



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL**

“Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Ingeniero
Agroindustrial”

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Título del Proyecto

**ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DE LA INFRAESTRUCTURA SOBRE LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE LOS
PRODUCTOS COMERCIALIZADOS EN LA EP-EMMPA.**

AUTORES: Daniela Estefanía Cabezas Hernández
Andrea Paola Muñoz Muñoz

DIRECTOR: Ing. Guido Javier Mazón Mgs.

Riobamba – Ecuador

2016

Página de revisión

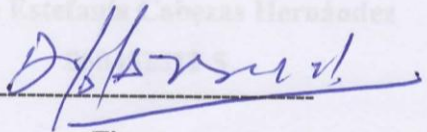
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DE LA INFRAESTRUCTURA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS EN LA EP-EMMPA presentado por: Daniela Estefanía Cabezas Hernández, Andrea Paola Muñoz Muñoz y dirigida por Ing. Guido Mazón

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Dr. Mario Salazar MsC
Presidente del tribunal



Firma

Ing. Guido Javier Mazón Mgs.
Director del proyecto



Firma

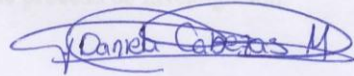
Ing. Paul Ricaurte MsC.
Miembro del tribunal



Firma

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

A Dios por permitirnos culminar esta obra
“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Daniela Estefanía Cabezas Hernández, Andrea Paola Muñoz Muñoz y Ing. Guido Mazón; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Daniela Estefanía Cabezas Hernández

060452812-5



Andrea Paola Muñoz Muñoz

060393053-8

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme culminar esta meta con un buen aprendizaje, a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas a su seno científico, a la Carrera de Ingeniería Agroindustrial, por su formación académica.

Al Ing. Guido Mazón e Ing. Luis Arboleda por la oportunidad de recurrir a sus conocimientos y su guía en el transcurso de este proceso de investigación.

A nuestros queridos padres Marcia y Edgar; Rosa y Hugo por su apoyo incondicional en nuestra formación profesional, a nuestros amigos que nos acompañaron en el transcurso de esta meta.

Daniela Cabezas y Andrea Muñoz

DEDICATORIA

El valor, la buena conducta y la perseverancia conquistan todas las cosas y obstáculos que quieran destruirlas y se interpongan en su camino.

Ralph Emerson

Fueron años de esfuerzo, constancia y perseverancia; de éxitos y fracasos que me sirvieron para fortalecer la decisión de alcanzar una meta, venciendo todos los obstáculos para culminar mi carrera profesional con éxito. Es por ello que dedico, este triunfo en primera instancia a **Dios**, por guiarme en cada paso que doy. A mis padres, **Edgar y Marcia** por regalarme la mejor herencia, la educación y sus valores morales que irán de mi mano durante el resto de mi vida. A mi abuelita **Angélica** porque, aunque no se encuentra físicamente nunca me abandona. A mi novio **Juan Diego** por su amor y apoyo incondicional. A mis **hermanos** a mi sobrino **Dominic**, a mis amigas **Mariana y Andrea**, por su compañía pues forman parte importante en mi vida.

Daniela Estefanía Cabezas.

DEDICATORIA

A **Dios** por todas sus bendiciones recibidas, por brindarme la perseverancia, fortaleza y constancia para alcanzar esta meta trazada en mi vida.

A mis padres **Rosa** y **Hugo** por ser mi pilar fundamental, mi soporte, mis consejeros de vida, mis amores eternos, mi apoyo en cada etapa de mi vida y en especial por su amor incondicional.

A mis hermanos **Hugo, Alexandra, Darío** y **Cristian**, por ser mis compañeros en momentos de alegría, tristeza y orgullo.

Andrea Paola Muñoz

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
RESUMEN.....	xix
ABSTRACT	xx
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.1 Antecedentes	3
1.2. Mercado.....	6
1.2.1 Origen de los mercados.....	6
1.2.2 Clasificación de los mercados.....	6
1.2.3 Mercados mayoristas.....	7
1.3 Infraestructura	8
1.4 Calidad	10
1.4.1 Calidad de servicio.....	10
1.4.1.1 Características del servicio de calidad	11
1.4.1.2 Componentes de la calidad en el servicio.	11
1.4.2 Características de los servicios.....	12
1.4.2.1 La intangibilidad	12

1.4.2.2 La heterogeneidad	13
1.4.2.3 La inseparabilidad	13
1.4.3 Calidad de productos.....	13
1.5 Satisfacción del cliente.....	14
1.5.1 Importancia	15
1.5.2 Beneficios de la satisfacción de clientes	15
1.5.3 Niveles de satisfacción del cliente	16
1.5.4 Elementos que conforman la satisfacción del cliente	16

CAPÍTULO II

2. CARACTERIZACIÓN DE LA EP-EMMPA.....	18
2.1 Reseña histórica	18
2.2 Ubicación geográfica	19
2.3 Misión y Visión.....	20
2.3.1 Misión	20
2.3.2 Visión	20
2.4 Objetivos institucionales	20
2.5 Políticas.....	21
2.6 Estructura orgánica.....	22
2.6.1 Personal Administrativo.....	23
2.6.2 Productores.....	23
2.6.3 Consumidores.....	23
2.6.4 Comerciantes.....	24
2.7 Funciones y atribuciones.....	24
2.8 Instalaciones y operaciones.....	25

2.8.1 Instalaciones.....	25
2.8.2 Operaciones.....	26
2.9 Servicios que ofrece la EP-EMMPA.....	26
2.10 Productos comercializados en la EP-EMMPA	28

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA	29
3.1 Tipo de estudio.....	29
3.1.1 De campo	29
3.1.2 Descriptivo	29
3.1.3 Correlacional	29
3.2 Población y Muestra.....	29
3.2.1 Población y muestra de comerciantes	30
3.2.2 Población y muestra de clientes	31
3.3 Operacionalización de variables	31
3.4 Técnicas e Instrumentos	33
3.5 Procesamiento y análisis	33
3.5.1 Determinación de la calidad organoléptica de los productos.....	34
3.5.1.1 Establecimiento del muestreo según normativa ecuatoriana INEN 1750.....	34
3.5.1.2 Aplicación de la ficha técnica de chequeo	35
3.5.2 Elaboración y aplicación de check list.....	36
3.5.3 Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de la EP-EMMPA	37

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1 Análisis de fichas técnicas de chequeo organoléptico de los tres productos más comercializados en la EP-EMMPA	38

4.1.1 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad de la zanahoria	38
4.1.2 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad del tomate riñón	40
4.1.3 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad del brócoli	41
4.2 Cumplimiento de la norma INEN 2687	42
4.3 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios de la EP-EMMPA.....	44
4.3.1 Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes de la EP-EMMPA	44
4.3.1.1 Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes de la EP-EMMPA especificada por ítems de requerimientos	57
4.3.2 Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes de la EP-EMMPA	62
4.3.2.1 Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes de la EP-EMMPA especificada por ítems de requerimientos	72
4.4 Análisis de las 12 zonas que conforman la nave principal del mercado mayorista	75
CAPÍTULO V	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
5.1 Conclusiones	90
5.2 Recomendaciones.....	91
CAPÍTULO VI	
6. PROPUESTA.....	92
6.1 Título de la propuesta.....	92
6.2 Introducción	92
6.3 Objetivos	93
6.3.1 Objetivo general:	93
6.3.2 Objetivos específicos:	93
6.4 Fundamentación Científico - técnica	93

6.5 Descripción de la propuesta	94
6.6 Diseño organizacional.....	96
6.7 Monitoreo y evaluación de la propuesta	96
BIBLIOGRAFÍA	98
ANEXOS	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación del mercado.....	6
Tabla 2 Áreas construidas	25
Tabla 3 Productos Comercializados.....	28
Tabla 4 Operalización de Variables	32
Tabla 5 Determinación del tamaño de muestras para productos.....	34
Tabla 6 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad de la zanahoria	38
Tabla 7 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad del tomate riñón	40
Tabla 8 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad del brócoli	41
Tabla 9 Lista de requerimientos en la norma INEN 2687	42
Tabla 10 Nivel de satisfacción con respecto al puesto de comercialización.....	44
Tabla 11 Nivel de satisfacción con respecto al sistema de drenaje.....	45
Tabla 12 Nivel de satisfacción con las instalaciones de los servicios higiénicos	46
Tabla 13 Nivel de satisfacción con el abastecimiento de agua	47
Tabla 14 Grado de conformidad con el sistema de recolección de basura interna	48
Tabla 15 Nivel de satisfacción con la organización al momento de la recepción del producto.....	49
Tabla 16 Grado de conformidad con la limpieza en el área de la recepción del producto.....	50
Tabla 17 Nivel de satisfacción con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año	51
Tabla 18 Nivel de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado	52
Tabla 19 Conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección.....	53
Tabla 20 Conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas....	54
Tabla 21 Conoce si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables.	55
Tabla 22 Sugerencias para el mercado.....	56
Tabla 23 Infraestructura Requerimientos	57

