alimento que le otorga su calidad nutritiva, pero otros pueden provocar daño a su salud, porque hacen que el alimento sea inseguro o inadecuado para el consumo humano, siendo entonces responsabilidad del Estado velar porque no lleguen alimentos peligrosos a los consumidores.

Schmidt, H, (2004). Dice que los alimentos pueden ser portadores de muchos grupos de compuestos, causantes potenciales de intoxicaciones alimentarias, pudiendo estos elementos tóxicos existir preformados o bien generarse durante la elaboración del alimento, Ejemplo de alimentos inseguros pueden ser aquéllos que contienen toxinas, aditivos no permitidos, microorganismos patógenos u otros contaminantes. Un contaminante es una sustancia extraña al alimento que se ha incorporado a él durante su cosecha, procesamiento, envase, transporte o almacenamiento.

2.3.3. CONTROL DE ALIMENTOS

La Comisión del Codex Alimentarius (CCA, 1997) considera como contaminante a cualquier agente biológico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionalmente a los alimentos y que pueden comprometer la inocuidad o la aptitud de los alimentos. Además de la contaminación con metales pesados, residuos de plaguicidas, actualmente preocupan los anabólicos, tireostáticos, tranquilizantes y antibióticos que pueden contaminar las carnes. La presencia o la cuantía de estos contaminantes no siempre es fácil determinar y algunas veces requieren analistas bien capacitados y adiestrados para determinarlos cualitativa o cuantitativamente.

Controlar los alimentos, proteger al consumidor y estimular el comercio internacional de estos productos es de vital importancia y es por tal motivo que la FAO está dando prioridad a la gestión de los programas de control de alimentos (FAO, 1995). Otra de sus preocupaciones es que los laboratorios que realizan el control de la calidad de los alimentos puedan asegurar la credibilidad y fiabilidad en sus resultados analíticos, tanto químicos (FAO, 1993) como microbiológicos (FAO, 1992), a través de la implementación de un programa de garantía de calidad demostrado objetivamente mediante un manual de calidad.

A nivel mundial la International Standard Organization (ISO) ha normalizado los requisitos generales que deben reunir los laboratorios químicos que deseen dar garantía de su competencia técnica como laboratorio de ensayo y ha elaborado una norma internacional ISO/IEC FDIS 17025 (1999) que reemplaza a la ISO/IEC Guide 25 y a la EN 45001. Esta nueva norma se recomienda para aquellos laboratorios que están desarrollando sus sistemas de calidad administrativos y técnicos, como así mismo para autoridades reguladoras y cuerpos de acreditación que deban confirmar o reconocer la competencia de un laboratorio de ensayo o de calibración.

2.3.4. ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS

Para mantener buena salud es indispensable ingerir una dieta balanceada que aporte los nutrientes necesarios, pero se debe tener presente que es requisito primordial que esta ingesta sea inocua y que el alimento no sea vehículo de agentes peligrosos que afecten la salud y puedan dar origen a Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA).

El problema de las ETA se ha agudizado en las últimas tres décadas, inclusive en los países desarrollados industrialmente, aunque la proporción es mayor en aquellos en vías de desarrollo.

Palomino, F. (1998). el mejoramiento de los estándares de higiene, la provisión de agua potable, los programas de vacunación, el uso de tecnologías más apropiadas y el mejoramiento de la infraestructura necesaria para el control de alimentos han significado un gran avance para la prevención de enfermedades tales como la tifoidea, la shigellosis, la brucelosis, y otras.

Ha habido brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos de extrema gravedad y las estadísticas señalan, que han sido provocados, en orden decreciente de agentes causantes, en primer lugar por bacterias patógenas, en mucho menor grado por sustancias químicas, parásitos y en mínimo porcentaje por virus. El problema más serio de los últimos años se produjo debido a la in-

gesta de queso estilo mexicano contaminado con *Lysteriamonocytogenes* ya que de 195 casos 40 fueron fatales.

Aunque las ETA más frecuentes son aquéllas ocasionadas por agentes biológicos, los agentes químicos que han llegado al alimento accidentalmente o debido a fraudes juegan un rol muy importante en la aparición de las ETA, especialmente en los casos de intoxicación aguda. Dentro de las toxinas químicas, las que provocaron mayor número de casos fueron las de origen marino, le siguen los metales pesados, insecticidas y pesticidas.

La importancia de la inocuidad de los alimentos queda reflejada no sólo en la necesidad de evitar los problemas de salud, principal causa de preocupación de los gobiernos, sino también en la repercusión que puede traer para la economía y el desarrollo de un país la comercialización, ya sea a nivel interno y especialmente en el comercio externo, de alimentos contaminados.

El costo económico debido a las ETA le ha significado a USA entre mil millones a diez mil millones de dólares por año y en el caso específico de salmonelosis ha ascendido hasta cifras de mil millones de dólares; por su parte la listeriosis le ocasionó una pérdida anual de más de 480 millones de dólares(Quevedo y González, 1994).

La globalización de la economía ha traído como consecuencia que los aspectos sanitarios negativos, causados por los alimentos contaminados, también sea un problema internacional si se considera que los agentes peligrosos biológicos y químicos están amenazando ahora a los consumidores de todas partes del mundo. Todas estas circunstancias han llevado a que se creen, diseñen o adapten metodologías o sistemas que permitan garantizar o asegurar la calidad de los alimentos.

2.3.5. LAS ETA Y LAS TQM

Bolton E (1999) Considerando el impacto negativo de las ETA, tanto desde el punto de vista de salud como económico, las empresas que se dedican a la industrialización y servicio de alimentos han elegido diversos enfoques para la

obtención de alimentos inocuos, siendo uno de ellos el sistema moderno de Gestión Total de la Calidad (TQM) que consiste en trabajar lo más eficientemente posible en todos los aspectos de organización de la empresa, para alcanzar la calidad total que es sinónimo de perfección en la operación y de excelencia en la satisfacción del cliente. Su objetivo es obtener un producto que brinde el máximo de satisfacción al consumidor al precio más económico posible.

Otro enfoque lo constituye la aplicación a nivel de empresa de la serie de normas ISO 9000, dado que la conservación de los mercados europeos obliga a su implementación y en un futuro no lejano las deberá aplicar también el mercado americano. El Instituto Nacional de Normalización ha homologado y oficializado tres normas ISO que tratan acerca de requisitos de sistemas de calidad que pueden ser usadas para propósitos de la de aseguramiento externo de la calidad. Así mismo, otras normas de la serie ISO 9000, homologadas por el INN, enfatizan la importancia de la auditoría de calidad como una herramienta clave de gestión para alcanzar los objetivos establecidos en la política de una organización, establecen requisitos de aseguramiento de la calidad para equipos de medición, otorgan guías para desarrollar manuales de calidad y para la gestión de la calidad.

2.4. OPERACIONES PRELIMINARES DE LOS ALIMENTOS

La materia prima tiene que ser procesada lo antes posible (entre 4 y 48 horas después de la cosecha) de manera de evitar el deterioro. Estas operaciones preliminares se requieren para procesar todas las frutas y hortalizas, las que deben, generalmente, ser lavadas antes de pasar a otras etapas (cebollas y repollos, por ejemplo, serán lavados después de remover las hojas externas, respectivamente (GPM, 2010).

2.4.1.- LAVADO

El lavado es una operación que generalmente constituye el punto de partida de cualquier proceso de producción para frutas y hortalizas. Normalmente es una operación que a pequeña escala se realiza en estanques con agua recirculante o simplemente con agua detenida que se reemplaza continuamente. La operación consiste en eliminar la suciedad que el material trae consigo antes que entre a la línea de proceso, evitando así complicaciones derivadas de la contaminación que la materia prima puede contener. Este lavado debe realizarse con agua limpia, lo más pura posible y de ser necesario potabilizada mediante la adición de hipoclorito de sodio, a razón de 10 ml de solución al 10% por cada 100 litros de agua (FAO, 2008).

2.4.2.- SELECCIÓN

Una vez que la materia prima está limpia, se procede a la selección, es decir, a separar el material que realmente se utilizará en el proceso del que presenta algún defecto que lo transforma en material de segunda por lo que será destinado a un uso diferente o simplemente eliminado. Esta selección se realiza en una mesa adecuada a tal propósito o en una cinta transportadora en el caso de contar con una instalación de pequeña escala semimecanizada. Se trata, entonces, de separar toda fruta u hortaliza que no presente uniformidad con el lote, en cuanto a madurez, color, forma, tamaño, o presencia de daño mecánico o microbiológico. Algunas veces para apreciar la uniformidad o la calidad de un material es necesario cortarlo en dos para verificar su interior. La uniformidad es un factor de calidad relevante, ya que se le da la mayor importancia a que el material sea homogéneo y uniforme. La selección cumple la función de producir tal homogeneidad (FAO, 2008).

2.4.3.- PELADO O MONDADO

Es otra operación que se realiza regularmente. Consiste en la remoción de la piel de la fruta u hortaliza. Esta operación puede realizarse por medios físicos

como el uso de cuchillos o aparatos similares, también con el uso del calor; o mediante métodos químicos que consisten básicamente en producir la descomposición de la pared celular de las células externas, de la cutícula, de modo de remover la piel por pérdida de integridad de los tejidos. El pelado es una operación que permite una mejor presentación del producto, al mismo tiempo que favorece la calidad sensorial al eliminar material de textura más firme y áspera al consumo. Además, la piel muchas veces presenta un color que es afectado por los procesos térmicos normalmente usados en los métodos de conservación (FAO, 2008).

2.4.4.- LOS PRINCIPIOS DE LA CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS

La preservación de alimentos puede definirse como el conjunto de tratamientos que prolonga la vida útil de aquéllos, manteniendo, en el mayor grado posible, sus atributos de calidad, incluyendo color, textura, sabor y especialmente valor nutritivo. Esta definición involucra una amplia escala de tiempos de conservación, desde períodos cortos, dados por métodos domésticos de cocción y almacenaje en frío, hasta períodos muy prolongados, dados por procesos industriales estrictamente controlados como la conservería, los congelados y los deshidratados. Si se considera la estabilidad microbiana, los métodos de preservación por un periodo corto como la refrigeración, son inadecuados después de algunos días o semanas de acuerdo a la materia prima, puesto que se produce un desarrollo microbiano acelerado. (D P C A., 2004).

Métodos de preservación por períodos cortos

- Refrigeración
- Almacenaje refrigerado con atmósfera modificada
- Tratamientos químicos superficiales
- Condiciones especiales de almacenaje
- Sistemas de embalaje que involucran modificación de atmósfera

La mayoría de estos métodos involucra una combinación de técnicas. Por ejemplo, existe una combinación entre congelación y deshidratación y conservas, pasteurización y fermentación. Además de la necesidad de contar

con envases y embalajes adecuados que aseguren la protección del alimento contra microorganismos(FAO 2008).

2.5. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

Las Buenas Prácticas de Manufactura son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humanos, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación.

Son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación.

- Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e ino cuos para el consumo humano (D P C A., 2004).

2.6. ALIMENTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO DE CALCETA

El campesino de Bolívar está consciente de que la agricultura garantiza la economía de su familia, por lo que cada pedazo de tierra representa el recurso de sobrevivencia; la fertilidad de la tierra permite a los habitantes del Cantón vivir de la Agricultura; por tal razón los productos alimenticios que se comercializan en el mercado del Cantón Bolívar son:

Hortalizas.- Planta comestibles que se cultiva en las huertas.

Verduras.- Las verduras son alimentos de origen vegetal. Son muy importantes en nuestra alimentación. Las verduras son una fuente importante de vitaminas, minerales y fibra. Hay algunas verduras como colibrí, col, lechuga, entre otros.

Frutas.- Las frutas son alimentos de origen vegetal. Son muy importantes en nuestra dieta. Las frutas son muy ricas en hidratos de carbono y además

contienen muchas vitaminas, fibra y agua. Algunas frutas son las Naranjas, mangos, sandías, banana, papaya, camote, entre otros.

Mariscos.- Se encuentran en el agua tanto salada como dulce, algunos de los mariscos son el camarón, cangrejo, langostino, etc.

Carnes.- La carne es un alimento de origen animal. Este alimento es muy rico en proteínas. Las proteínas son los nutrientes que utiliza nuestro organismo para formar los tejidos. Hay carnes de res, carne de chanco, entre otros (G P M, 2010).

CAPÍTULO III

DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

El presente informe se efectuó en la ciudad de Calceta, específicamente en el mercado central, entre las calles Bolívar, Ricaurte, Sucre y Grande Centeno, geográficamente está localizada en las coordenadas 0° 49' 27,9" Latitud Sur, y 80° 10' 47,2" Latitud Oeste y una altitud de 15.5 m s.n.m (ANEXO #1).

3.2. ENFOQUE

El enfoque va dirigido a la Gestión Administrativa del control de los alimentos que se expenden en el mercado de la ciudad de Calceta, para mejorar su manejo y comercialización de los alimentos dentro del establecimiento.

3.3. METODOLOGÍA DEL MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN

Se estableció en cuatro etapas que son las siguientes:

- **Primera Etapa**

Para alcanzar el primer objetivo específico se recopiló información relacionada al manejo de los productos que se comercializan en el mercado central, para lo cual se utilizó una técnica de investigación como es la encuesta la cual fue dirigida a los comerciantes y clientes; también se elaboró una guía de observación en la que se tomaron en cuenta varios factores como son: disposición de los alimentos, higiene y seguridad, ubicación de puesto de venta, personal y estructura del edificio.; estos datos fueron tabulados para su respectivo análisis, los mismo que permitieron definir las falencias que existen

en el manejo de los alimentos y en cada una de las actividades que se realizan en el mercado del Cantón Bolívar, también se observó la falta de aseo por parte de las personas que comercializan los diferentes productos, lo que influye negativamente en el desenvolvimiento comercial. Ya que los usuarios se quejan de esta actitud, donde se establece que el mercado es un lugar donde abundan muchas enfermedades por la acumulación de basura.

Por otra parte los comerciantes indicaron que entre los principales problemas que aquejan al mercado está la desorganización; le sigue la falta de higiene, así mismo la falta de colaboración de los comerciantes, una inadecuada estructura funcional y los altos impuestos, componentes que están ligados por los actores en este centro de abasto que son las autoridades municipales y los comerciantes que no colaboran entre sí.

3.3.1. PLAN DE MUESTREO

POBLACIÓN

La población a estudiar mediante una encuesta estuvo constituida por los vendedores de puestos fijos que actualmente hacen uso de las instalaciones del mercado los cuales son 156 vendedores. Y por otra parte a los habitantes de la ciudad de Calceta 14.296 pobladores (INEC 2010).

MUESTREO

Se aplicó un muestreo estadístico para seleccionar una muestra representativa de la población.

MUESTRA

Se utilizó una muestra poblacional a los habitantes de la parroquia Calceta mediante la siguiente fórmula:

Figura 3.1

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

n= Número de encuestados

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

N= Número de habitantes

e= Error

z= Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para =0,05 y 2,58 para =0,01

MUESTRA POBLACIONAL DE LOS HABITANTES CIUDAD DE CALCETA

P=0.50; q=0.50 e= 0,05%; z=1.96 N= 14296 n= 374

MUESTRA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CIUDAD DE CALCETA

P=0.50; q=0.50 e= 0,05%; z=1.96 N= 156 n= 111

- **Segunda Etapa**

Para establecer el segundo objetivo específico se efectuó un diagnóstico de la situación actual de los procesos de calidad, por lo cual se definió utilizar las BPM ya que estas permiten llevar un mejor control y manejo de las necesidades del mercado central de la ciudad de Calceta.

- **Tercera Etapa**

Una vez recolectada y analizada la información, de la encuesta, y la ficha de observación se procedió a elaborar y establecer un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, que servirá como guía para el mejoramiento de los controles administrativos e higiene de los diferentes productos que se expende en el mercado

Este manual tendrá información detallada, ordenada, sistemática e integral de las instrucciones, responsabilidades e información sobre, funciones, sistemas de procedimientos de control y aseo de las distintas operaciones y actividades que se realizan en el mercado central.

También se desarrollo unas hojas de control que permitirá llevar registros de las actividades de aseo, ingreso del producto, control de enfermedades de los dueños de los locales comerciales.

- **Cuarta Etapa**

Para el cumplimiento de esta última etapa se procedió a sociabilizar la propuesta a los involucrados en este proceso, es decir a los administradores y comerciantes mediante charlas, la aplicación de este manual quedará a consideración de los administradores de la Asociación(Ver Anexo 2).

Como es importante hacer un seguimiento a los avances de este modelo se definirá los indicadores que medirán qué tan bien está funcionando el sistema, y saber si existen problemas y cuáles son las causas que lo generan. Estos indicadores deben ser verificables, basados en información real.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1. ESTUDIO SOBRE LOS PROCESOS Y TRATAMIENTOS APLICADOS.

4.1.1. ENCUESTA REALIZADA A LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CENTRAL DE LA CIUDAD DE CALCETA

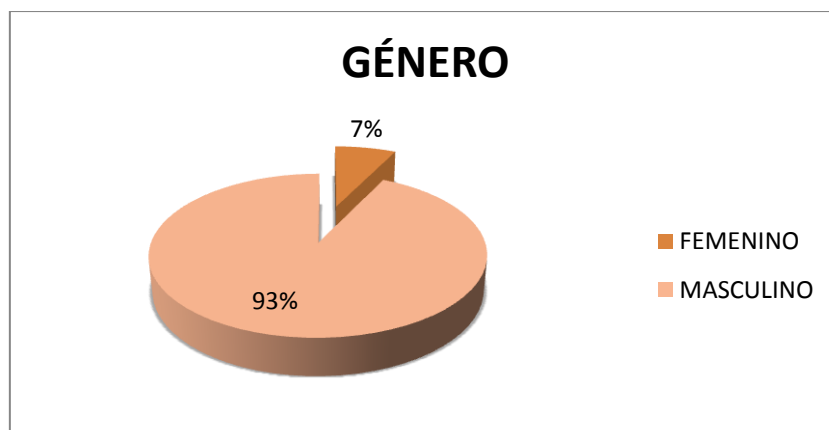
TABLA 04-01. Género de las personas encuestadas.

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	8	7%
Masculino	103	97%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO.- 04-01. Género de las personas encuestadas.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

1.- ¿HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LA OPERACIÓN DE LOS PRODUCTOS?

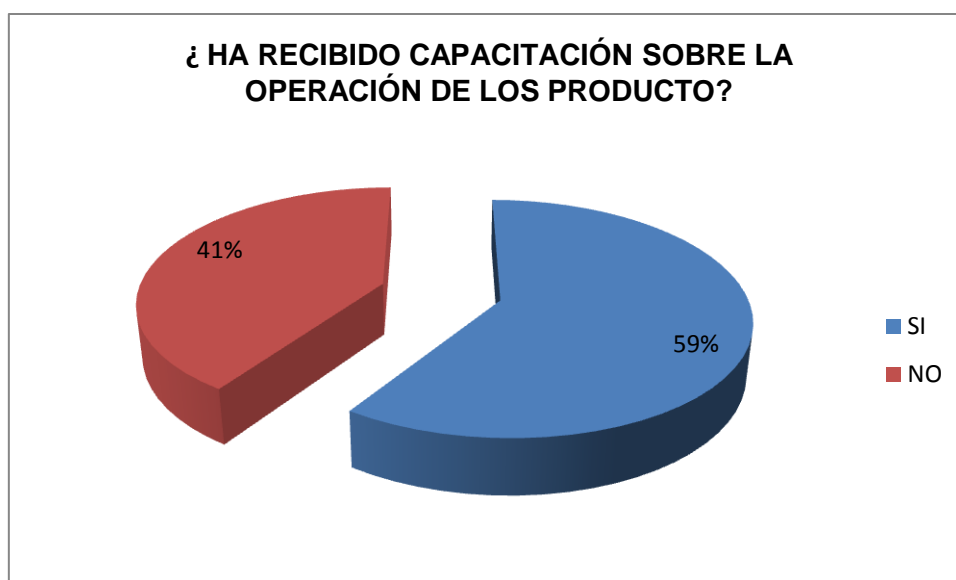
TABLA. 04-02 ¿CAPACITACIÓN SOBRE LA OPERACIÓN DE LOS PRODUCTOS?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	56	59%
NO	55	41%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-02 Capacitaciones sobre la operación de los productos.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04. 01 establece que el 59% respondieron que si habían recibido capacitación acerca de las operaciones de los productos que se comercializan en el establecimiento y el 41% restante indicaron que no acuden debido a la disponibilidad de tiempo.

2.- ¿CON QUE FRECUENCIA SE LE DA MANTENIMIENTO AL MERCADO?

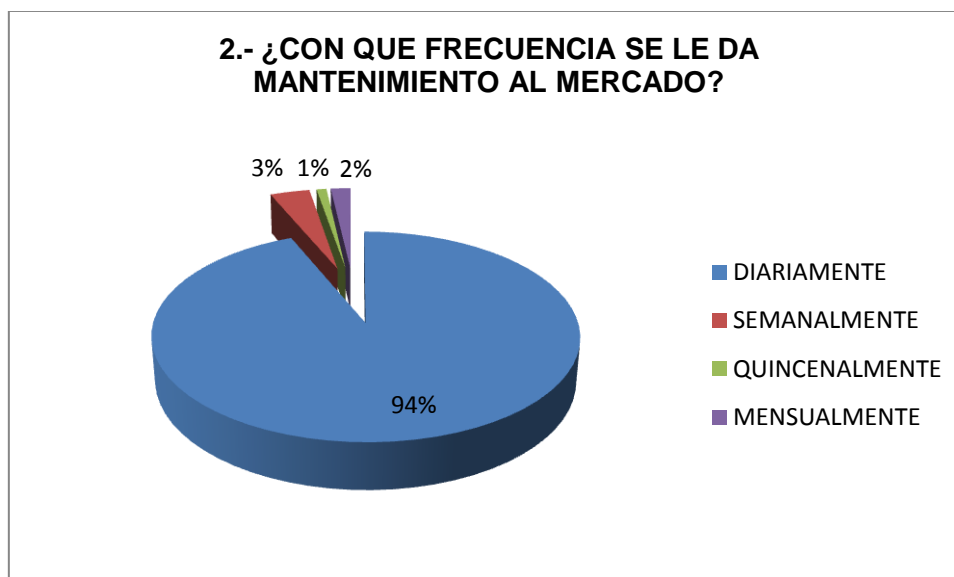
TABLA 04.03. ¿CON QUE FRECUENCIA SE LE DA MANTENIMIENTO AL MERCADO?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	104	94%
SEMANALMENTE	4	3%
QUINCENALMENTE	1	1%
MENSUALMENTE	2	2%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04.03. Frecuencia con que se le da mantenimiento al mercado.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04.03 permite ver que el 94% de las personas encuestadas opinaron que la limpieza del mercado se la realiza diariamente, por otra lado el 3% consideraron que se lo efectúa semanalmente, y el 2% sugirieron que el mantenimiento se lo realiza mensualmente, y el 1% se o hace quincenalmente

3.- ¿CUAL ES EL PROCESO QUE SE APLICA A LOS ALIMENTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO?

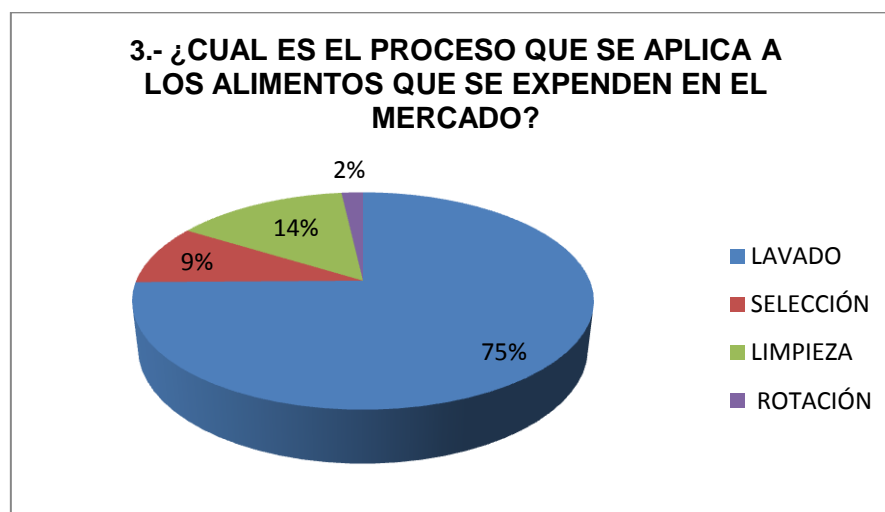
TABLA 04-04 ¿CUAL ES EL PROCESO QUE SE APLICA A LOS ALIMENTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
LAVADO	83	75%
SELECCIÓN	10	9%
LIMPIEZA	16	14%
ROTACIÓN	2	2%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-04 CUAL es el proceso que se aplica a los alimentos que se expenden en el mercado



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-04 Establece que es necesario conocer la opinión de los encuestados el 75% indicó que el proceso que más se le aplica a los alimentos es el lavado, seguido tenemos el 14% a los que respecta la limpieza de a los productos, y un 9% a lo que se refiere a la selección del producto, y por ultimo tenemos el 1% con la rotación de los productos.

4.- ¿CUAL ES EL MANTENIMIENTO QUE MAS SE LE APLICA AL MERCADO?

TABLA 04-05 ¿CUAL ES EL MANTENIMIENTO QUE MAS SE LE APLICA AL MERCADO?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
LIMPIEZA barrido	99	89%
DESINFECCION	6	6%
LAVADO	6	5%
PINTADO	0	0%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-05 Cuál es el mantenimiento que más se le aplica al mercado.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-05 Indica que el 98% del mantenimiento que se le da al mercado con un porcentaje mayor es la limpieza y el 6% se manifestó que se le aplica la desinfección del mismo, seguido de un 5% a lo que refiere al lavado de los productos y un 0% respectivo al pintado del establecimiento ya que la mayoría de los comerciante dicen que ese es la imagen del mercado.

5.- ¿CONSIDERA UN REORDENAMIENTO DENTRO DE LAS INSTALACIONES PARA MEJORAR LA IMAGEN DEL MERCADO?

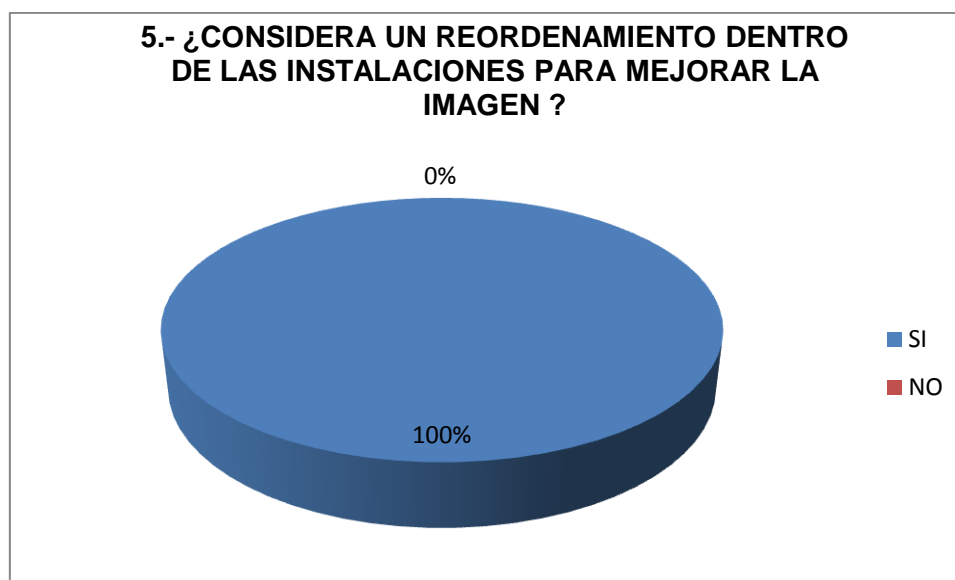
TABLA 04-06 ¿ACEPTACIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA MEJORAR LA IMAGEN DEL MERCADO?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	111	100%
NO	0	0%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-06 reordenamiento dentro de las instalaciones para mejorar la imagen del mercado.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-06 Permite ver que el 100% de las personas encuestadas sugirieron que el mercado necesita un reordenamiento ya que ven en la necesidad de tener un mejor puesto en la distribución de los alimentos y para dar también una mejor atención a los clientes y mejorar la imagen del mercado.