Tabla 24 Nivel de satisfacción referente a los servicios	58
Tabla 25 Nivel de satisfacción en base a los Requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de productos	59
Tabla 26 Nivel de satisfacción de capacitaciones	60
Tabla 27 Nivel de satisfacción referente al acceso del mercado.....	62
Tabla 28 Nivel de satisfacción referente a la movilidad dentro del mercado	63
Tabla 29 Nivel de satisfacción con la señalética dispuesta en el mercado	64
Tabla 30 Nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos.....	65
Tabla 31 Nivel de satisfacción en la distribución y colocación de productos	66
Tabla 32 Nivel satisfacción referente a los depósitos de basura.....	67
Tabla 33 Nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización.....	68
Tabla 34 Nivel de satisfacción con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante	69
Tabla 35 Nivel de satisfacción con los productos que se comercializan en este mercado.....	70
Tabla 36 Nivel de satisfacción con el trato de los comerciantes hacia los clientes	71
Tabla 37 Nivel de satisfacción de los clientes referente a la infraestructura	72
Tabla 38 Grados de calidad de la zanahoria.....	106
Tabla 39 Clasificación de la zanahoria por tipos	106
Tabla 40 Grados de calidad del tomate	110
Tabla 41 Clasificación del tomate de acuerdo con el diámetro	110
Tabla 42 Localización, diseño y construcción	120
Tabla 43 Áreas y estructuras internas	122
Tabla 44 Iluminación	125
Tabla 45 Instalaciones Sanitarias	126
Tabla 46 Suministro de Agua.....	127
Tabla 47 Desechos líquidos y drenaje.....	128
Tabla 48 Desechos solidos	129
Tabla 49 Evaluación de requisitos a los equipos y utensilios	130

Tabla 50 Evaluación de los requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de alimentos.....	132
Tabla 51 Evaluación de requisitos relativos al puesto de comercialización	136
Tabla 52 Evaluación de requisitos relativos a la preparación de los alimentos	139
Tabla 53 Evaluación de requisitos de higiene del comerciante de alimentos	146
Tabla 54 Evaluación de requisitos relativos a la limpieza y desinfección	148
Tabla 55 Evaluación de requisitos relativos al control de plagas y roedores.....	149
Tabla 56 Evaluación de requisitos relativos a capacitación.....	150
Tabla 57 Evaluación de requisitos relativos al control y aseguramiento de la inocuidad.....	151

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Cumplimiento de la norma INEN 2687	43
Gráfico 2 Porcentaje de satisfacción con respecto al puesto de comercialización	44
Gráfico 3 Porcentaje de satisfacción con respecto al sistema de drenaje	45
Gráfico 4 Porcentaje de satisfacción con las instalaciones de los servicios higiénicos	46
Gráfico 5 Porcentaje de satisfacción con el abastecimiento de agua	47
Gráfico 6 Porcentaje de conformidad con el sistema de recolección de basura interna	48
Gráfico 7 Porcentaje satisfacción con la organización al momento de la recepción del producto.....	49
Gráfico 8 Porcentaje de satisfacción con la limpieza en el área de la recepción del producto.....	50
Gráfico 9 Porcentaje de satisfacción con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año.....	51
Gráfico 10 Porcentaje de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado	52
Gráfico 11 Porcentaje de conocimiento si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección.....	53
Gráfico 12 Porcentaje de conocimiento si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas	54
Gráfico 13 Porcentaje de conocimiento si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables.....	55
Gráfico 14 Sugerencias para el mercado.....	56
Gráfico 15 Porcentaje de satisfacción referente a la infraestructura.....	57
Gráfico 16 Porcentaje de satisfacción referente a los servicios	58
Gráfico 17 Porcentaje de satisfacción en requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de productos	59
Gráfico 18 Porcentaje de satisfacción referente a las capacitaciones	60

Gráfico 19 Nivel de satisfacción de comerciantes de la EP-EMMPA.....	61
Gráfico 20 Porcentaje de satisfacción referente al acceso del mercado.....	62
Gráfico 21 Porcentaje de satisfacción referente a la movilidad dentro del mercado ..	63
Gráfico 22 Porcentaje de satisfacción con la señalética dispuesta en el mercado	64
Gráfico 23 Porcentaje de satisfacción referente a los servicios higiénicos.....	65
Gráfico 24 Porcentaje de satisfacción en la distribución y colocación de productos .	66
Gráfico 25 Porcentaje de satisfacción referente a los depósitos de basura	67
Gráfico 26 Porcentaje de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización	68
Gráfico 27 Porcentaje de satisfacción con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante.....	70
Gráfico 28 Porcentaje de satisfacción con los productos que se comercializan en este mercado	71
Gráfico 29 Porcentaje de satisfacción con el trato de los comerciantes hacia los clientes.....	72
Gráfico 30 Porcentaje de satisfacción de los clientes referente a la infraestructura ...	73
Gráfico 31 Nivel de satisfacción de los clientes de la EP-EMMPA	74
Gráfico 32 Descripción de la propuesta	95
Gráfico 33 Diseño organizacional.....	96
Gráfico 34 Monitoreo y evaluación de la propuesta	97

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Formato de fichas de chequeo de la evaluación organoléptica	103
Anexo 2 Fichas técnicas de chequeo de productos comercializados en la	104
Anexo 3 Muestreo de productos	117
Anexo 4 Check list aplicado a la EP-EMMPA.....	119
Anexo 5 Diagnostico actual de la EP-EMMPA.....	154
Anexo 6 Validación de expertos de la encuesta de satisfacción de usuarios.....	155
Anexo 7 Encuestas de satisfacción de usuarios.....	158
Anexo 8 Aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios del EP-EMMPA.....	163
Anexo 9 Muestra del 2% de encuestas de satisfacción aplicada a los comerciantes.....	164
Anexo 10 Muestra del 2% de encuestas de satisfacción aplicada a los comerciantes.....	175
Anexo 11 Levantamiento planimétrico de la EP-EMMPA.....	183
Anexo 12 Manual de limpieza y desinfección de la EP-EMMPA.....	184
Anexo 13 Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA.....	198
Anexo 14 Normas INEN utilizadas en la investigación.....	213

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos Determinantes de la Calidad	11
Figura 2 Vista superior de la EP-EMMPA	19
Figura 3 Estructura Orgánica de la EP-EMMPA	22
Figura 4 Organización de Comercialización.....	23

RESUMEN

El objetivo de la investigación es el estudio de la incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los productos comercializados en la empresa pública municipal de productores agrícolas “San Pedro de Riobamba”.

En el cual se analizó la situación actual de la empresa basándonos en la norma INEN 2687 de mercados saludables que establece los requisitos y prácticas que deben cumplir los mercados, en el que se identificó que la EP-EMMPA cumple con un 50.36% con los requerimientos de la norma.

Para la evaluación de la calidad de los productos se realizó mediante el análisis organoléptico, el cual presento que los productos analizados son de calidad. El nivel de satisfacción de los usuarios se determinó mediante encuestas, obteniéndose un porcentaje de 46% de satisfacción de los comerciantes y 37% de satisfacción de los clientes correspondientes a la infraestructura de la EP-EMMPA.

Se desarrolló un manual de manipulación de productos preparados y un manual de limpieza y desinfección que servirá como guía a los empleados, también se planteó una propuesta de diseño de las instalaciones físicas del área de hortalizas, verduras y tubérculos en la cual se acata los requerimientos establecidos de la norma INEN 2687.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
CENTRO DE IDIOMAS INSTITUCIONAL**

Lcda. Karen Plua Vines

11 de Agosto de 2016

ABSTRACT

The objective of the research is the study of the impact of infrastructure on customer satisfaction and quality of products marketed by the municipal public company for farmers "San Pedro de Riobamba"

The current situation of the company was analyzed based on the INEN 2687 standard for healthy markets that establishes the requirements and practices to be met by markets, where it was identified that the EP-EMMPA meets 50.36% of the requirements of the standard.

For the evaluation of the quality of the products was performed by sensory analysis presented what products are of quality. The level of user satisfaction was measured by surveys you give a percentage of 46% satisfaction of merchants and 37% customer satisfaction regarding infrastructure EP-EMMPA.

Developed a manual of processed products and a manual cleaning and disinfection to guide employees as well as a proposal for the design of physical facilities in the area of vegetables and tubers in which the requirements of standard INEN 2687 are met



INTRODUCCIÓN

La empresa pública municipal de productores agrícolas “San Pedro de Riobamba”, EP-EMMPA es el único mercado mayorista en la ciudad de Riobamba que simula la actividad de un centro de acopio, debido a que los diferentes productores de zonas aledañas lo abastecen. El mercado mayorista tiene como finalidad satisfacer la demanda de productos hortícolas a los mercados locales y también de otras provincias.

La infraestructura con la que cuenta la EP-EMMPA fue readecuada en las instalaciones de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) por lo cual se planteó el tema de investigación en la EP-EMMPA para comprobar si la infraestructura incide sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los productos, basándonos en los requerimientos de la norma INEN 2687 de mercados saludables, en la cual especifica que los mercados deben ser un espacio público saludable, que cuente con condiciones higiénicas que garanticé el expendio de productos inocuos, de la misma manera satisfagan las necesidades y expectativas del consumidor.

El presente trabajo de investigación, consta de cinco capítulos desarrollados de la siguiente manera:

Capítulo I._ Contiene el marco referencial y conceptual necesario para el entendimiento del lector, sobre el estudio de la incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los productos.

Capítulo II. _ Contiene los aspectos generales y la actividad que desarrolla la empresa pública de productores agrícolas “San Pedro de Riobamba”, EP-EMMPA

Capítulo III. _ Indica la metodología utilizada en la investigación detallando los tipos de estudio aplicados y las actividades desarrolladas.

Y finalmente en el Capítulo IV y V: Presentan los resultados y la discusión de cada uno de ellos lo que ayudó a obtener criterios técnicos para emitir las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes

Según Bravo, (2011) en el trabajo titulado “Evaluación del impacto y mitigación de los efectos de ruido en el mercado de productores mayoristas de Riobamba” el mercado De productores mayoristas de la ciudad de Riobamba cuenta con una afluencia importante de público a sus instalaciones, la actividad comercial en este centro se basa en gran medida en la comunicación oral entre comerciantes mayoristas, minoristas y público en general las condiciones en este centro es un factor importante para una adecuada realización de la actividad comercial y más aún cuando es el principal centro de acopio de la ciudad de Riobamba.

Según Murillo, (2010) en el trabajo titulado “Auditoria de calidad a los servicios prestados por la empresa municipal mercado de productores agrícolas “San Pedro de Riobamba” para la optimización de sus procesos en el periodo 2010” el siguiente tema de investigación es de importancia para la empresa de mercados productores agrícolas San Pedro de Riobamba ya que esta trata de mejorar sus servicios bajo los parámetros de calidad y mejoramiento continuo, además de cumplimientos emitidos por la alta gerencia.

Según Moya, (2016) en el trabajo titulado “Diseño del espacio interior de los módulos de venta de la Asociación “9 de octubre” del mercado mayorista de la Confeción de la ciudad de Ambato y su incidencia en la Satisfacción del cliente al momento de adquirir el producto en el año 2016”. La presente investigación tiene como objetivos específicos, identificar las necesidades alrededor de la actividad que realizan los comerciantes de la asociación “9 de octubre”, perteneciente al Mercado

Mayorista Textil de la ciudad de Ambato, analizar la infraestructura existente y determinar si el espacio interior está acorde con los requerimientos de comerciantes y clientes. Rediseñar un módulo de venta que se aplique en los 152 espacios que tiene la asociación con la facilidad de acoplarse a dos o tres espacios unidos sin perder las características de diseño. De las encuestas realizadas a los socios beneficiarios tenemos que existe mucha inconformidad en la desigualdad de los módulos existentes debido a que cada socio de acuerdo a sus posibilidades económicas invierte en su módulo, además de la incomodidad que se evidencia en los espacios interiores por la saturación visual al momento de exhibir los productos. El resultado obtenido en las encuestas se puede enfatizar en los problemas evidenciados en la distribución del espacio interior de la asociación y en la incomodidad que tienen los clientes al momento de acudir a este sitio.

Según Sáez-Castro & Ramírez, (2013) en el trabajo titulado “Evaluación de la satisfacción de clientes respecto de la calidad de atención en la Feria Libre N° 2 de la comuna de Quinta Normal, Santiago de Chile”, El objetivo de este estudio fue evaluar la calidad del servicio en ferias libres, por medio de la identificación y comparación de la manera en que clientes y comerciantes juzgan la calidad del servicio. Los datos fueron obtenidos desde la Feria Libre No 2, en la comuna (Municipio) de Quinta Normal, de la ciudad de Santiago de Chile, por medio de entrevistas en profundidad y grupos focales con clientes y comerciantes. A partir de los resultados de dicha etapa cualitativa, se diseñó y condujo una etapa posterior de investigación cuantitativa, basada en una encuesta a una muestra de 385 personas, de entre los clientes que concurrían a comprar a la Feria Libre estudiada.

El diseño del modelo de análisis se basó en lo propuesto por Hayes (1998, 2008), el cual describe conceptos como incidentes críticos, elementos de satisfacción y dimensiones de calidad. Los resultados permitieron definir 38 elementos de satisfacción, agrupados en 11 dimensiones de calidad. Los resultados de la etapa cuantitativa mostraron que las dimensiones de calidad de atención que obtuvieron la mejor evaluación por parte de los clientes corresponden a Confiabilidad y

Amabilidad, con porcentajes promedio de aprobación sobre el 80% en sus respectivos elementos de satisfacción, mientras que las dimensiones peor evaluadas corresponden a Servicio al Cliente y Regulación, con porcentajes promedio inferiores a 50% en sus correspondientes elementos de satisfacción.

Según Marban, (2007) en el trabajo titulado “Una infraestructura nacional de la calidad” una IC puede no solamente ayudar a asegurar el cumplimiento legítimo de preocupaciones de salud, seguridad y ambiente para fines de exportaciones, sino también para el consumo interno con miras al bienestar de la población.

Los capítulos que siguen considerarán uno a uno: la necesidad de una calidad reconocida, las características de cada uno de los elementos que entran en juego para esa calidad reconocida, la integración de estos componentes en una infraestructura nacional de la calidad y su relación con el sistema internacional de la calidad existente en la actualidad.

1.2. Mercado

“Centro de comercialización de alimentos que cuenta con infraestructura fija y cerrada, en la cual los comerciantes compran y venden sus productos al público en sus puestos individuales distribuidos por giros”. (INEN 2687, 2013)

1.2.1 Origen de los mercados

El mercado existió en los pueblos y tribus más antiguas que poblaron la Tierra. Con el transcurso del tiempo, el desarrollo de los pueblos, obligaron al incremento y expansión del mercado llegando en la actualidad a ser una actividad económica de suma importancia para el progreso de la humanidad. El mercado como la industria ocupa un lugar importante en la sociedad. Su acción de satisfacer las necesidades de los usuarios, el incremento de trabajo, la creación de nuevas fuentes de producción y comercialización, las comunicaciones rápidas entre las diversas regiones del mundo han extendido las relaciones comerciales. Los centros de producción han aumentado los precios, y luego se ha nivelado como resultado de la competencia, favoreciendo el aumento del consumo y el desarrollo de la sociedad.

1.2.2 Clasificación de los mercados

Tabla 1 Clasificación del mercado

Clasificación del mercado	
Mercado Total	Conformado por la totalidad del universo con necesidades que pueden ser satisfechas por la oferta de una empresa.
Mercado Potencial	Conformado por todos los entes del mercado total que además de desear un servicio, un bien está en condiciones de adquirirlas

Mercado Real	representa el mercado en el cual se ha logrado llegar a los consumidores de los segmentos del mercado objetivo que se han captado.
Mercado Menorista	Llamados también de abastos, donde se venden en pequeñas cantidades directamente a los consumidores. En aquellos se estila el "autoservicio", es decir, que el mismo consumidor elige los artículos que va a comprar, eliminándose el empleado dependiente y al pequeño comerciante que vende personalmente sus artículos.
Mercado Mayorista	Son aquellos en los que se comercializan mercaderías al por mayor y en grandes cantidades. Allí acuden generalmente los intermediarios y distribuidores a comprar en cantidad los productos que después han de revender a otros comerciantes, a precios mayores.