6.- ¿SE ENCUENTRA SECTORIZADO LA VARIEDAD DE PRODUCTO QUE SE VENDEN?

TABLA 04-07 ¿SECTORIZACIÓN DE LA VARIEDAD DE PRODUCTO QUE SE VENDEN?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	111	100%
NO	0	0%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-07 Sectorización de la variedad de producto que se venden.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-07 Indica que el 100% de los productos se encuentran sectorizados por variedad.

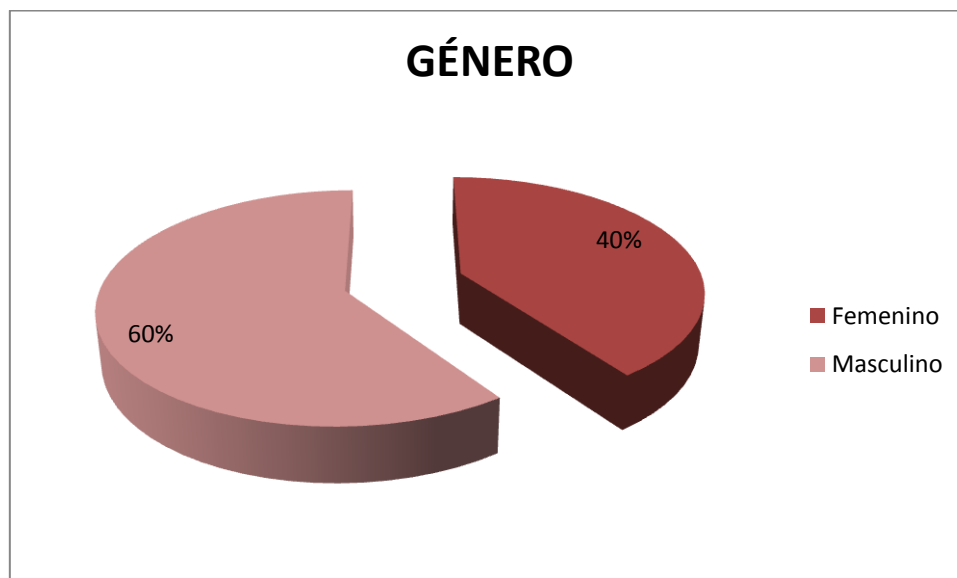
4.1.2. ENCUESTA REALIZADA A LOS CONSUMIDORES DEL MERCADO CENTRAL DE LA CIUDAD DE CALCETA

TABLA 04-08 GÉNERO DE LOS CONSUMIDORES

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	150	40%
Masculino	224	60%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos
Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-08 Género de los consumidores



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos
Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

1.- ¿CONSIDERA UD QUE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO SE ESCUENTRAN APTOS PARA EL CUNSUMO HUMANO?

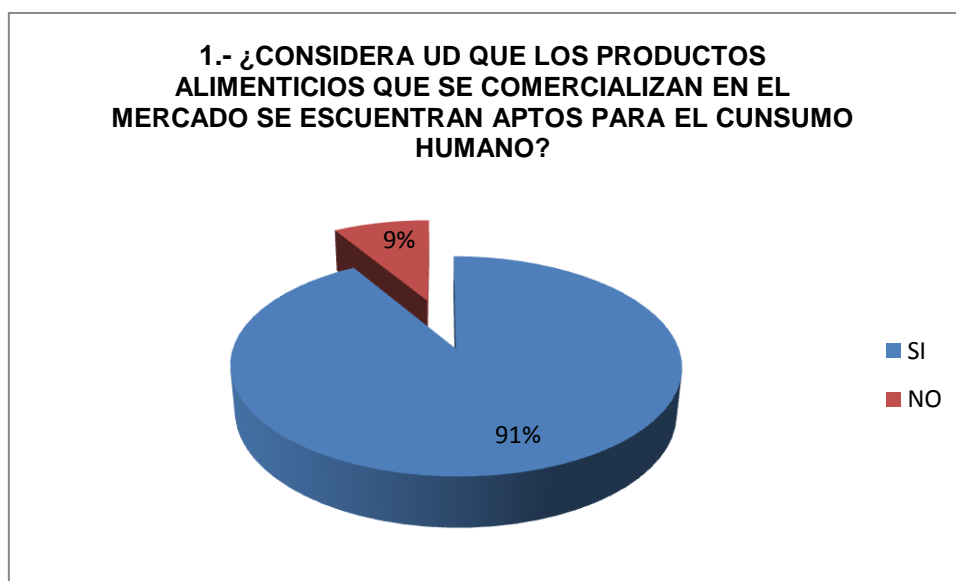
TABLA 04-09 ¿CONSIDERA UD QUE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO SE ESCUENTRAN APTOS PARA EL CUNSUMO HUMANO?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	342	91%
NO	32	9%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-09 Considera Ud. que los productos alimenticios que se comercializan en el mercado se encuentran aptos para el consumo humano.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-09 Permite ver que el 91% que los productos que se comercializan en el mercado si están aptos para el consumo humano y el otro 9% restante opinan que no.

2.- ¿CONSIDERA UD. QUE EXISTE UN BUEN PROCESO DE CONGELACIÓN PARA LOS MARISCOS EN EL MERCADO?

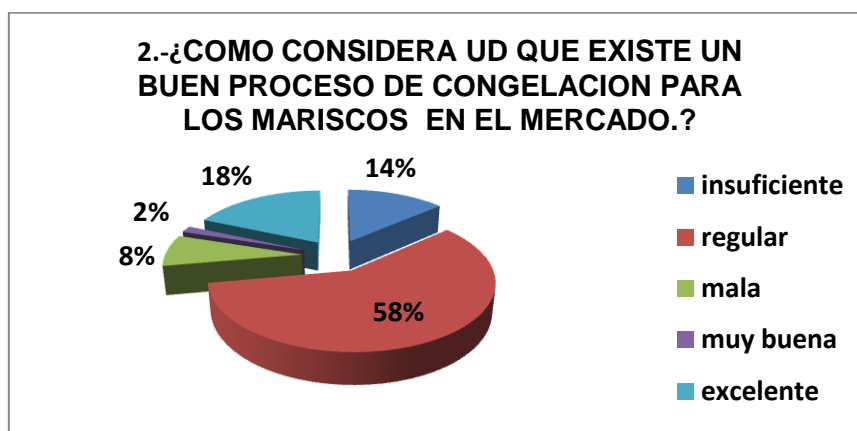
TABLA 04-10 ¿EXISTE UN BUEN PROCESO DE CONGELACIÓN PARA LOS MARISCOS EN EL MERCADO?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Insuficiente	51	14%
Mala	29	8%
Regular	219	58%
Muy buena	6	2%
Excelente	69	18%

Fuente: Exendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-10 Existe un buen proceso de congelación para los mariscos en el mercado.



Fuente: Exendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-10 Establece que el 58% de las personas encuestadas opinaron que los proceso de congelación para los mariscos en el mercado es regular ya que no existen las instalaciones necesarias, y por otro lado manifestaron que el 18% que es excelente y seguido un 14% insuficiente, también un 8% de mala congelación, y por último el 2% de muy buena.

3.- ¿CONSIDERA UD. QUE SE MANTIENE LA LIMPIEZA EN EL MERCADO?

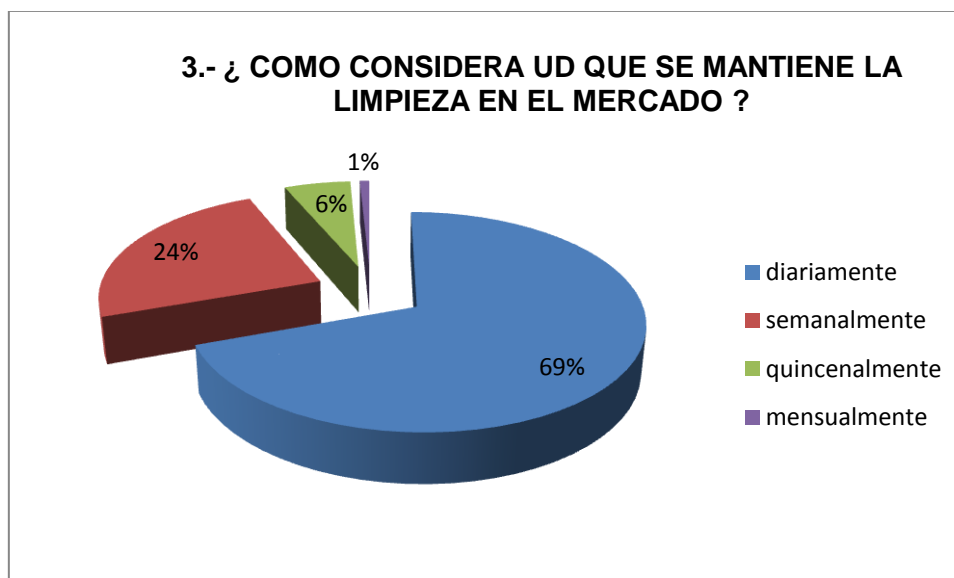
TABLA 04.11. ¿SE MANTIENE LA LIMPIEZA EN EL MERCADO?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Diariamente	260	69%
semanalmente	90	24%
Quincenalmente	21	6%
Mensualmente	3	1%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-11 Se mantiene la limpieza en el mercado



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04.11. Indica que el 69% de la población encuestada consideran que el mercado mantiene la limpieza del mercado diariamente, el 24% indican que la limpieza es semanalmente, y el 6% dicen que se dan quincenalmente y el 1% opinan que se da mensualmente.

4.- ¿CONSIDERA UD. QUE LAS AUTORIDADES DE CONTROL SANITARIO REALIZAN CON EFICIENCIA EL TRABAJO EN EL MERCADO?

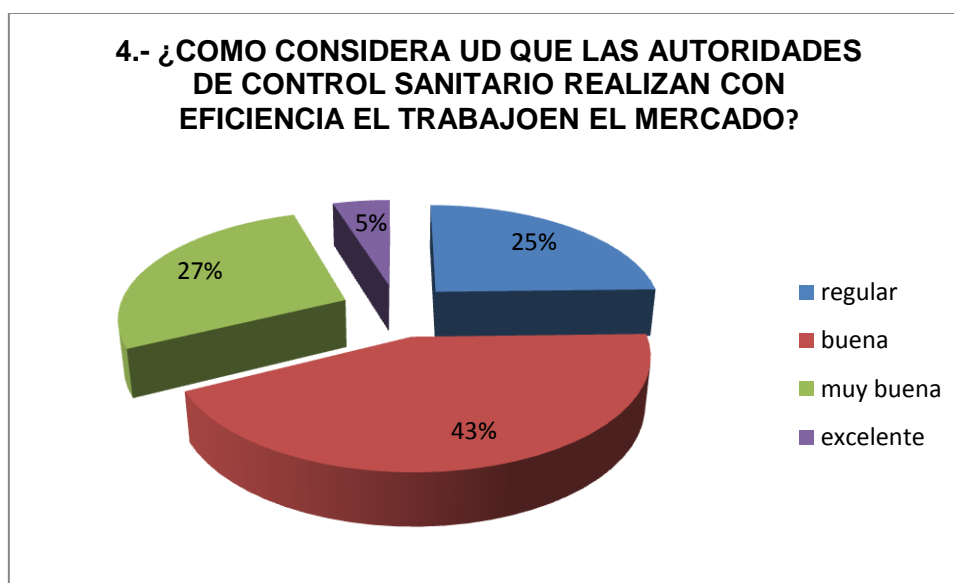
TABLA 04-12 ¿LAS AUTORIDADES DE CONTROL SANITARIO REALIZAN CON EFICIENCIA EL TRABAJO EN EL MERCADO?

DETALLE	CANTIDAS	PORCENTAJE
Regular	92	25%
Buena	161	43%
muy buena	103	27%
Excelente	18	5%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-12 Las autoridades de control sanitario realizan con eficiencia el trabajo en el mercado.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-12 Establece que el 43% de las personas encuestadas opinan que las autoridades de control sanitario realizan con eficiencia el trabajo en el mercado, el 27% que es muy buena, el 25% aportaron que era regular y un 5% que es excelente.

5.- ¿CONSIDERA UD. QUE LOS PRODUCTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO ESTÁN BIEN DISTRIBUIDOS?