Fuente: (Manene L, 2012)

1.2.3 Mercados mayoristas

Son centros físicos de contratación al por mayor existentes en los grandes núcleos urbanos, en los que se reciben los productos agrarios, ganaderos y pesqueros desde los centros de contratación en origen. (Gonzales M, 2002)

Son en los que se venden mercancías al por mayor y en grandes cantidades. Allí acuden generalmente los intermediarios y distribuidores a comprar en cantidad los productos que después han de revender a otros comerciantes, a precios mayores y caprichosamente elevados. (Manene L, 2012)

Los mercados centrales mayoristas desempeñan el rol principal de distribución de los alimentos crudos y frescos, hecho que consiste en reunir, de acuerdo con los planes, alimentos crudos y frescos, tales como frutas, productos marítimos, carnes

comestibles, etc., indispensable en nuestra vida cotidiana, además de determinar sus precios razonables y distribuirlos establemente a los consumidores públicos. (Moreno J, 2009)

1.3 Infraestructura

Según FAO, (2016) Una infraestructura comercial eficaz, como las instalaciones mayoristas, minoristas y los mercados de abastos y almacenes, es esencial para una comercialización eficaz con relación a los costos, a fin de reducir al mínimo las pérdidas postcosecha y los riesgos para la salud.

Los mercados juegan un rol importante en los aspectos de desarrollo rural, generación de ingresos y desarrollo de mercados rurales. Los planificadores necesitan saber cómo diseñar mercados que respondan a las necesidades sociales y económicas de una ciudad y cómo escoger un sitio adecuado para el mismo.

Según la norma INEN 2687 de mercados saludables la infraestructura debe contar con los siguientes parámetros:

a) Localización, diseño y construcción.

El mercado debe estar alejado de fuentes de contaminación que representen un riesgo para la inocuidad de los alimentos, además de contar con infraestructura física, que impida el ingreso de animales y facilite el control de plagas a la vez contar con un sistema de drenaje para las aguas lluvias y las aguas residuales, disponer de espacio para el mantenimiento y limpieza de los puestos de comercialización, así como para el movimiento del personal.

b) Áreas y estructuras internas

El mercado debe contar con una buena distribución y señalética de manera que facilite el flujo de trabajo, los puestos de comercialización deben contar con pisos de material antideslizantes, libres de roturas y grietas. Los pisos y paredes deben ser contruidos de materiales impermeables que permitan la limpieza y mantenimiento.

Los drenajes del piso deben tener la protección adecuada, ser conducidos por cañerías con lo cual permita su limpieza y mantenimiento. Los techos, falsos techos e instalaciones suspendidas deben estar contruidos de manera que eviten la acumulación de suciedad, al igual que las ventanas y aberturas deben ser contruidas de manera que eviten la acumulación de polvo o suciedad y el control de ingreso de insectos.

c) Iluminación y ventilación

La iluminación puede ser natural o artificial, debe ser adecuada para permitir la realización de las tareas para que no comprometa la higiene de los alimentos, además que el sistema eléctrico debe estar en buen estado y cumplir con los requerimientos energéticos del mercado.

d) Instalaciones sanitarias

El mercado debe contar con instalaciones sanitarias como servicios higiénicos, duchas y vestidores dotados de facilidades higiénicas, en cantidad suficiente e independiente para hombres y mujeres y con accesibilidad para personas con discapacidad Las cuales deben mantenerse permanentemente limpias, ventiladas y con una provisión suficiente de agua e insumos de higiene personal (papel higiénico, jabón líquido, gel desinfectante, toallas desechables o secadores eléctricos).

1.4 Calidad

Según Ishikawa (1986) citado por Cubilloz & Rodríguez (2009) define a la calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener el producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”

Según W. Edwards Deming (1989) citado por Cubilloz & Rodríguez (2009) plantea que el control de calidad no significa alcanzar la perfección, más bien conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener en el mercado.

Según Juran y Gryna (1998) citado por Cubilloz & Rodríguez (2009) exponen a la calidad como “es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

La norma ISO 9000 (2000) define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Oriol, 2012)

Según Vásquez (2007) debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permitan así la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

1.4.1 Calidad de servicio

Se entiende por servicio que es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. (UNAM, 2010)

1.4.1.1 Características del servicio de calidad

Algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados (Barrera & Lopez, 2013)

Figura 1 Elementos Determinantes de la Calidad



Fuente: (Casares J, 2003)

1.4.1.2 Componentes de la calidad en el servicio.

Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Accesibilidad. Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta. Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Seguridad. Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Para finalizar es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente. (Abadi M, 2004)

1.4.2 Características de los servicios

1.4.2.1 La intangibilidad

La mayoría de los servicios son intangibles. No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta.

1.4.2.2 La heterogeneidad

Los servicios especialmente los de alto contenido de trabajo son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

1.4.2.3 La inseparabilidad

En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. (Duque , 2005)

1.4.3 Calidad de productos

La calidad está enfocada a satisfacer las necesidades de los consumidores se debe definir en función de unas características de la calidad especificada es Hipo y que se puedan medir. Es necesario predecir qué características de la calidad de un producto producirán satisfacción durante su uso. Sin embargo, para los consumidores la calidad no es un conjunto de especificaciones. La calidad es cualquier producto es la interacción entre el producto, el usuario, sus expectativas el servicio que pueda obtener en el caso de que el producto falle o requiera su mantenimiento. Las necesidades de los consumidores cambian continuamente al igual que los materiales, los métodos de fabricación y los productos. (Shewhart, 1997)

La calidad de un producto no significa necesariamente que tenga una calidad alta. Significa la mejora continua del proceso, para que los consumidores puedan confiar en la uniformidad del producto y comprarlo a bajo precio. La calidad se sustenta exclusivamente en los aspectos técnicos y asume que todas sus características pueden ser medidas; se basa, principalmente, en que los productos son de calidad porque tienen “más de algo” (un elemento o atributo extra). (Shewhart, 1997)

1.5 Satisfacción del cliente

La satisfacción de usuarios es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

Jones y Sasser citados por Álvarez (2012) definieron la satisfacción del cliente identificando cuatro factores que afectaban a ésta. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son:

- Aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio.
- Servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor.
- Un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia.
- La personalización del producto o servicio.

Phillip Kotler citado por Thompson, (2005) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias

Un servicio que apunte a la satisfacción del cliente debe apoyarse en un sistema de gestión de la calidad debido que a través de éste se pueden garantizar de forma sistémica y articulada el desarrollo de una serie de procesos que al final van a contribuir con el cumplimiento de las necesidades de los clientes, lo que a su vez debe ir acompañado de una estrategia flexible y cambiante acorde con las necesidades del entorno. (Álvarez, 2012).

1.5.1 Importancia

La importancia de la satisfacción del cliente reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado. (<http://bibing.us.es>, 2010)

1.5.2 Beneficios de la satisfacción de clientes

Los beneficios son los siguientes: la satisfacción de los clientes multiplica la comunicación positiva que realizan estos hacia otros “potenciales” clientes, mejora el clima laboral reinante en la organización, creando un clima de armonía entre los compañeros de trabajo mejora los indicadores económicos de desempeño de la organización al sumar clientes y poder vender más a los satisfechos.

- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad, y por ende la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. (Zagal P, 2010)

1.5.3 Niveles de satisfacción del cliente

Luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción:

- **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

1.5.4 Elementos que conforman la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

- 1) **El rendimiento percibido:** se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:
 - Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
 - Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
 - Está basado en las percepciones del cliente; no necesariamente en la realidad.
 - Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
 - Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
 - Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".
- 2) **Las expectativas:** son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas explícitas del servicio: son las afirmaciones acerca del servicio que una organización hace a sus clientes.
- Promesas implícitas del servicio: son las ideas que se relacionan con el servicio sin llegar a ser explícitas.
- Comunicación boca -oreja: se concibe como una fuente de información imparcial por lo que goza de gran credibilidad.
- Experiencia pasada: supone que ya se cuenta con una exposición anterior. Las expectativas suelen ser más realistas debido al conocimiento adquirido. Las expectativas pueden ser de dos formas: básicas o diferenciadas.

Las expectativas básicas son simplemente lo que hay que cumplir con tal de conseguir la calidad, como una mesa tener una base o una superficie estable, o que una compañía aérea sea segura o puntual, una vez que se ha convertido en una expectativa normal.