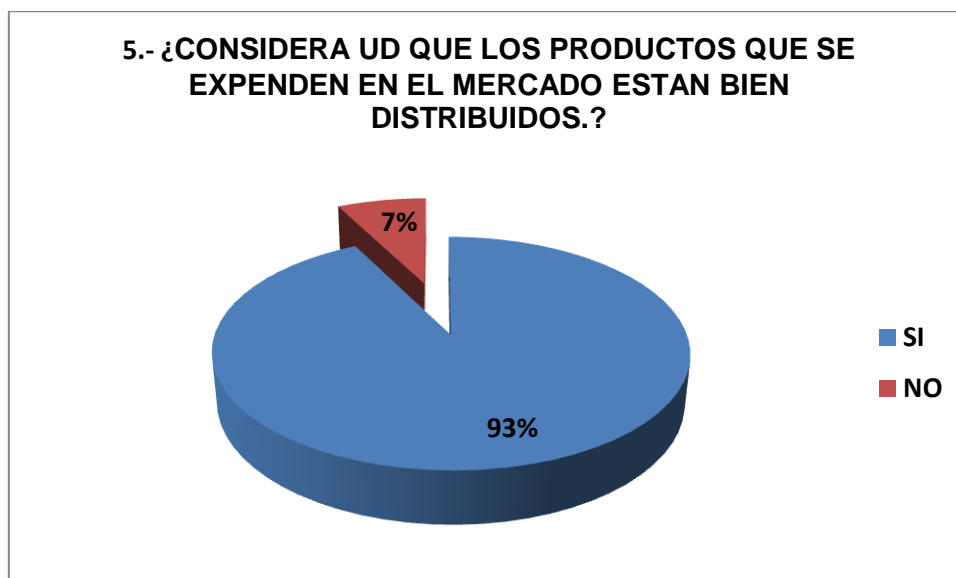
TABLA 04-13. ¿LOS PRODUCTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO ESTÁN BIEN DISTRIBUIDOS?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	346	93%
NO	28	7%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-13 Los productos que se expenden en el mercado están bien distribuidos.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-13 Permite ver que el 93% de las población encuesta establecen que los productos que se expenden si están bien distribuido y el 7% restante dicen que no.

6.- ¿COMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE ESTE ESTABLECIMIENTO?

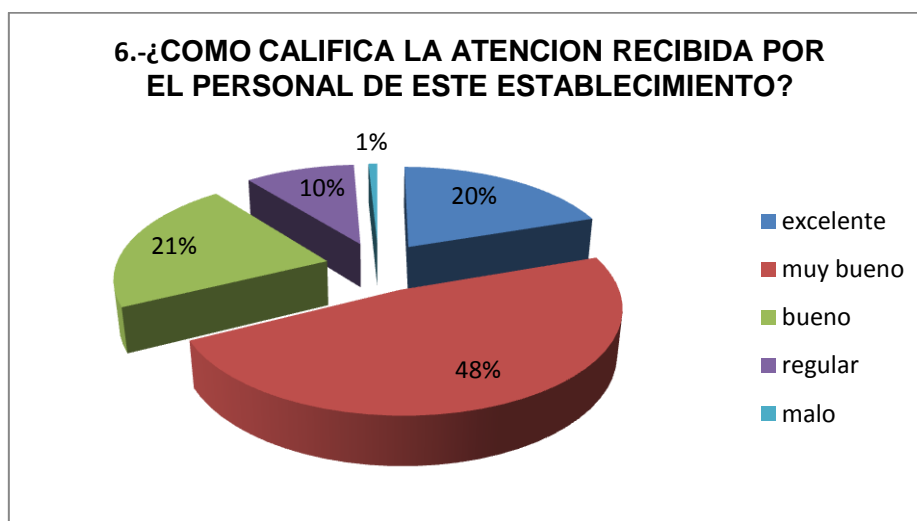
TABLA 04-14 ¿LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE ESTE ESTABLECIMIENTO?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
excelente	74	20%
muy bueno	179	48%
bueno	81	21%
regular	37	10%
Malo	3	1%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-14 La atención recibida por el personal de este establecimiento.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-14 Indica que el 48% de las personas encuestadas opinan que la atención por parte del personal del establecimiento se califica muy buena, el 21% se considera buena, el 20% excelente, y un 10% se supone que es regular y un 1% que es malo.

7.- ¿COMO CONSIDERA UD. LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO?

TABLA 04-15 ¿LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPENDEN EN EL MERCADO?

DETALLE	CANTIDAS	PORCENTAJE
excelente	93	25%
muy bueno	145	39%
bueno	80	21%
regular	47	13%
Malo	9	2%

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-15 La calidad de los alimentos que se expenden en el mercado.



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-15 Establece que el 39% de las personas encuestadas opinaron que la calidad de los productos que se expenden en el mercado es muy buena, y por otro lado manifestaron que el 25% es excelente seguido un 21% bueno, un 13% es regular, y por último el 2% es malo.

4.2. ANÁLISIS DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN

Para efecto de realizar un diagnóstico de la situación actual en cuanto a higiene y seguridad de las instalaciones se elaboró una hoja de observación la cual está enfocada a diferentes factores (humano, producto, movimiento, almacenaje, servicio e instalaciones) a continuación se presenta el formato utilizado con la información recopilada y su respectivo diagnóstico.

4.2.1. GUIA DE OBSERVACIÓN

Objeto: Observar la disposición y condiciones de venta de verduras, frutas, hortalizas, carnes y mariscos del mercado central de Calceta para brindar un servicio y producto de calidad, se ha elaborado la siguiente guía de observación.

1. TABLA 04-16 PRODUCTOS.

VARIEDAD DE PRODUCTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO:	SI	NO
GRANOS	x	
VERDURAS	x	
FRUTAS	x	
LÁCTEOS	x	
MARISCOS	x	
CARNES	x	
HORTALIZAS	x	
ABARROTÉS	x	
ALIMENTOS PREPARADOS	x	

VARIEDAD DE PRODUCTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO:	TAMAÑO			COMO SE VENDE	
	PEQUEÑO	MEDIANO	GRANDE	POR PESO	UNIDAD
GRANOS	x			x	x
VERDURAS	x	x	x	x	x
FRUTAS	x	x	x	x	x
LÁCTEOS	-	-	-		LITRO
MARISCOS	x	x	x		LIBRA
CARNES	-	-	-		LIBRA
HORTALIZAS	x	x	x		x
ABARROTÉS	x	x	x	x	x
ALIMENTOS PREPARADOS	x	x	x		x

UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO:	DISPOSICIÓN U ORGANIZACIÓN DE PRODUCTO				
	SEPARADAS POR TIPOS	MEZCLADAS	CONDICIONES		
			Buenas	Regulares	Malas
GRANOS	X			X	
VERDURAS	X			X	
FRUTAS	X			X	
LÁCTEOS	X			X	
MARISCOS	X			X	
CARNES	X			X	
HORTALIZAS	X			X	
ABARROTES		X		X	
ALIMENTOS PREPARADOS		X		X	

2.- TABLA 04-17 STAND DE VENTAS

STAN DE VENTAS	TAMAÑO			CONDICIONES		LIMPIOS	
	PEQUEÑO	MEDIANO	GRANDE	BUENAS	REGULARES	SI	NO
			X			X	

	SERVICIOS BASICOS							
	EXISTE		SUMINISTRO			CONDICIONES		
	SI	NO	TODO EL DIA	EXPORADICO	RARA VEZ	BUENAS	REGULARES	MALAS
AGUA POTABLE	X				X		X	
AGUA DE POZO	X			X			X	
LUZ ELECTRICA	X		X				X	

3.-TABLA 04-18 HIGIENE Y SEGURIDAD

HIGIENE Y SEGURIDAD	SI	NO
SERVICIOS HIGIÉNICOS Y LAVABOS LIMPIOS		X
PASILLOS Y PISOS LIMPIOS O RESBALADIZOS		X
SALIDAS	X	
DESAGÜES Y ELIMINACIÓN DE DESECHOS	X	
SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA NO POTABLE	X	
PERSONAL DE ASEO	X	
EXISTEN SEÑALIZACIÓN		X

4.- TABLA 04-19 PERSONAL

CANTIDAD DE PERSONAS QUE LABORA EN CADA PUESTO	SI	NO
UNO	X	
VARIOS	X	

CONDICIONES QUE LABORAN EN LOS PUESTOS	SI	NO
DEMASIADO AGRUPADOS	X	

5.-TABLA 04-20 EDIFICIO

FORMA DEL EDIFICIO	SI	NO
UN SOLO PISO		X
VARIOS	X	
ILUMINACIÓN	X	
ARTIFICIAL	X	
NATURAL	X	

4.2.2. RESUMEN DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN

PRODUCTO.- Se observó que existe una falta de control en cuanto al ordenamiento de la variedad de producto que se comercializa, generando un ambiente de incomodidad entre comerciantes por la clase de producto que este vende.

HUMANO.-El número de personas en el establecimiento es de dos a tres dependiendo de la cantidad de puestos que poseen, lo que ocasiona un agrupamiento dentro de estos.

MOVIMIENTO.- Los pasillos se encuentran en su mayoría obstruidos por mercadería y sin señalización, esto genera que exista una gran dificultad al momento de buscar un producto determinado, por consecuencia el flujo de personas y mercadería no es fluida.

ALMACENAJE.- La instalación no poseen un área de almacenaje, por esta razón los vendedores ocupan puestos de ventas y pasillos para almacenar sus

productos y en la forma que ellos utilizan son: cajas de maderas, mesas, colgantes dependiendo de su tipo de producto o necesidad de estos.

SERVICIO.- No posee ningún tipo de prestación para los arrendatarios respecto a guarderías enfermerías o equipos de primeros auxilios, estacionamientos y taller de mantenimiento interno.

EDIFICIO.- El edificio consta de una planta donde se encuentran los puestos de ventas y una segunda planta en la cual están las oficinas administrativas; no contiene equipos contra incendio o señalización al personal en caso de emergencia, no existe una zona de carga y descarga, ni espacio suficiente para los vehículos.

4.3. MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

A continuación se presenta el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura que detalla el control que se debe llevar en el manejo de los productos que se comercializan en el mercado central del Cantón Bolívar y que permitirá la inocuidad de los mismos.



**EXPENDEDORES DE VERDURAS, FRUTAS, HORTALIZAS,
CARNES Y MARISCOS**

MANUAL DE BPM

**PARA EL MANEJO DE LOS PRODUCTOS QUE SE
COMERCIALIZAN EN EL MERCADO CENTRAL
DEL CANTÓN BOLÍVAR.**





CALCETA – MANABI

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 1

INTRODUCCIÓN

Debido a la importancia que reviste para la Asociación de expendedores de verduras, frutas, hortalizas, carnes y mariscos del mercado central de Calceta brindar un servicio y producto de calidad, se ha elaborado el presente Manual de Procedimientos que permitirá llevar un control estricto sobre el manejo de los alimentos y que facilitará todos los expendedores tener en un documento una serie de normas o disposiciones que forman los lineamientos de Buenas Prácticas de Manufactura que se deben seguir para el expendio de estos productos.

Todo el personal que labora en la empresa deberá conocer, entender y cumplir estas disposiciones con el fin de que el producto que se comercializa, sea sano, seguro y cumpla con las expectativas de calidad que los clientes esperan.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 2



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Establecer lineamientos de higiene - calidad, de los servicios y productos que proporcionan los expendedores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Lograr que las diferentes etapas del servicio sean regulados con el manual.
- Incrementar la calidad de servicio, disminuyendo el nivel de desperdicio, las demoras, los errores y los “volver hacer las cosas”.
- Mantener un Sistema de Calidad Documentado que facilite el flujo de información y comunicación de las diferentes áreas y niveles jerárquicos que intervienen en la prestación del servicio.
- Fortalecer la cultura de la organización, orientada al buen trato a las personas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 3

DISPOSICIONES GENERALES



PERSONAS ENCARGADAS DE LA EJECUCIÓN DEL MANUAL.

Las personas encargadas de la ejecución del manual serán:

- Directivos de las Asociaciones
- Autoridades Municipales
- Socios
- Público en General



FUNCIONES DEL SUPERVISOR DEL MANUAL

- El supervisor deberá velar por el cumplimiento de las medidas estipuladas en este manual y sus áreas de responsabilidad son las siguientes:
- Vigilar el cumplimiento de lo estipulado en este Manual sobre control de enfermedades en los empleados. Se deben llevar registros en una carpeta por socio.
- Vigilar hábitos de Higiene en los empleados, de acuerdo a lo estipulado en este Manual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 4

- Vigilar la limpieza general en el mercado y de los uniformes o vestimentas.
- Vigilar estado de las facilidades de higiene para los socios, reportar y coordinar reparación de cualquier anomalía que se presente.
- Aplicar las sanciones definidas por la Asamblea General de Socios, en caso que no hayan cumplimiento con lo estipulado en este Manual.
- Documentar cada día el cumplimiento de lo estipulado en este Manual o cualquier anomalía que se presente e inducir a cada nuevo socio en las prácticas de higiene que debe cumplir.

Toda persona que ingrese a trabajar en las Asociaciones y entre en contacto con las materias primas, producto terminado o materiales de empaque, equipos y utensilios, debe practicar y observar las medidas de higiene que a continuación se describen.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 5

CUIDADO PERSONAL Y VESTIMENTA

1. CONTROL DE ENFERMEDADES

Las Asociaciones deberán procurar que el personal se someta a exámenes médicos en el Centro de Salud más cercano, por lo menos dos veces al año. Los resultados de dichos exámenes deberán registrarse y archivarlos en el historial respectivo.

- ❖ En caso de que el empleado presente algún padecimiento respiratorio (resfriado, sinusitis, amigdalitis, alteraciones bronquiales, entre otras) y padecimientos intestinales como la diarrea o vómitos
- ❖ Si el empleado ha sufrido algún tipo de lesión como cortadas, erupciones en la piel, quemaduras y otras alteraciones, éstas deberán ser comunicadas al supervisor o presidente de la asociación
- ❖ Ninguna persona que sufra de heridas o lesiones deberá seguir manipulando productos ni superficies en contacto con los alimentos mientras la herida no haya sido completamente protegida mediante vendajes impermeables. Además, en el caso de que las lesiones sean en las manos deberán utilizarse guantes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 6

Las personas que sufran cualquiera de los padecimientos señalados anteriormente deberán acudir a un centro de salud más cercano y si el médico le indica reposo tendrá que ausentarse del negocio para que no estén en contacto con los productos, material de empaque o superficies.



En todos los casos, la ocurrencia del padecimiento o lesión deberá registrarse en la Hoja de Control de Enfermedades. **(Ver Anexos 1)**

3. UNIFORMES

Cada Asociación se identificara con sus respectivos uniformes, el cual deberá traerse al trabajo dentro de una bolsa plástica limpia.

4. DELANTAL

Los delantales que se utilizan deben preferiblemente ser de color claro y estar limpio al comienzo del día y mantenerse en estas condiciones. Los delantales deberán lavarse diariamente y esto deberá hacerlo cada persona en su propia casa. Los delantales deberán mantenerse en buen estado; sin presentar desgarres, falta de cierres, partes descosidas o presencia de huecos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 7

En los delantales no se permiten bolsas que estén situadas más arriba de la cintura, para prevenir que los artículos que puedan encontrarse en ellas caigan accidentalmente en los productos. **(Ver Anexos 2).**

Cuando por el trabajo que se realiza, se espera que los uniformes, delantales o ropa exterior se ensucien rápidamente, entonces se recomienda que se utilicen sobre estos, delantales plásticos para aumentar la protección contra la contaminación del producto.



Estos delantales plásticos deberán lavarse diariamente al finalizar el turno, por ningún motivo deberán lavarse en lugares no adecuados. Una vez limpios deberán colocarse en un lugar específico mientras no se estén ocupando.

5. COBERTOR PARA EL CABELLO

Todo el personal que labora en el área de de mariscos, carnes y pescados deberá cubrir su cabeza con un gorro. El cabello deberá usarse de preferencia corto. Las personas que usan el cabello largo deberán sujetarlo de tal modo que el mismo no se salga del gorro. **(Ver Anexos 4).**

6. CUBREBOCAS O MASCARILLA.

Todo el personal que labora en el área de mariscos, carnes y pescados, y que este en contacto con el alimento debe cubrirse la boca y la nariz con un cubre bocas o mascarilla con el fin de evitar la contaminación **(Ver Anexos 5).**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 8

7. GUANTES

Para manipular los alimentos o productos se requiere de guantes; éstos deben estar en buenas condiciones, limpios y desinfectados, los mismos pueden ser de látex (hule), vinil, etc. El uso de guantes no eximirá al empleado de la obligación de lavarse las manos cuidadosamente (**Ver Anexos 6**)



8. ZAPATOS

Solo se permite el uso de zapatos cerrados y de suela antideslizante, los mismos deberán mantenerse limpios y en buenas condiciones.

9. LIMPIEZA PERSONAL

Todo el personal debe practicar los siguientes hábitos de higiene personal:

- Darse un baño diario, en la mañana, antes de ir al trabajo
- Usar desodorante y talco
- Lavarse frecuentemente el cabello y peinarlo
- Lavarse los dientes
- Cambiarse diariamente la ropa interior
- Rasurarse diariamente
- Las uñas deberán usarse cortas, limpias y sin esmalte
- Las barbas y / o pelo facial largo, quedan estrictamente prohibidos para el personal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 9

- Se permite el uso de bigote siempre que se cumplan las siguientes condiciones: nomás ancho que alrededor del borde de la boca, no debe extenderse más allá de los lados de la boca.
- Se permite el uso de patillas siempre que estén recortas y que no se extiendan más allá de la parte inferior de la oreja.



10. MANOS

Todo el personal debe lavarse correctamente las manos:

- Antes de iniciar labores
- Antes de manipular los productos
- Antes y después de comer
- Después de ir al servicio sanitario
- Después de toser, estornudar o tocarse la nariz
- Después de fumar
- Después de manipular la basura

10.1 FORMA CORRECTA DE LAVARSE LAS MANOS:

1. Humedezca sus manos con agua
2. Cúbralas con jabón desinfectante
3. Frote sus manos entre sí, efectuando movimientos circulares por 15 a 20 segundos
4. Frote bien sus dedos y limpie bien las uñas, debajo y alrededor de éstas con la ayuda de un cepillo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 10

5. Lave la parte de los brazos que está al descubierto y en contacto con los alimentos, frotando repetidamente
6. Enjuague sus manos y brazos con suficiente agua
7. Escurra el agua residual
8. Seque las manos y los brazos con toallas desechables o secador de manos.

11. CONDUCTA PERSONAL



En las zonas donde se manipule alimentos o productos está prohibido todo acto que pueda resultar la contaminación de éstos.

El personal debe evitar practicar actos que no son sanitarios tales como:

- Rascarse la cabeza u otras partes del cuerpo.
- Tocarse la frente.
- Introducir los dedos en las orejas, nariz y boca.
- Arreglarse el cabello, jalarse los bigotes.

Si por alguna razón la persona incurre en algunos de los actos señalados anteriormente, debe lavarse inmediatamente las manos.

El personal antes de toser o estornudar deberá alejarse de inmediato del producto que está manipulando, cubrirse la boca y después lavarse las manos con jabón desinfectante, para prevenir la contaminación bacteriana.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 11

Es prohibido meter los dedos o las manos en los productos si éstas no se encuentran limpias o cubiertas con guantes, con el fin de no contaminar los productos.

Para prevenir la posibilidad de que ciertos artículos caigan en el producto, no se debe permitir llevar en los uniformes: lapiceros, lápices, anteojos, monedas, etc., particularmente de la cintura para arriba.



Dentro del área del producto es recomendable no fumar, ingerir alimentos, bebidas, golosinas (chicle, confites, etc.), escupir.

Se prohíbe el uso de joyas.

Las áreas de trabajo deben mantenerse limpias todo el tiempo, no se debe colocar ropa sucia, materias primas, envases, utensilios o herramientas en las superficies de trabajo donde puedan contaminar los productos alimenticios.

12. CLIENTES

Se tomarán precauciones para impedir que los clientes contaminen los alimentos o productos en las zonas donde se procede a la manipulación de éstos. Para esto se les entregara a los clientes una funda o guante para la manipulación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 12

LIMPIEZA DEL ÁREA, MATERIALES Y EQUIPOS

1.- CONSIDERACIONES GENERALES.



La buena higiene exige una limpieza eficaz y regular de los establecimientos, equipos y vehículos para eliminar la suciedad y los residuos que pueden contener microorganismos que contaminen y deterioren el producto.

Es fundamental que cada establecimiento asegure su limpieza y desinfección. Para ello, debe contarse con un registro de los procedimientos que sirvan de guía a los empleados y a la administración **(Ver Anexo 7)**.

Deben establecerse las tareas no sólo para la limpieza y desinfección del establecimiento, los equipos y los vehículos, sino también para los utensilios usados durante las mismas.

Es fundamental que los materiales utilizados en la estructura y para el mantenimiento de los productos no transmitan, directa o indirectamente, sustancias nocivas.

Use materiales que puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente. La tendencia indica que el acero inoxidable es el más adecuado, mientras que debe evitarse la madera en contacto directo con el alimento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 13

Asimismo deben evitarse las paredes de madera o ladrillo a la vista y los techos de chapa sin cielo raso ya que dificultan las tareas de limpieza.

Por otra parte, su disposición debe reducir al mínimo la acumulación de suciedad, la condensación, el goteo y la formación de mohos.

Otra indicación válida para las superficies es la de utilizar colores claros que evidencien fácilmente focos de contaminación.



Una medida fácilmente aplicable a los ángulos entre paredes, entre las paredes y los pisos, y entre las paredes y los techos, es la de construirlos en forma redondeada de modo de facilitar las tareas de limpieza y desinfección.

Los locales deben contar con iluminación natural y/o artificial que permita la realización de las tareas, no altere la visión de los colores y no comprometa la higiene.



Los aparatos de iluminación más recomendables son los tubos fluorescentes porque tienen un menor consumo, generan menos calor en el ambiente y poseen un mayor rendimiento luminoso.

MÉTODOS DE LIMPIEZA



- Remover previamente toda la suciedad gruesa que sea posible.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 14

- Mucha suciedad podrá ser removida fácilmente mediante el remojo con agua a 55 °C, por cuanto estará formada por compuestos solubles en agua.
- El agua caliente, aún a temperatura un poco mayor (60 – 80 °C), no remueve las sustancias demasiado adheridas. El uso de agua caliente y/o vapor para limpieza o desinfección debe ser muy cuidadoso debido a que los riesgos de quemaduras del personal son importantes.
- Si los equipos son de acero inoxidable, podrán utilizarse limpiadores ácidos para remover la suciedad más adherida. Con otros materiales pueden ser más convenientes limpiadores alcalinos. En ambos casos hay que respetar las concentraciones indicadas por el fabricante.
- Si es necesario, se realizará el cepillado o remoción manual de suciedad muy adherida con estropajos, esponjas, espátulas, etc.
- Generalmente, los limpiadores deben dejarse actuar unos 10 a 20 minutos. Pasado ese tiempo hay que enjuagar para arrastrar la suciedad y residuos de limpiador.
- Es recomendable enjuagar con agua 50-55 °C, comenzando por la parte superior del equipo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 15

- Para la limpieza de pisos se recomienda el uso de agua a presión (mangueras), a 50 °C y utilizar productos que no afecten el material de los mismos, y utilizarlos en las concentraciones indicadas por el proveedor.
- Si se utilizan tenso activos, es conveniente que no produzcan espuma y sean biodegradables.
- Los filtros de agua y ablandadores deben limpiarse frecuentemente mediante circulación de agua encontracorriente.
- Después de cada proceso de limpieza se debe desinfectar para reducir el número de microorganismos, que quedan después de la limpieza, a un nivel en que no puedan contaminar
- Los compuestos de cloro, como los hipocloritos de sodio o de calcio, son muy fáciles de manejar pero sensibles a cambios de temperatura, a residuos orgánicos y al pH. Deben utilizarse en concentraciones de 50 a 100 mg/litro. No necesitan enjuagarse si la concentración utilizada es menor a 200mg/litro, pero su acción frente a las esporas bacterianas es limitada.
- Los productos a base de sales de amonio cuaternario son muy efectivos para la desinfección, aún en bajas concentraciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 16

A fin de evitar los depósitos calcáreos que pudieran existir, ya sea por la dureza del agua o por la suciedad acumulada, se recomienda realizar la limpieza con un detergente ácido aproximadamente cada 10 ó 15 días.



Para el lavado de los utensilios es necesario contar con piletas específicas para estas funciones. La operación debe realizarse bajo chorro de agua.

El secado es una operación de suma importancia que debe efectuarse cuanto antes y si es posible dejar que se produzca naturalmente al aire o con el uso de papel descartable.

Inmediatamente después de terminar el trabajo de la jornada o cuantas veces sea conveniente, hay que limpiar minuciosamente el piso, los desagües, las estructuras auxiliares y las paredes de la zona de manipulación. Los equipos deben ser desarmados, limpiados y desinfectados al finalizar cada día.



Al comenzar cada jornada de trabajo es aconsejable enjuagar los equipos con agua a presión para eliminar el polvillo que pudiera haberse depositado durante la noche.

Los vestuarios y cuartos de aseo se deben mantener limpios en todo momento. Las vías de acceso y los patios situados en las inmediaciones de los locales también deben estar limpios de residuos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 17

Durante estos procedimientos no hay que usar sustancias odorizantes y/o desodorantes porque entran a un gran riesgo de contaminación y, por otra parte, pueden emanar otros olores.

Finalmente, para decidir un cambio en un procedimiento de limpieza y desinfección o de un producto utilizado en estos procedimientos, hay que comprobar, previamente, la inocuidad y efectividad de los mismos, y fijarse que estén aprobados por la autoridad competente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 18

PROGRAMA DE ELIMINACIÓN DE DESECHOS



En los mercados el manejo, control y eliminación de residuos es muy importante ya que permitirá la óptima utilización y reducción de los desperdicios.

Los propietarios de locales o puestos de verduras, frutas, hortalizas, carnes, mariscos y pescado, mantendrán estos en buen estado de limpieza. El almacenamiento y disposición de los residuos que se generen son responsabilidad de los propietarios.

Los vendedores ambulantes están obligados a la recolección, almacenamiento provisional y disposición adecuada en contenedores públicos de los residuos que sus actividades generen.

Cuando, por la naturaleza de los residuos, se identificare alguna característica de peligrosidad o toxicidad, el vendedor o poseedor del mismo debe realizar previamente a su recogida o depósito, una separación de los demás residuos y avisar a las autoridades municipales para que se realice la eliminación de forma correcta.

En los establecimientos comerciales, los residuos no putrescibles destinados a la recuperación (frascos, vidrios, metales, papeles, cartones, maderas, plásticos y otros), se almacenarán en depósitos destinados a este fin. Los

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 19

mismos serán instalados en lugares adecuados que no constituyan criaderos o guaridas de insectos o roedores, hasta el momento de su traslado al sitio donde serán utilizados y/o reaprovechados.



Los residuos sólidos de cualquier tipo no se acumularán fuera de los recipientes de almacenamiento. Se prohíbe depositar residuos sólidos fuera, encima o alrededor de los contenedores públicos.

Los recipientes públicos para el almacenamiento de los residuos sólidos deben mantenerse en higiene y buen estado. Los mismos se colocarán en lugares que no entorpezcan el tránsito vehicular y peatonal.

Los desechos deben ser eliminados de la zona y procesamiento con el objeto de evitar contaminaciones.

Por tanto, los criterios para el buen manejo deben contemplar que:

- Instalar tachos de basura en cada negocio y que estos contenga una funda plástica que permita el traslado y no contamine el tacho.
- Se retiren los desechos de las zonas de corte y empaque al carro recolector instalado en una zonas estratégicas, esto se debe realizar cuando el tacho este lleno, cuando contenga materia en estado de descomposición y no esté lleno, o todas las veces que sea necesario, por lo menos, una vez al día.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 20



- Los(as) propietarios(as) de los recipientes los mantendrán limpios y los repondrán cuando se rompan o puedan causar heridas a las brigadas de recolección o cuando por deformación no cierren o se dificulte su vaciado.
- La zona de almacenamiento de residuos debe de estar limpia y desinfectada, y se encuentre separada de la zona de producción.