Las expectativas diferenciadas son aquellas que una vez satisfechas hacen que los clientes sientan que han recibido algo especial, en particular, cuando han sido reconocidos como personas individuales.

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
 - Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
 - Si coinciden con lo que el cliente promedio espera para animarse a comprar.
- Zonas de tolerancia. (Zagal P, 2010)

CAPÍTULO II

2. CARACTERIZACIÓN DE LA EP-EMMPA

2.1 Reseña histórica

En la ciudad de Riobamba, la comercialización entre productores agrícolas, comerciantes, e intermediarios, se desarrollaba en el Mercado “La Condamine”, el mismo que desde hace algún tiempo presentaba muchas dificultades para mencionada comercialización, ya que el congestionamiento de vehículos especialmente en los días de feria obstaculizaba el proceso, el espacio físico no prestaba las condiciones para que este sea ágil y ordenado.

De ahí nace la necesidad de construir un centro de acopio adecuado para la comercialización de los productos agrícolas, con el espacio físico que requieren para la misma y que brinde a la población productos aptos para el consumo de la colectividad. Por esta razón el Municipio de Riobamba decidió construir un mercado que mejore la comercialización, la calidad y el buen manejo de los productos agrícolas y garantice la salud de la comunidad.

El espacio destinado para que se cumpla con este propósito contempló la utilización de las antiguas instalaciones de Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), cuya superficie cubre una extensión de 51.500 m², y el terreno contiguo que pertenecía al Banco Nacional de Fomento con una superficie de 30.500 m² El proyecto que se levantó en este espacio de 82.000 m², está ubicado en un sector estratégico de la ciudad.

La primera Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EP-EMMPA), es una obra civil importante del Ilustre Municipio

2.3 Misión y Visión

2.3.1 Misión

La empresa pública municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba”, brinda servicios permanentes a productores y consumidores, cuenta con infraestructura adecuada en instalaciones y servicios básicos logísticamente diseñados, para la comercialización de productos agrícolas y de primera necesidad a precios justos y competitivos, economía, seguridad y limpieza, para la atención al cliente durante los siete días de la semana.

2.3.2 Visión

La empresa pública municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba”, será en el 2017, una empresa modelo de gestión en el ámbito local, regional y nacional a través de la administración de servicios, logrando el posicionamiento en el mercado con productos agrícolas de alta calidad, adelantándonos a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores.

2.4 Objetivos institucionales

1. Administrar, regular y controlar el sistema de comercialización de los productos agrícolas que expendan directamente los productores en el interior de la empresa.
2. Facilitar las condiciones necesarias para un adecuado desarrollo de comercialización.
3. Regular y controlar los precios dentro las instalaciones de la entidad.
4. Impulsar la prestación de servicios que sean afines o complementarios con las actividades de la empresa.

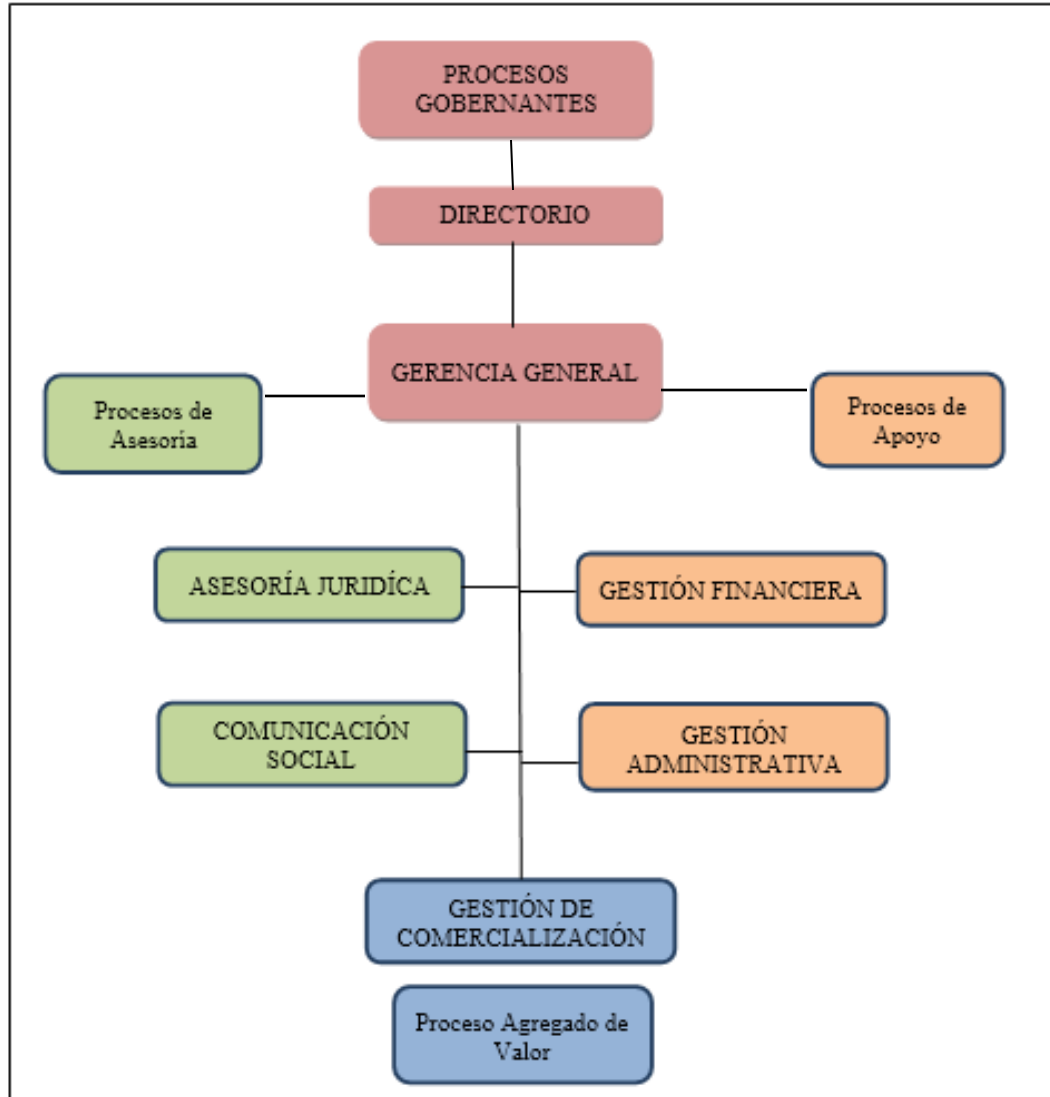
2.5 Políticas

Para el cumplimiento de sus objetivos a la empresa le corresponde, según la ordenanza de creación emitida el 22 de marzo las siguientes:

- Planificar e impulsar el desarrollo de las acciones de comercialización de acuerdo a las necesidades a nivel local, regional y nacional.
- Fomentar e incentivar la creación y/o fortalecimiento de redes de productores, para impulsar mercados más justos y competitivos, fomentando el desarrollo económico local a través de la articulación directa de las relaciones entre los productores agrícolas, comerciales, organizaciones de consumidores y otros actores.
- Facilitar las condiciones para que funcione adecuadamente la empresa, logrando acuerdos y alianzas estratégicas indispensables, en el que privilegien la transparencia, equidad en los precios, peaje justo, calidad, sanidad y ordenamiento espacial.
- Propender a la distribución y abastecimiento a través de los actores involucrados en el proceso de comercialización.
- Asegurar que los elementos de la política pública a nivel local, se constituyan en la base de un marco favorable para el cumplimiento de los objetivos para la cual fue creada la empresa.
- Incentivar la producción agroecológica, propiciando el interés por las formas de producción en armonía con la naturaleza y estilos de vida más saludables, que contribuyan a la seguridad alimentaria.
- Recaudar e invertir correcta y eficientemente los recursos que se le asignaren para el desarrollo de sus actividades.
- Innovar los sistemas tecnológicos de sus procesos

2.6 Estructura orgánica

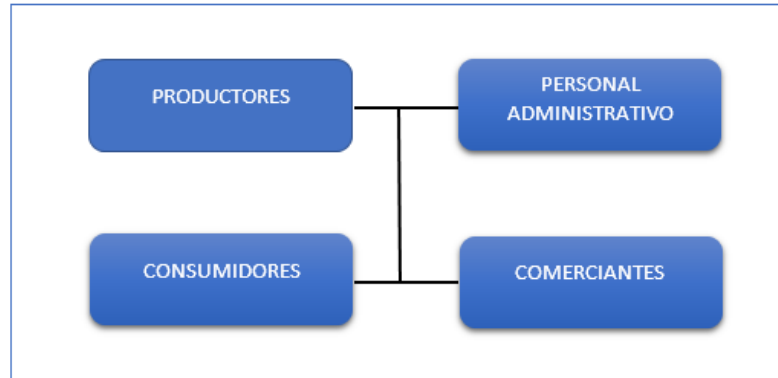
Figura 3 Estructura Orgánica de la EP-EMMPA



Fuente: Revista Anual de la EP-EMMPA.

Siendo su actividad principal la comercialización, es de vital importancia que dentro de su estructura exista un proceso agregado de valor, por ello se cuenta con la Unidad de Gestión de Comercialización, además, se cuenta con la Unidad de Comunicación Social, responsable de procesos de asesoría en materia de institucional.

Figura 4 Organización de Comercialización



Fuente: Revista Anual de la EP-EMMPA
Elaborado por: Autoras

2.6.1 Personal Administrativo

La Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba” cuenta con 60 servidores públicos (trabajadores, empleados y funcionarios): distribuidos en tres áreas: Administrativa, Operativa y de Limpieza.

2.6.2 Productores

El sacrificio diario permite mantener sobre la mesa de los riobambeños los alimentos que se producen en la tierra, los cuales son trasladados a la EP-EMMPA de diferentes centros de producción agrícola y son comercializados.

2.6.3 Consumidores

Las familias de la ciudad de Riobamba y del país, se abastecen con productos agroalimentarios que son comercializados en esta Empresa.

2.6.4 Comerciantes

La Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba” cuenta con 904 comerciantes los cuales expenden diferentes productos.

2.7 Funciones y atribuciones

Las funciones y atribuciones de la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba” según la ordenanza de creación emitida el 22 de marzo de 2010 son:

1. Organizar, administrar, regular y controlar el sistema de comercialización de productos agrícolas y otros al interior de la empresa.
2. Establecer un sistema de información sobre precios, oferta y demanda de los productos agrícolas y los mercados.
3. Administrar, operar y mantener los servicios de plataformas, bodegaje y otros y ofrecer facilidades de acceso, estacionamiento, carga, descarga y seguridad para las mercaderías y para quienes participen en el manejo como productor, transportador, comerciantes y compradores.
4. Orientar y atender a los productores y compradores en sus solicitudes, quejas y sugerencias.
5. Ejecutar, contratar o concesionar los diferentes servicios que brinda la Empresa.
6. Implementar sistemas adecuados de control en la prestación de servicios.
7. Administrar los talentos humanos y recursos tecnológicos, económicos y materiales.
8. Capacitar a su personal administrativo y operativo, para que cumplan sus funciones con calidad y calidez, eficaz y eficiente, mantener equidad remunerativa e incentivar el cumplimiento de indicadores de gestión.
9. Capacitar y tecnificar a los productores y comerciantes en aspectos sanitarios de mercado, tales como: salud ocupacional, medio ambiente, seguridad industrial, conocimiento de normas jurídicas, ordenanzas, reglamentos y más regulaciones

relacionadas con el sistema de comercialización. Revisar y actualizar su estructura orgánica de conformidad a los requerimientos institucionales.

10. Mantener un sistema adecuado de seguridad industrial

11. Expedir reglamentos e instructivos que regulen la actuación de los productores, concesionarios y usuarios en general de los servicios que brinda la empresa.

12. Fomentar el espacio físico adecuado para la comercialización de productos agropecuarios.

2.8 Instalaciones y operaciones

Según el reglamento interno de funcionamiento de la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba”.

2.8.1 Instalaciones

El área física de propiedad de la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba”, comprende:

Tabla 2 Áreas construidas

Áreas construidas		
Denominación	Composición	Destinación
Nave 1	11701.92m ²	Para verduras, hortalizas y fruta nacional e importada.
Nave 2	1948.716m ²	Para frutas tropicales.
Nave 3	1660.903m ²	Para mariscos.
Nave 4	1946.10m ²	Para productores y andenes.
Centro comercial	56 locales	Para ropa y comida rápida.
Kioscos	23 kioscos	Para comida, huevos y sacos.
Edificio administrativo	104.99m ²	Para los funcionarios y empleados.
Servicios varios	8 locales	Para cárnicos, entre otros.
Servicios básicos	7	Servicios higiénicos.

Elaborado por: Autoras

2.8.2 Operaciones

Las operaciones financieras que principalmente efectúa la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba” son:

Pago de remuneraciones al personal que labora en la misma y sus operaciones derivadas como recaudación y bodegaje, entre otros.

Como operaciones secundarias se ejecutan pagos de servicios básicos y adquisición de suministros de oficina y materiales de aseo, que son necesarios para el funcionamiento normal de la empresa.

Los ingresos provienen del cobro de Arrendamiento de los espacios físicos de la entidad destinados para la comercialización y del cobro de Peajes por tránsito vehicular dentro de la entidad.

2.9 Servicios que ofrece la EP-EMMPA

La Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas” San Pedro de Riobamba”, es una unidad de servicios para la comercialización de productos agrícolas facilitando el comercio entre productores y consumidores.

Actualmente la empresa ofrece los siguientes servicios:

- a) Plataforma para el aprovisionamiento de productos agrícolas y de primera necesidad: Con infraestructura metálica, instalaciones y servicios básicos distribuidos de acuerdo a las necesidades emanadas por los comerciantes, actualmente la empresa dispone de cuatro naves, en las que se comercializa los productos en general.
- b) Sistema de automatización para el control de ingreso y salida de vehículos: Controlan mediante barreras, el ingreso y salida de los diferentes vehículos, a través de tarjetas magnéticas que registra el tipo de vehículo y hora que ingresa, permitiendo un manejo adecuado del sistema diferenciando las tarifas a cobrar por la permanencia dentro de las instalaciones. El sistema automatizado de ingreso y salida de vehículos está integrado por tres garitas de ingreso y tres garitas de

salida, éste servicio representa uno de los principales ingresos que tiene la empresa.

- c) Arrendamiento de locales y espacios: La empresa posee espacios de arrendamiento que están conformados de la siguiente manera; Centro comercial con 56 locales, Patio de comidas, oficinas designadas para varias actividades (financiera, recaudación de servicios básicos, y municipales), baterías sanitarias, locales de comida rápida en la periferia de la plataforma de comercialización, zonas de comercialización de abastos - cárnicos, una explanada para recinto ferial. Además, cuenta con una nave de 1800 metros cuadrados arrendada al Consejo Provincial y que próximamente será utilizada para negocios alternos.
- d) Servicio de limpieza e higiene: Personal encargo de mantener la limpieza e higiene al interior de las instalaciones, con turnos rotativos laborando los 365 días del año. Cuenta con container para la clasificación de basura orgánica e inorgánica, preocupándose así por la limpieza y la salubridad.
- e) Servicio de guardianía privada: Son los encargados de brindar seguridad y vigilancia a los usuarios, las 24 horas al día.
- f) Bodegaje: Sección en la cual dentro de las plataformas es designado para depositar diferentes mercancías al por mayor.
- g) Muelles de carga y descarga: ubicados a los costados de la plataforma, en los cuales los comerciantes pueden realizar la actividad de carga o descarga de los diferentes productos.
- h) Publicación de precios: Precio referencial de productos agrícolas los mismos son actualizados y controlados todos los días, evitando la especulación. Para ello la empresa ha colocado dos televisores y 12 pizarras donde se anuncian los precios oficiales de los productos, además de la publicación diaria en la página electrónica.
- i) Parqueadero para clientes y usuarios: Espacio designado frente las oficinas administrativas para los clientes y usuarios que hacen uso de las instalaciones.
- j) Otros servicios: oficinas financieras, Cooperativa Riobamba Ltda., oficinas de recaudación de I. Municipio de Riobamba, EP-EMAPAR y EERSA S.A, cajero

automático Banco de Guayaquil, provisión de agua potable las 24 horas, container para la clasificación de basura orgánica e inorgánica.

2.10 Productos comercializados en la EP-EMMPA

La Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba” comercializa varios productos agrícolas como son: legumbres, hortalizas, verduras y frutas al igual que productos cárnicos y mariscos.