Los residuos sólidos orgánicos provenientes de las áreas productivas se pueden usar para alimento de animales o como base para fertilizantes orgánicos, según sus características, ya que la mayoría tiene un alto contenido de proteína, hidratos de carbono y grasas; sin embargo, para utilizarlos en estos procesos es necesario deshidratarlos y estabilizarlos.

Se prohíbe depositar o arrojar cualquier tipo de residuo sólido en la vía o en áreas públicas, solares, predios vacantes, alcantarillados, pozos y en cualquier otro espacio abierto o cerrado de propiedad estatal, municipal o privada que no haya sido debidamente autorizado para este fin, de conformidad con las leyes y las normas ambientales.

Se prohíbe tirar o abandonar animales muertos en los lugares mencionados en el párrafo anterior.

Ninguna persona podrá causar o permitir la quema a cielo abierto de residuos sólidos. La incineración de residuos se llevará a cabo solamente en las instalaciones que cuenten con las autorizaciones correspondientes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 21



ACTIVIDADES CONTRA LAS PLAGAS

Es preferible utilizar las barreras físicas en lugar de las químicas por el problema de contaminación que éstas pueden ocasionar en los productos, entre las que tenemos mallas metálicas, trampas para ratones. Los establecimientos y las zonas circundantes, deben ser inspeccionados periódicamente para disminuir al mínimo los riesgos de contaminación.



Los químicos sólo pueden aplicarse bajo la supervisión directa de personal autorizado y especialmente entrenado que conozca el riesgo que representa para la salud la presencia de sustancias residuales en los productos.

El uso de plaguicidas es una medida excepcional y en el caso de tener que recurrir a ellos, hay que saber que:

- Antes de aplicar plaguicidas, hay que proteger de la contaminación a los productos y a todos los equipos, utensilios y contenedores que puedan entrar en contacto con los mismos.
- El responsable de la aplicación del plaguicida debe estar provisto de ropa protectora para evitar el contacto con la piel. Debe prestarse especial atención al lavado de la ropa ya que se elimina una sustancia tóxica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 22

- Después de aplicar los plaguicidas autorizados hay que limpiar minuciosamente el equipo y los utensilios. De esta manera, antes de volver a usarlos, existe la seguridad de que han sido eliminados todos los residuos de plaguicidas.
- Respetar los tiempos de carencia indicados en las instrucciones para cada plaguicida.
- Los plaguicidas, solventes u otras sustancias tóxicas que puedan representar un riesgo para la salud y una posible fuente de contaminación de los alimentos deben estar etiquetados visiblemente con un rótulo en el cual se informe sobre su toxicidad y uso apropiado. Estos productos se deben almacenar en salas separadas o armarios especialmente destinados, cerrados con llave.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 23

DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO

OBJETIVOS

- Poder prevenir riesgos de contaminación de los alimentos que se comercializan.
- Poder detectar a tiempo en qué lugar del proceso se produce un error a fin de poder corregirlo adecuadamente.
- Conocer la historia del procedimiento aplicado al producto.
- Reducir los riesgos de error inherentes a la comunicación puramente oral.



JUSTIFICACION

La documentación favorece un rápido rastreo de situaciones problemáticas.



CONSIDERACIONES GENERALES

Llevar documentadas todas las tareas que hacen a los distintos procesos. A tal fin se crearán instructivos (especificaciones y manejo de equipos).

- Asegurar que todo el personal esté instruido respecto a los conocimientos llevados a cabo en cualquier etapa del proceso productivo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 24

- Los instructivos deberán redactarse siguiendo la secuencia lógica de los procedimientos o tareas, en lenguaje imperativo, preciso, claro y accesible a los destinatarios. Deberán estar actualizados.
- Las planillas para el registro de datos deberán ser simples de completar y poseer suficiente espacio para volcar la información.
- Registrar datos pertinentes del producto que llega, a saber: la cantidad, estado general del producto, índices de madurez, etc.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BPM	
	MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	Pág. 25

RASTREABILIDAD Y RETIRO DE LOS PRODUCTOS DEL MERCADO

- Todos los responsables de la cadena de producción-comercialización deberán consensuar un conjunto de procedimientos que permitan el seguimiento y la caracterización de la mercadería desde cualquier punto de la cadena alimentaria.
- Ello significa la existencia de un sistema de documentación y registro que permite un rastreo retroactivo del movimiento de un producto en toda la cadena.
- Para llevar a cabo la rastreabilidad es necesario un elemento identificatorio y/o documentos adjuntos que acompañen al producto y que transmitan y conserven la historia o el origen del mismo.
- Contando con un sistema de rastreabilidad, ante un reclamo de parte de un cliente o si se detecta algún peligro para la seguridad del consumidor, los empacadores podrán ubicar y retirar total y rápidamente la mercadería pudiendo investigar el origen del problema.
- Los productos que podrían representar un peligro deben mantenerse bajo vigilancia hasta que puedan ser eliminados adecuadamente.

ANEXO # 1

CONTROL PERSONAL DE ENFERMEDADES Y LESIONES

Nombres y Apellidos: _____

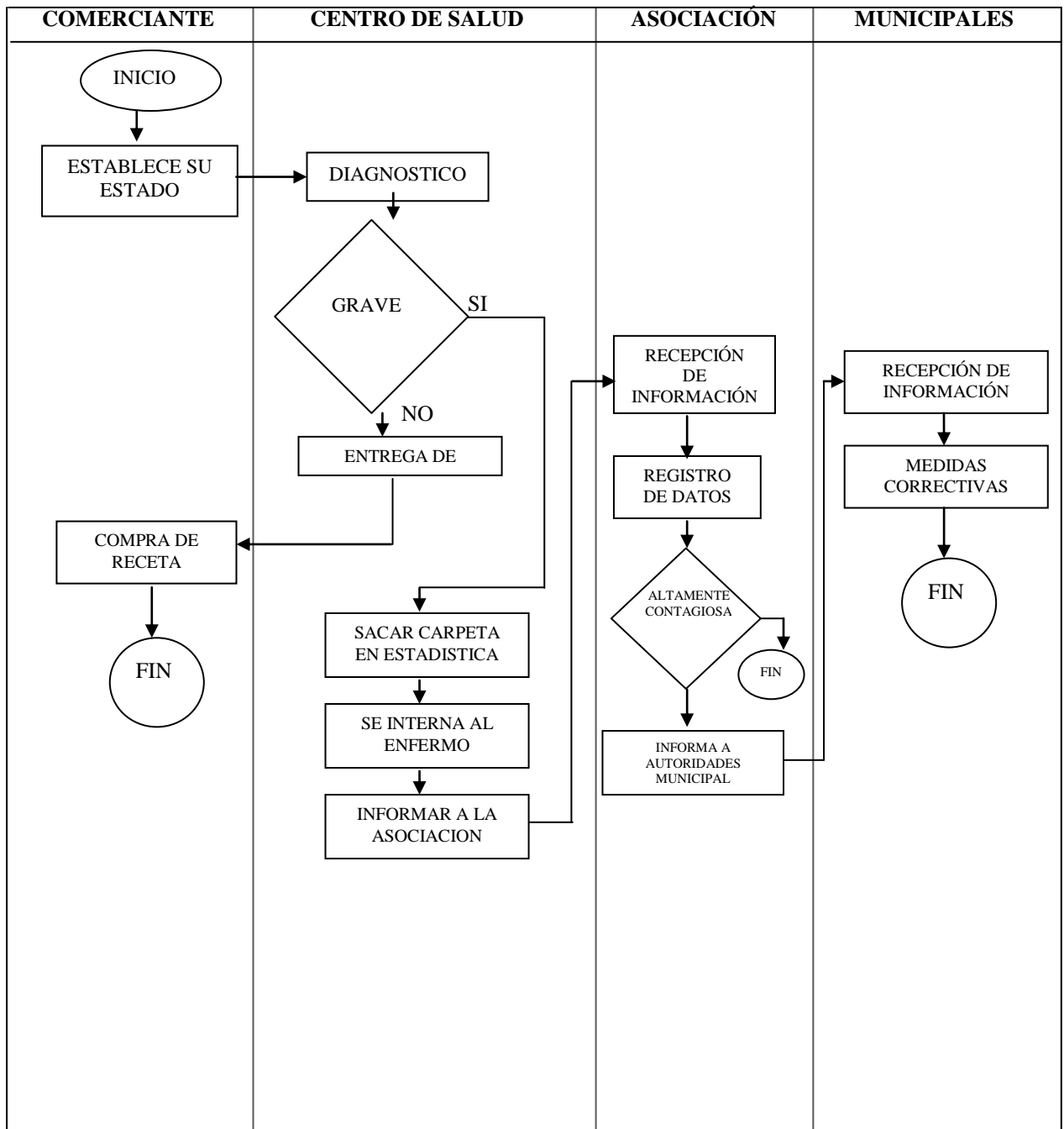
Tipo de negocio: _____

		FECHA																		
PADECIMIENTO RESPIRATORIO																				
Resfriados																				
Sinusitis																				
Amigdalitis																				
Alteraciones bronquiales																				
PADECIMIENTOS INTESTINALES																				
Diarrea																				
Vomitos																				
Otras																				
LESIONES CUTANEAS																				
Cortadas																				
Erupciones en la piel																				
Quemaduras																				
Otras																				

OBSERVACIONES: _____

ANEXO # 2

DIAGRAMA DE CONTROL DE ENFERMEDADES



ANEXO # 3**DELANTAL**

ANEXO # 4

GORROS O CUBRECABELLO



ANEXO # 5
MASCARILLA



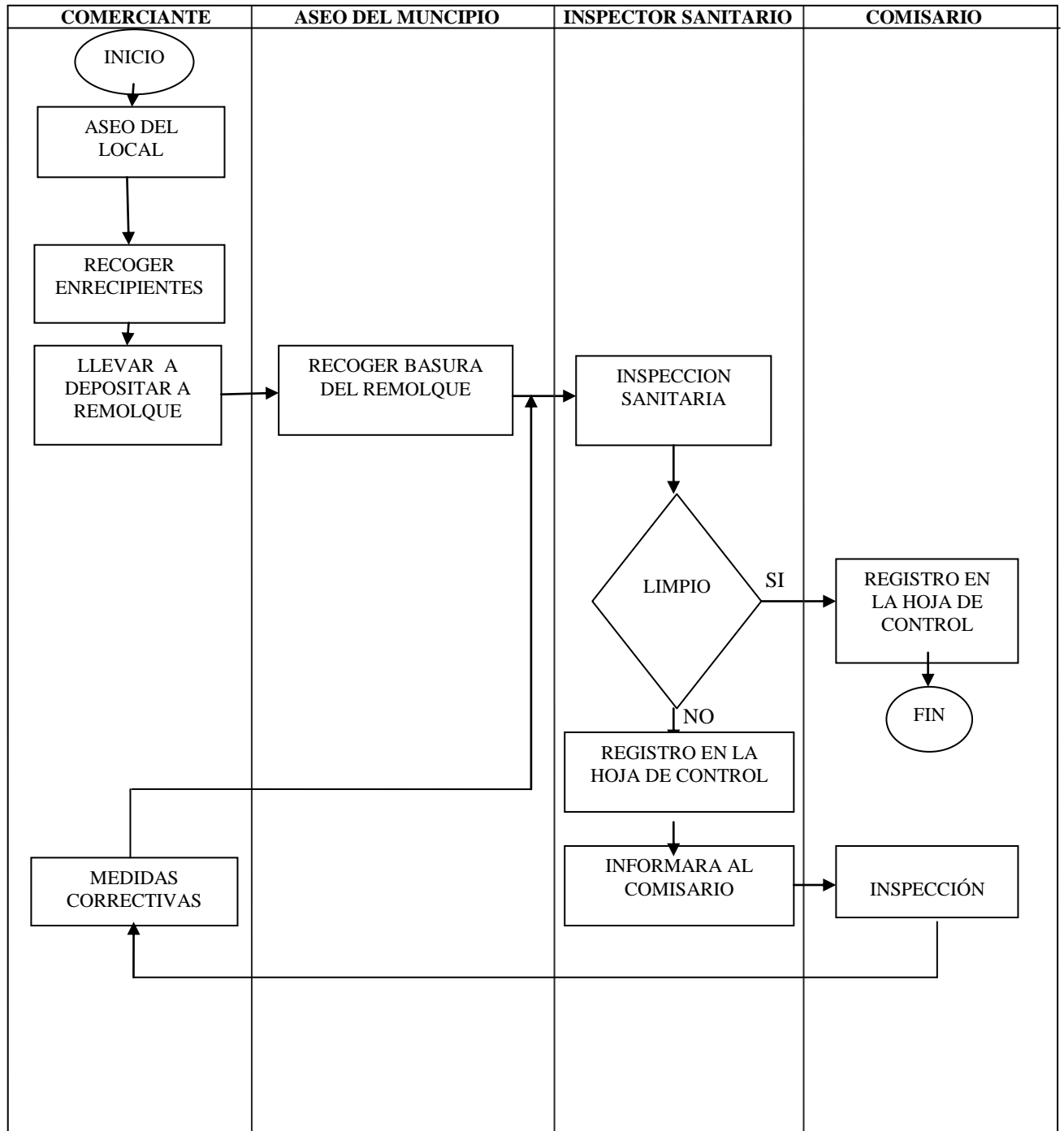
ANEXO # 6

GUANTES



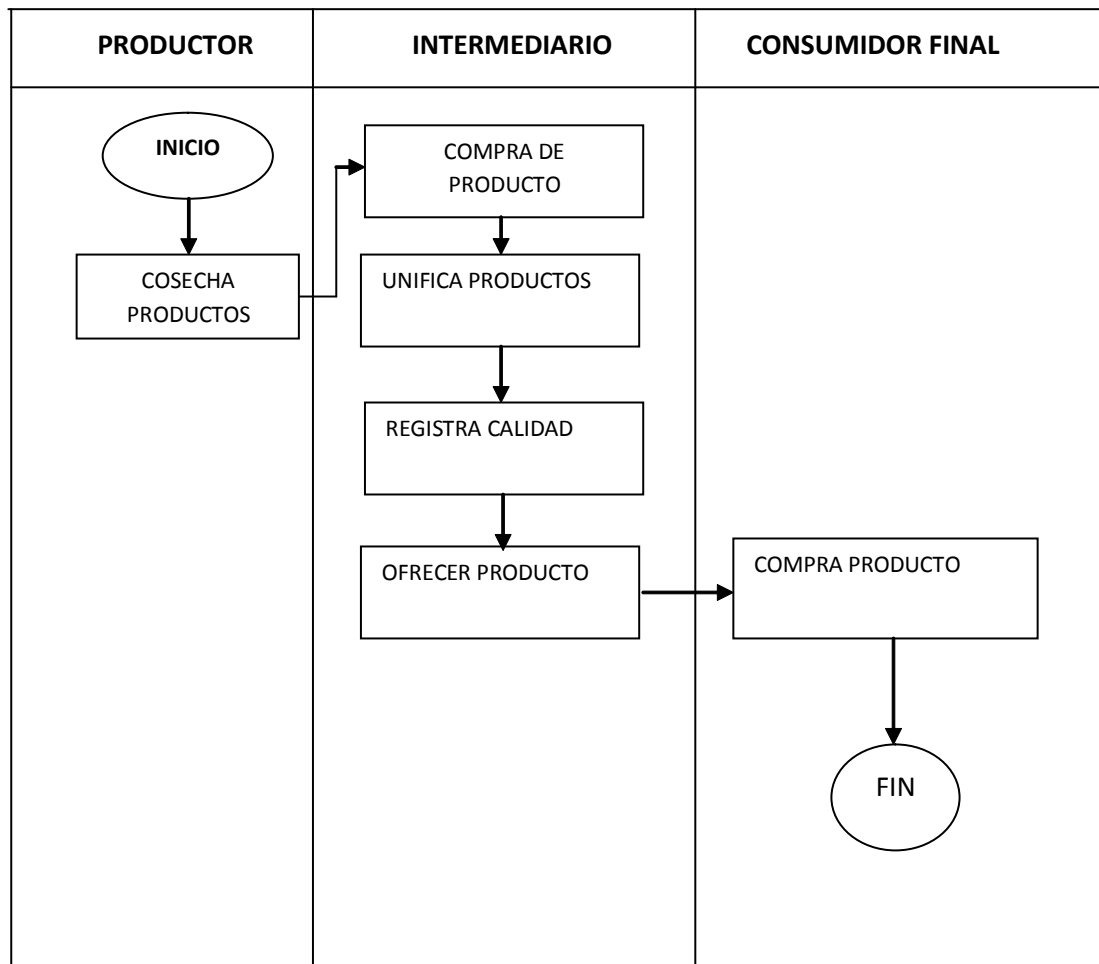
ANEXO # 8

DIAGRAMA DEL CONTROL DE LIMPIEZA

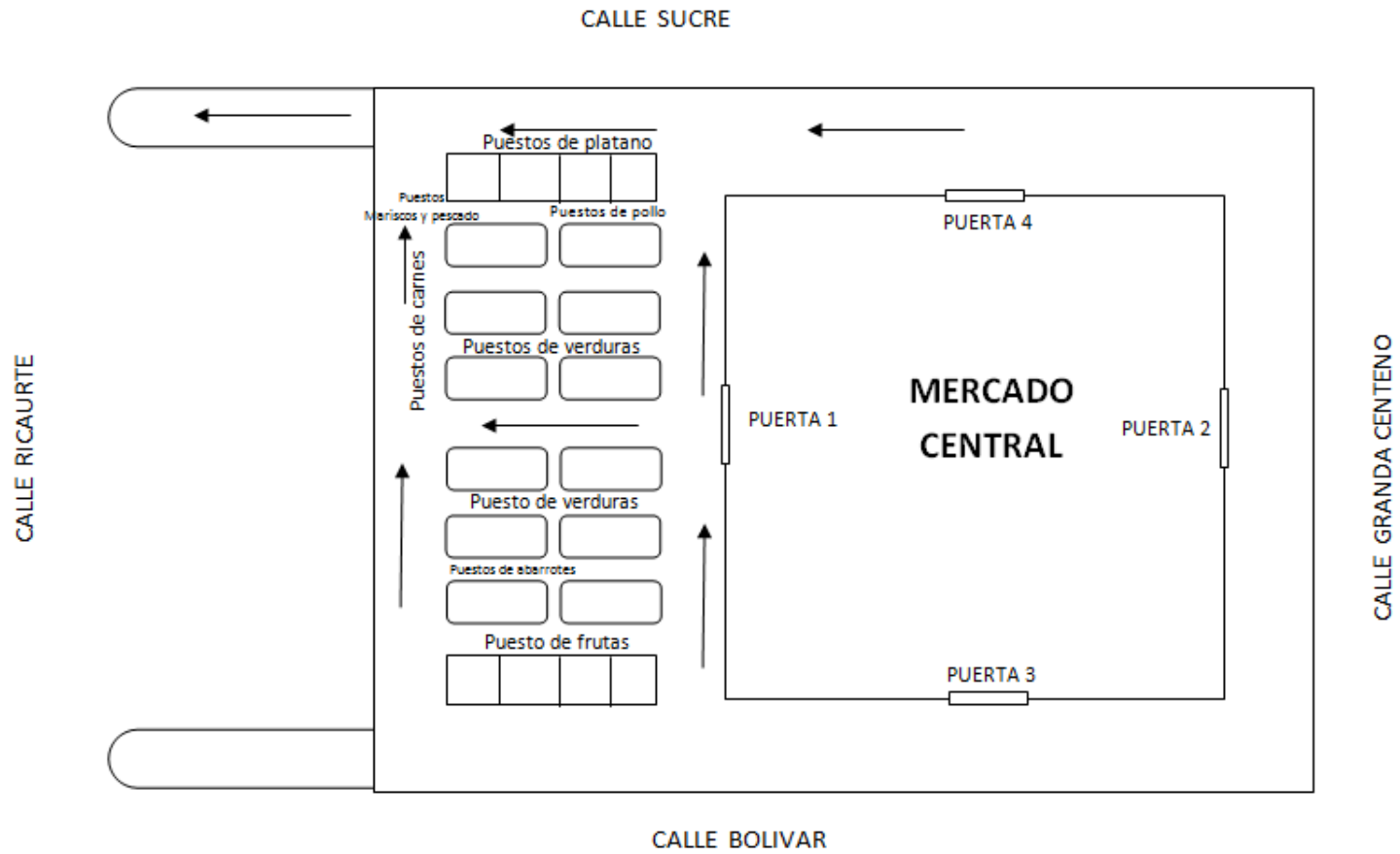


ANEXO # 10

DIAGRAMA DE CONTROL DE PRODUCTOS



ANEXO # 11



Cuadro 4. Condiciones sugeridas para el almacenamiento de productos frescos.

Temp. bodega rango	Frutas	Condiciones de la bodega			Hortalizas	Condiciones de la bodega		
		°C	H.r.%	VA		°C	H.R.%	VA
0a4°C	Manzana''	0a4	90-95	2-6m	Alcachofas	0	95	3-4s
	Damasco (chavacano)	0	90	2-4s	Espárrago	0a2	95	2-3s
	Cereza	0	90-95	1-2s	Repollo**	0	95	1-3m
	Dátil (fresco)	0	85	1-2m	Zanahoria	0	95	5-6m
	Uva	-1a0	90-95	1-4m	Coliflor	0	95	2-3s
	Kiwi	-1.5	90-95	8-14s	Apio	0	95	4-12s
	Limón (coloreado)	0a45	85-90	2-6m	Maíz	0	95	1s
	Naranja**	0a4	85-90	3-4m	Maíz (dulce)	0	65-70	6-7m
	Durazno	0	90	2-4s	Ajos	0	95	1-3m
	Pera**	0	90-95	2-5m	Puerro	0	95	1-2s
	Ciruela	0	90-95	2-4s	Lechuga	0	90-95	5-7d
	Frambuesa	0	90-95	1-4d	Champiñones	0	65	6-8m
	Frutilla (fresa)	0	90-95	1-5d	Cebolla (seca)	0	65-70	1-3s
					Arvejas (sin vaina)	2a3	95	1-2s
					Papas (semilla)	0	90-95	1-2s
				Espinaca		95		
4a8°C	Mandarina	4a6	85-90	4-6s	Fréjoles (Franceses)	7a8	92-95	1-2s
	Mangostán	4a5	85-90	6-7s	Papas (de mesa)	4a6	90-95	4-8m
	Sandía	5a10	85-90	2-3s	(industriales)	7a10	90-95	2-5m
MAS DE 8°C	Palta	7a12	85-90	1-2s	Pepino	9a12	95	1-2s
	Plátano (verde)	12a13	85-90	10-	Berenjena	7a10	90-95	10d
	(coloreado)	13a16	85-90	20d	Pepinillo	13	90-95	5-8d
	Pomelo	10	85-90	5-10d	Jengibre	13	65	6m
	Guayaba	8a10	90	2-3m	Ocra	75a10	90-95	1-2s
	Limón (verde)	10a14	85-90	2-3s	Calabaza (zapallo)	10-13	50-75	2-5m
	Lima	85a10	85-90	1-4m	Pimiento (dulce)	7a10	90-95	1-3s
	Mango**	7a12	90	3-6s	Camote	13a16	85-90	4 7m
	Melón	7a10	85-90	3-7s	Tomate (verde)	12a13	85-90	1-2s
	Papaya	7a10		1-12s	(maduro)	8-10	85-90	1s
	Piña ,			1-3s	Ñame	16	85-90	3-5m
	(verde)	10a13	85-90	2-4s				
(madura)	7a8	90	2-4s					

H R. = Humedad Relativa; ** = depende del origen y variedad; VA = vida de almacenamiento esperada en la práctica; d = días; s = semanas; m = meses...

4.4. CAPACITACIÓN

La capacitación permite conocer los medios, métodos y su correcto uso los materiales de limpieza en los diferentes locales.

Dentro de esta capacitación se logro establecer el grado de conocimiento que se aprovecho enseñar a los dueños de los negocios y la importancia que dan a este tipo de programas y en especial a las capacitaciones, para esto se formaron 6 grupos de 5 personas cada uno, se le dios una hojas que contenía un crucigrama que le permitía completar palabras que utilizaron en los diferentes tema de capacitación. De los 6 grupos conformado solo 2 grupos logro completar el crucigrama, por lo que se determino que de las 30 personas capacitadas solo diez le dieron la debida atención a las capacitaciones.

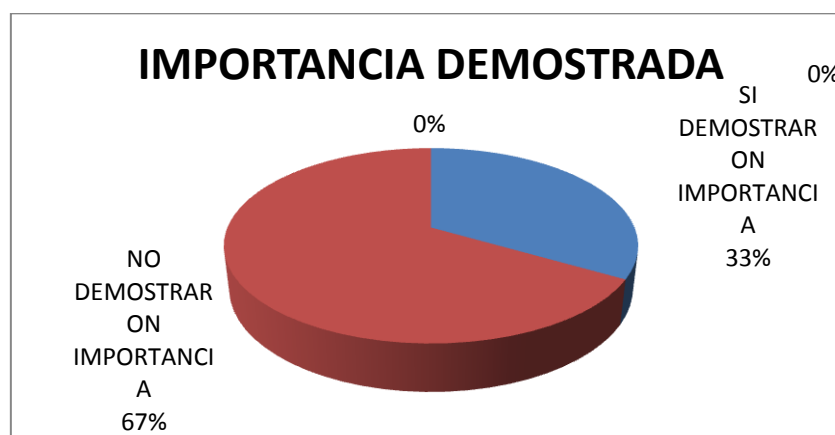
TABLA 04.21. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

DETALLES	FRECUENCIA
PERSONAS QUE DEMOSTRARON IMPORTANCIA EN LA CAPACITACION	10
PERSONAS QUE NO DEMOSTRARON IMPORTANCIA EN LA CAPACITACION	20
TOTAL	30

Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

GRÁFICO 04-16 Efecto de la importancia de la capacitación



Fuente: Expendedores de frutas, verduras, hortalizas carnes y mariscos

Autores: Mendoza Álava Julia Judith, Plaza Romero Karen Viviana

TABLA 04-16.- indica que el 67% de los comerciantes no tenían conocimiento de la capacitaciones que le expusimos, y el 33% si demostraron que conocían acerca del los tema

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Con las técnicas de investigación aplicada se pudo determinar que existe conocimiento de buenas prácticas de manufactura.
- Se determino que una adecuada gestión administrativa que se apoye en soportes escritos como registro de control, permitirá verificar la situación actual del mercado.
- El desarrollo del manual es una herramienta que facilitará de forma eficiente y rápida acceso a la información del manejo de los productos.
- Al momento de realizar la capacitación demostraron interés en aprender el manejo de cada una de las herramientas y estuvieron predispuesto en aplicarlo y darle seguimiento.

5.2. RECOMENDACIONES

- Todos los procedimientos que se encuentran dentro del manual deben ser objetiva y técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso productivo u operacional.
- Llevar un estricto control a los registros expuestos para que pueda establecerse las medidas preventivas y correctivas para solucionar los problemas que aparezcan.
- Todas las propuestas expuestas pueden recordárseles al personal mediante la colocación de rótulos colocados estratégicamente en ciertos lugares de la planta de proceso o centro de acopio.
- Es esencial que todos los socios tengan conocimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura y las técnicas a emplear para proteger los productos de la contaminación bacteriana y del grado de inocuidad de los alimentos,
- Este manual se puede aplicar en todos los sectores y segmentados de la cadena alimentaria, pero es indispensable que previamente se cuente con infraestructura y programa de higiene y sanidad adecuada.
- Gestionar la construcción de rampas para cargar y descargar productos mejorando la distribución de entrega a los diferentes puestos del mercado.