Entre los productos agrícolas más comercializados en el periodo abril - diciembre 2015 tenemos a los siguientes:

Tabla 3 Productos Comercializados

PRODUCTOS COMERCIALIZADOS	
(abril - diciembre 2015)	
Productos	Promedio mensual (cajas y sacos)
Col	32713
Zanahoria	25040
Tomate riñón	24661
Choclos	18384
Frutilla	15456
Papas	14300
Brócoli	11747
Cebolla blanca	10575
Habas	5158
Lechuga	4871
Coliflor	4019
Arveja	2081
Tomate de árbol	1471
Frejol	1238
Cilandro	1003

Fuente: EP-EMMPA

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio

La investigación realizada en el presente proyecto es de campo de tipo descriptivo correlacional.

3.1.1 De campo

Se basó en la investigación de campo ya que se realizó la recolección de datos, que se obtuvo mediante las encuestas de usuarios y la verificación de la norma INEN 2687 de mercados saludables en la Empresa Pública Municipal de productores agrícolas “San Pedro de Riobamba”.

3.1.2 Descriptivo

Se realizó esta investigación con el propósito de realizar un diagnóstico de cumplimiento de la norma INEN 2687 (check list) de la situación actual de la EP-EMMPA.

3.1.3 Correlacional

Se estableció en determinar si la infraestructura de la EP-EMMPA está relacionada con la satisfacción de los usuarios.

3.2 Población y Muestra

En la presente investigación para la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios el tamaño de la población es de 904 que comprende a los comerciantes, el

tamaño muestra es de 267 personas a las cuales se realizó la encuesta, mientras que la muestra de clientes es 384 personas debido a que se desconoce su tamaño de población.

3.2.1 Población y muestra de comerciantes

$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$	<p>En donde:</p> <p>N = tamaño de la población</p> <p>Z = nivel de confianza</p> <p>P = probabilidad de éxito, o proporción esperada</p> <p>Q = probabilidad de fracaso</p> <p>E = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).</p>
---	--

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 904}{(904 * 0.05^2) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{868.201}{(2.26) + (0.96)}$$

$$n = \frac{868.201}{3.22}$$

$$n = 269.63$$

$n = 270$ encuestas para comerciantes

3.2.2 Población y muestra de clientes

$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$	En donde: Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso E = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)
-------------------------------	---

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.5 * 0.5}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.96}{0.0025}$$

$$n = 384 \text{ encuestas para clientes}$$

3.3 Operacionalización de variables

En la siguiente tabla se detalla la relación de la variable independiente con las variables dependientes para el estudio de incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los productos comercializados en le EP-EMMPA.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Independiente Infraestructura del mercado	Conjunto de locales e instalaciones físicas donde se desarrolla una actividad comercial.	Diagnóstico de la infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> Localización, diseño y construcción. Iluminación Áreas y estructuras internas Instalaciones sanitarias 	<ul style="list-style-type: none"> Visita in situ Observación 	<ul style="list-style-type: none"> Check list de los requerimientos de norma INEN 2687
Dependiente La satisfacción de los usuarios la calidad de los productos.	Es la experimentación de un cliente en relación a un servicio adquirido el mismo que ha cubierto de expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de usuarios Calidad de productos 	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de satisfacción. Olor, color, sabor, textura, tamaño y aspecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Observación Entrevista Muestreo Análisis organoléptico 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Ficha técnica de chequeo de productos

Tabla 4 Operalización de Variables

Elaborado por: Autoras

3.4 Técnicas e Instrumentos

En el presente proyecto de la EP-EMMPA se desarrollaron diferentes técnicas e instrumentos de la investigación basándose en la observación, lista de chequeo, fichas técnicas de chequeo y encuestas.

Observación: Se realizó esta actividad para verificar la infraestructura con la que cuenta la EP-EMMPA y así obtener una línea base sobre las falencias de la misma para la propuesta de rediseño.

También se realizó esta actividad en la evaluación organoléptica de los productos más comercializados en los cuales se observó color, olor, sabor, textura y aspecto.

Lista de chequeo (check list): Con esta actividad se verifico si la EP-EMMPA cumple con los requerimientos especificados en la norma 2687 de mercados saludables.

Fichas técnicas de chequeo: Se utilizó para la evaluación organoléptica de los productos más comercializados y así estar al tanto de la calidad de los productos.

Encuestas: Fue importante realizar preguntas a los comerciantes y clientes enfocadas al nivel de satisfacción de los mismos.

3.5 Procesamiento y análisis

Las tres actividades realizadas en este proyecto de investigación fueron las siguientes:

ACTIVIDAD N:1

3.5.1 Determinación de la calidad organoléptica de los productos

1. Determinación de productos a evaluar.
2. Revisión de las normas INEN 1750 de muestreo de hortalizas y frutas frescas, norma INEN 1747 requisitos de la zanahoria, norma INEN 1745 requisitos del tomate riñón y la norma INEN 1976 requisitos del brócoli para la evaluación organoléptica.
3. Elaboración de la ficha de chequeo
4. Establecimiento del muestreo según normativa ecuatoriana INEN 1750.
5. Aplicación de ficha técnica de chequeo en la EP-EMMPA.
6. Tabulación de la información recopilada.
7. Análisis de resultados.

3.5.1.1 Establecimiento del muestreo según normativa ecuatoriana INEN 1750.

Tabla 5 Determinación del tamaño de muestras para productos.

Numero de cajas, sacos fundas de características similares en el lote	Numero de cajas, sacos, fundas, a extraerse, constituyendo cada una, una muestra elemental
Hasta 50	3
51 90	5
91 150	8
151 280	13
281 500	20
501 1200	32(mínimo)

Fuente: Norma INEN 1750

3.5.1.2 Aplicación de la ficha técnica de chequeo

Procedimiento:

1. El lote para muestreo se preparó de tal forma que las muestras puedan tomarse sin impedimentos ni atrasos.
2. Si el lote presenta daños debidos al transporte, las porciones dañadas del lote se aislarse y se muestrearan separadamente de las porciones no dañadas.
3. Las muestras elementales se tomaron al azar, de diferentes puntos y a diferentes niveles del lote
4. Para los productos envasados o empacados, (cajas de madera, cajas de cartón, sacos o costales, fundas, etc.), las muestras deben extraerse al azar de acuerdo a lo señalado en la determinación del tamaño de muestras para productos envasados o empacados.

Ensayo: Se realizó el día 25 de mayo del 2016, en las instalaciones de la EP-EMMPA se tomó las muestras para ser analizadas.

Sobre la muestra reducida se realizó el ensayo tan pronto posible, después de efectuado el muestreo para evitar cualquier cambio en las características que van a examinarse, como lo expuesto en la tabla anterior tomamos tres muestras por el número de cajas, posteriormente realizamos el análisis sensorial a los productos basándonos en los requisitos de calidad que cada producto debe cumplir según las Normas Técnicas Ecuatorianas.

ACTIVIDAD N:2

3.5.2 Elaboración y aplicación de check list

1. Revisión de la norma INEN 2687 de mercados saludables
2. Elaboración del check list o lista de chequeo en relación a lo que establece la norma INEN 2687 con respecto a la evaluación de los requisitos relativos a la infraestructura, los requisitos relativos a los servicios, requisitos a los equipos y utensilios, requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de alimentos, requisitos relativos al puesto de comercialización, requisitos relativos a la preparación de los alimentos, requisitos de higiene del comerciante de alimentos, requisitos relativos a la limpieza y desinfección, requisitos relativos al control de plagas y roedores, requisitos relativos a capacitación y requisitos relativos al control y aseguramiento de la inocuidad.
3. Visita in situ a la EP-EMMPA para verificar el cumplimiento del check list elaborado
4. Tabulación de la información recopilada.
5. Gráficos estadísticos de los datos obtenidos
6. Análisis de resultados

ACTIVIDAD N: 3

3.5.3 Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de la EP-EMMPA

1. Revisión de la norma INEN 2687 de mercados saludables
2. Elaboración de encuestas de satisfacción en relación a lo que establece la norma INEN 2687 con respecto los requisitos relativos a la infraestructura, los requisitos relativos a los servicios, requisitos a los equipos y utensilios, requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de alimentos, requisitos relativos al puesto de comercialización, requisitos relativos a la preparación de los alimentos, requisitos de higiene del comerciante de alimentos, requisitos relativos a la limpieza y desinfección, requisitos relativos al control de plagas y roedores, requisitos relativos a capacitación y requisitos relativos al control y aseguramiento de la inocuidad.
3. Validación de la encuesta por tres expertos dentro del área.
4. Corrección de la encuesta de satisfacción.
5. Visita a la EP-EMMPA para la realización de la encuesta.
6. Tabulación de la información recopilada.
7. Gráficos estadísticos de los datos obtenidos
8. Análisis de resultados

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis que se ha realizado en la EP-EMMPA de la ciudad de Riobamba, está basado en las técnicas de observación, entrevista con instrumentos como fichas técnicas de chequeo, encuestas a los comerciantes y clientes, las mismas que ayudaron a obtener un conocimiento acerca de la situación actual de la EP-EMMPA basados en los requerimientos de la norma INEN 2687.