BIBLIOGRAFÍA

1. Adrformacion, 2005.consumidores.consultado el 20 de septiembre del 2010. Disponible en: www.adrformacion.com/
2. Amaro, r. 2000. Administración de empresas. Primera edición. Editorial tiempo s.a.pág. 32-35.
3. Bolton, e. 1999. Impacto negativo de las eta, primera edición. Editorial tiempo s.a.pág. 75-87.
4. Cantos, e. 2009.en diseño y gestión de microempresa editor codeu (pág. 48-49).
5. Comisión del codex alimentarius (cca) alinorni 97/ 13 informe de la 28 reunión del comité del codex sobre higiene de los alimentos, 1995.
6. Dirección de promoción de la calidad alimentaria. (2004) buenas prácticas de manufactura. Consultado el 28 de octubre de 2010.
7. (en línea) formato pdf. Disponible en: http://www.alimentosargentinos.gov.ar/programa_calidad/calidad/boletines/bolet_bpm.pdf
8. Economic, 2008.proveedores. Consultado el 20 de septiembre del 2010.disponible en: www.e-conomic.es/.
9. Fao (organización de las naciones unidas de la alimentación y la agricultura) operaciones preliminares de los alimentos. Consultada el 15 de septiembre del 2010. Disponible en:www.fao.org.
10. Ganchozo, m. 2010 información de la gestión que se da en el mercado (entrevista) calceta – Manabí comisaria municipal.

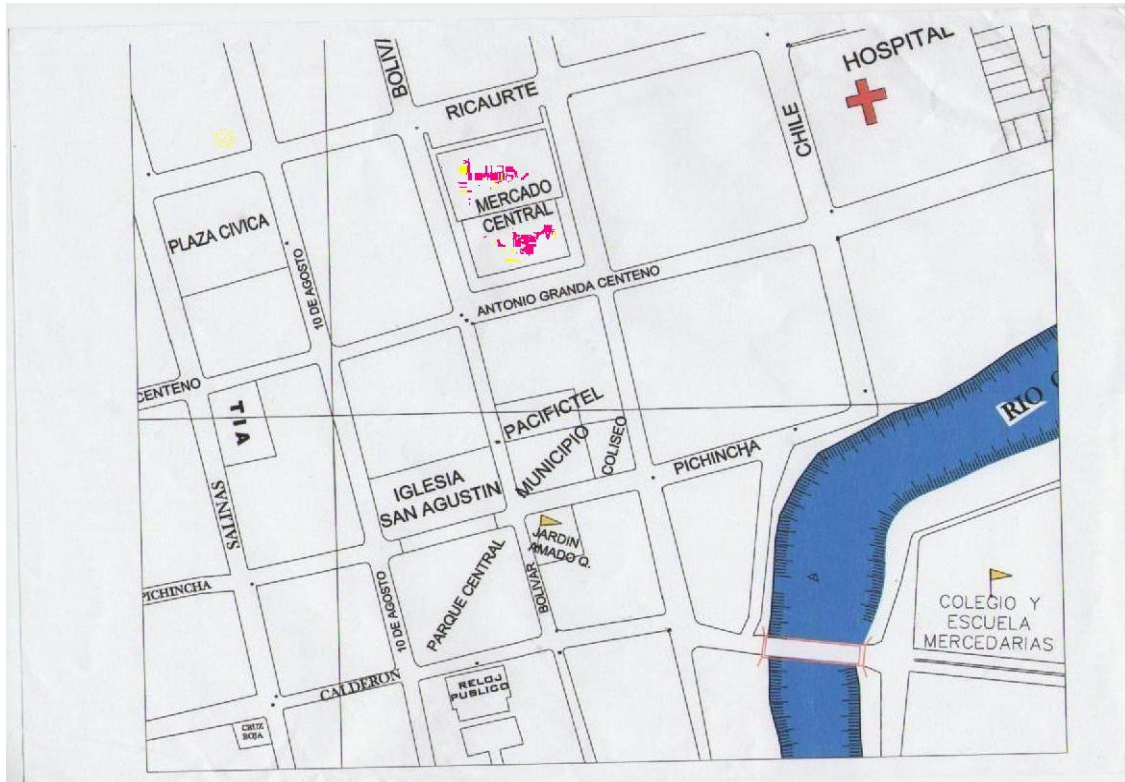
11. Gestión y administración, 2009. Gestión y administración empresarial consultada el 15 de septiembre del 2010. Disponible en: www.gestion y administracion.com
12. Gobierno provincial de Manabí, 2010. Alimentos consultado el 18 de septiembre del 2010. Disponible en: www.manabí.gov.ec.
13. Gutiérrez, n. 2001. Administración de pequeñas empresas. Editorial mcgraw-hill, primera edición, México. Pág. 123.
14. Juran, g. 2003. Manual de control de calidad vol 1 graiv-hill. Santiago de chile, 1994.
15. Koontz, h. Wehrich h. 2008. Administración una perspectiva global; editorial mcgraw hill; duodécima edición; méxico d.f; pag.6
16. Kramer, p. 2000. Calidad de un alimento, combinación de atributos organolépticos (tales como color, textura, olor y gusto) editorial mcgraw hill; décima edición; méxico d.f.
17. Mintzber, h. 2005. El comercio. Segunda edición. Editorial in george. Pág. 235
18. Palomino, f. 1998. Guía de prácticas de seguridad sanitaria alimentaria en servicios de alimentación editorial de mar lima-perú, 1998.
19. Quevedo, f. 1994. Conceptos básicos sobre modernos enfoques aplicables a la calidad e inocuidad de los alimentos. Seminario fundación chile. Santiago-chile.
20. Romero, c.2009. Auditoria administrativa .primera edición editorial codeu pág.32-33.

21. Schmidt h. 1999. Reglamentos sanitarios de los alimentos, cuarta edición editorial paco pág.65-79.
22. _____. 2004. «algunas reflexiones sobre los alimentos y su análisis». Santiago e chile, 1999.
23. Thompson, v. 2006. Definición de ventas consultado el 20 de septiembre del 2010.disponible en:<http://www.promonegocios.net>.

ANEXOS

ANEXO # 1

LOCALIZACIÓN DEL MERCADO DE CALCETA



ANEXO # 2

ENCUESTA A LOS CONSUMIDORES DEL MERCADO DEL CANTÓN BOLÍVAR

El motivo de esta encuesta es para su grado de satisfacción y conformidad con el servicio que brinda.

ENCUESTADO

FECHA

SEXO: MASCULINO _____ FEMENINO _____

- **INDICACIONES:** MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE CREA CORRECTA

1.- ¿Considera Ud. Que los productos alimenticios que se comercializan en el mercado se encuentran aptos para el consumo humano?

Si ----- No _____

PORQUE _____

2.-¿Cómo considera usted que existe un buen proceso de congelación para los mariscos en el mercado?

INSUFICIENTE

REGULAR

MALA

MUY BUENA

EXCELENTE

3.- ¿Cómo considera Ud. Que se mantiene la limpieza en el mercado?

DIARIAMENTE

SEMANALMENTE

QUINCENALMENTE

MENSUALMENTE

4.- ¿Cómo considera Ud. que las autoridades de control sanitario realizan con eficiencia el trabajo en el mercado?

REGULAR

BUENA

MUY BUENA

EXCELENTE

5.- **¿Considera Ud. Que los productos que se expenden en el mercado están bien distribuidos?**

Si -----

No _____

PORQUE _____

6.- **¿Cómo califica la atención recibida por el personal de este establecimiento?**

EXCELENTE.....MUY BUENO BUENO REGULAR MALO

7.- **Como considera Ud.La calidad de los alimentos que se expenden en el mercado**

EXCELENTE.....MUY BUENO BUENO REGULAR MALO

ANEXO # 3

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COMERCIANTES DEL MERCADO DE CANTÓN BOLIVAR

Esta encuesta se la realizará para la obtención de datos sobre los canales de comercialización.

ENCUESTADO

FECHA

SEXO: MASCULINO_____ FEMENINO_____

1.- ¿Ha recibido capacitación sobre la operación de los productos?

Si -----

No_____

2.- ¿Con que frecuencia se le da mantenimiento al mercado?

DIARIAMENTE

SEMANALMENTE

QUINCENALMENTE

MENSUALMENTE

3.- ¿Cuál es el proceso que se aplica a los alimentos que se expenden en el mercado?:

LAVADO

SELECCIÓN

LIMPIEZA

ROTACIÓN

4.- ¿Cuál es el mantenimiento que más se aplica en el mercado?

LIMPIEZA.....

DESINFECCIÓN

LAVADO

PINTADO

5.- ¿Considera necesario un reordenamiento dentro de las instalaciones para mejorar la imagen del mercado?

Si ----- No _____

PORQUE _____

6.- ¿Se encuentran sectorizadas la variedad de producto que se venden?

Sí _____ NO _____

¿Por qué? _____

ANEXO # 4

GUIA DE OBSERVACIÓN

Objeto: Observar la disposición y condiciones de venta de alimentos en el mercado.

1. PRODUCTOS.

Variedad de productos que se comercializan en el mercado:

<i>Granos</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
<i>Verduras</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
<i>Frutas</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
<i>Lácteos</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
<i>Mariscos</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
<i>Carnes</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
<i>Hortalizas</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
<i>Abarrotes</i>	<i>si</i>	<i>no</i>
<i>Alimentos preparados</i>	<i>si</i>	<i>no</i>

Características físicas de los productos,

• Tamaño:	si	no
<i>Grande</i>	_____	_____
<i>Regular</i>	_____	_____
<i>Pequeño</i>	_____	_____
• Peso:		
<i>Ligero</i>	_____	_____
<i>Pesado</i>	_____	_____

Disposición u organización de producto:

	Sí	No
• <i>separada por tipo de producto</i>	_____	_____
• <i>mezcladas</i>	_____	_____

- *buenas condiciones* _____
- *condiciones no aceptables* _____

2. COMO SE VENDEN

SI

NO

- *Por peso* _____
- *Por cantidad* _____

3. STAND DE VENTAS

Tamaño de stand

SI

NO

- *Grande* _____
- *Media* _____
- *Pequeño* _____
- *Puestos de venta limpios:* _____
- *puestos de venta con disponibilidad de agua potable* _____

4. Higiene y seguridad:

- *Zona de carga y descarga limpia:* Si___ No___
- *servicios higiénicos y lavabos limpios:* Si___ No___
- *Pasillos y pisos limpios ó resbaladizos:* Si___ No___
- *Salidas* Si___ No___
- *Desagüe y eliminación de desechos* Si___ No___
- *sistema de abastecimiento de agua no potable* Si___ No___
- *Personal de aseo* Si___ No___
- *existe señalización* Si___ No___

5. Personal.

Personal que labora en cada puesto:

- *dos* Si___ No___
- *cuatro* Si___ No___

Condiciones en que laboran en los puestos:

- *Demasiado agrupados* Si___ No___
- *excesivamente solos* Si___ No___
- *Espacio utilizado: poco* Si___ No___
- *Mucho* Si___ No___
- *Apropiado* Si___ No___

6. EDIFICIO.

Forma del edificio:

- *Un solo piso* Si___ No___
- *varios* Si___
- No___

Existen varios accesos Si___ No___

existen rampas Si___ No___

Iluminación

- *artificial* Si___ No___
- *suficiente* Si___ No___

ANEXO # 5

Tabla 03 01. Plan de Capacitaciones

TEMAS	OBJETIVOS	SUJETOS PARTICIPANTES	DURACIÓN
BUENAS PÁCTICAS DE MANUFACTURAS	Comprender la importancia, beneficios y ventajas de aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura en distribución de alimentos.	Comerciantes del mercado	1 HORA
BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE	Ofrecer a los compradores locales, limpios, en donde encuentren seguridad y comodidad junto con una amplia variedad de productos de buena calidad, exhibidos en forma atractiva	Comerciantes del mercado	1 HORA
MOTIVACIÓN	Establecer relaciones de equidad y solidaridad, por medio de un intercambio comercial justo, que favorezca la conservación del ambiente y mejore la salud, condición y calidad de vida de los habitantes.	Comerciantes y encargado de la administración del mercado.	1 HORA

ANEXO # 6

CAPACITACIÓN A LOS COMERCIANTES



ANEXO # 7

COMERCIANTES EN LAS CAPACITACIONES



ANEXO # 8

PRODUCTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO



ANEXO # 9

EXPENDERORES DEL MERCADO CENTRAL



ANEXO # 10

Enfermedades transmitidas por alimentos en el consumo ambulante

Enfermedad	Agente Etiológico	Síntoma	Periodo de incubación	Alimentos involucrados	Medidas de prevención
Intoxicación Estafilococica	Enterotoxina	Náuseas, vómitos, dolores abdominales y diarrea.	1 a 8 horas promedio	Productos lácteos, cárnicos, pasteles rellenos.	Higiene del manipulador y refrigeración de alimentos
Intoxicación por escombroides	Sustancias de tipo Histamínico	Cefalalgia, mareo, náusea, enrojecimiento, dolor de estómago y ardor de garganta.	De unos minutos a una hora	Atún, jurel, sardina.	Refrigeración y congelación adecuada.
Enfermedades parasitarias	<i>Giardia Lambia</i>	Dolores abdominales, diarrea.	1 a 6 semanas	Hortalizas, frutas crudas y agua.	Higiene personal, cocción de alimentos.
Salmonelosis	<i>Salmonella Sp.</i>	Dolores abdominales, diarrea, fiebre, malestar y vómito.	6 a 72 horas	Carne de res, cerdos, aves, huevos.	Refrigeración adecuada, limpieza de equipos y utensilios, cocción adecuada.