4.1 Análisis de fichas técnicas de chequeo organoléptico de los tres productos más comercializados en la EP-EMMPA

4.1.1 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad de la zanahoria

Tabla 6 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad de la zanahoria

PRODUCTO (ZANAHORIA)	FRECUENCIA	%	
Color	9 (Naranja)	100%	
Olor	9 (Característico)	100%	
Sabor	9(dulce)	100%	
Textura	2 (lisa)/ 7 (pequeñas grietas)	22% Lisas	78% pequeñas grietas
Tamaño	Diámetro (5) pequeñas / (4) medianas	Diámetro	
		56% Pequeñas	44% Medianas

	Longitud (1) pequeña/ (8) medianas	Longitud	
		11% Pequeñas	89% Medianas
Aspecto	1(sin defectos) /8(defectos tolerables)	11% Sin defectos	89% Defectos tolerables

Fuente: Ficha técnica de evaluación organoléptica de la zanahoria

Elaborado por: Autoras

Análisis y Discusión:

Según las muestras analizadas se determina que el color naranja, el olor característico de la variedad el sabor dulce cumple con el 100% como indica la investigación, la textura presenta pequeñas gritas aceptables en un 78%.

El diámetro de las zanahorias que se comercializan en el mercado mayorista según la **Norma Técnica Ecuatoriana 1747** se encuentran en un rango entre medianas y pequeñas, con un 44%, 56% respetivamente.

La longitud de las zanahorias que se comercializan en el mercado mayorista según la **Norma Técnica Ecuatoriana 1747** son medianas con un 89%.

Existe 5 muestras que coinciden su diámetro con su longitud las demás varían su diámetro pequeño y su longitud mediana.

Su aspecto presenta 8 muestras con defectos tolerables (Pequeñas rajaduras o magulladuras superficiales hasta de 1,0 cm de longitud).

Al cumplir con los requisitos establecidos se determina que la zanahoria es un producto de segunda calidad por la diferencia de tamaños y porque existen muestras con defectos tolerables.

4.1.2 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad del tomate riñón

Tabla 7 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad del tomate riñón

PRODUCTO (TOMATE RIÑÓN)	FRECUENCIA	%	
Color	6(Rojos)/3 (Rosados)	67%	33%
Olor	9 (Característico)	100%	
Sabor	9(Agridulce)	100%	
Textura	9 lisas	100%	
Tamaño	3 (medianos)/6(grandes)	33%	67%
Aspecto	9 (sin defecto)	100%	

Fuente: Ficha técnica de evaluación organoléptica del tomate riñón

Elaborado por: Autoras

Análisis y Discusión:

Se determina que el color rojo cumple con un 67% mientras que el color rosado cumple con un 33% por la falta de maduración que no sería un factor que afecte a la calidad ya que debemos tomar en cuenta el tiempo de almacenamiento que tendrá el producto y así podrá cumplir con la maduración, el olor es característico, el sabor agridulce y su textura lisa cumple con el 100%,

El tamaño del tomate riñón que se comercializan en el mercado mayorista, según la Norma INEN 1745 los diámetros se encuentran en un rango tomates grandes en su mayoría con un 68% no presenta defectos.

Al cumplir con los requisitos establecidos se determina que el tomate riñón es un producto de primera calidad.

4.1.3 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad del brócoli

Tabla 8 Evaluación de parámetros organolépticos de calidad del brócoli

PRODUCTO (BROCOLI)	FRECUENCIA	%	
Color	7(verde) / 2(verde amarillento)	78%	32%
Olor	9(característico)	100%	
Sabor	9(agridulce)	100%	
textura	9 (fibrosa)	100%	
Aspecto	7(grado I sin defectos) /2 (grado I con tolerancia en la inflorescencia)	78%	32%

Fuente: Ficha técnica de evaluación organoléptica del brócoli

Elaborado por: Autoras

Análisis y Discusión:

Se determina que el color cumple en un 78% color verde como indica la investigación, el olor el sabor es característico y su textura fibrosa cumple con el 100%.

Según la Norma Técnica Ecuatoriana 1976:2003 ,7 de las muestras pertenecen a grado I (sin defectos) con un 78% y 2 muestras con tolerancia en la inflorescencia.

Al cumplir con los requisitos establecidos se determina que el brócoli es un producto de primera calidad.

4.2 Cumplimiento de la norma INEN 2687

Mediante esta evaluación visual se ha determinado el porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de la norma INEN 2687 de mercados saludables por parte de la EP-EMMPA.

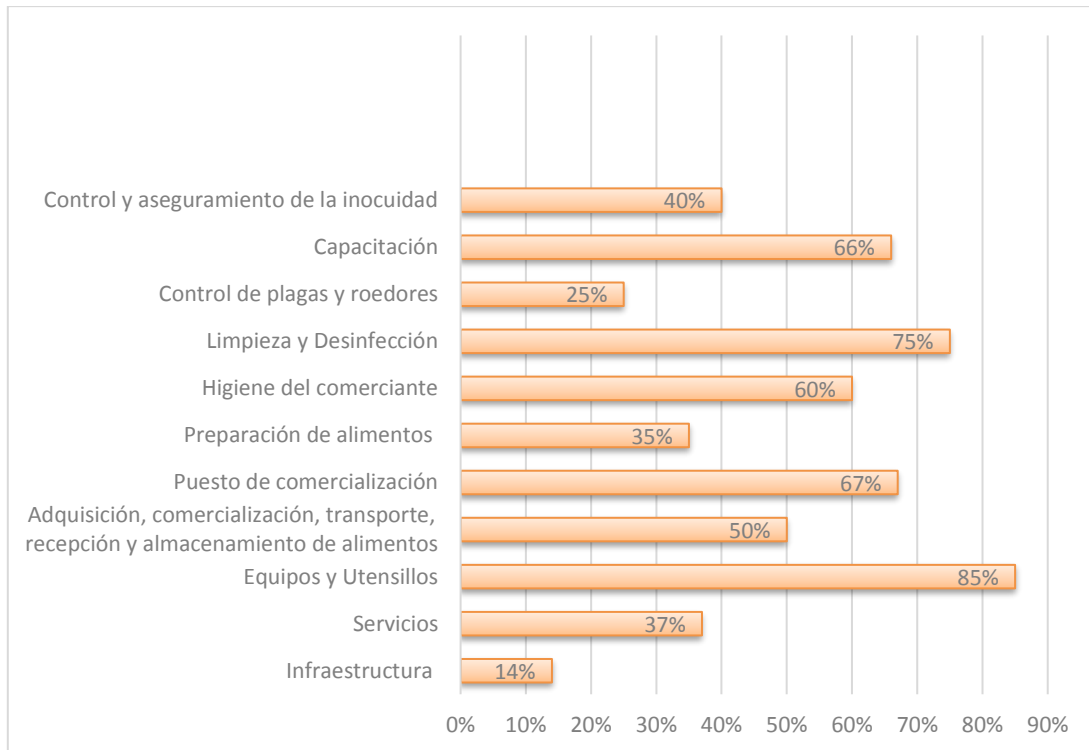
Tabla 9 Lista de requerimientos en la norma INEN 2687

Lista de requerimientos en la norma INEN 2687		
N°	Requerimientos	% de Cumplimiento
1	Infraestructura	14%
2	Servicios	37%
3	Equipos y utensilios	85%
4	Adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de alimentos	50%
5	Puesto de comercialización	67%
6	Preparación de los alimentos	35%
7	Higiene del comerciante de alimentos	60%
8	Limpieza y desinfección	75%
9	Control de plagas y roedores	25%
10	Capacitación	66%
11	Control y aseguramiento de la inocuidad	40%
PROMEDIO TOTAL		50.36%

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Gráfico 1 Cumplimiento de la norma INEN 2687



Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Análisis:

La EP-EMMPA no cumple al 100% con los requerimientos de la norma INEN, pero cumple con un 85% en los requerimientos de equipos y utensilios ya que utilizan materiales que pueden ser limpiados y desinfectados.

Los puntos críticos que presenta la EP-EMMPA son en los requerimientos de control de plagas con un 25%, en requerimientos de preparación de alimentos con un 35 % y en los requerimientos de infraestructura con un 14 %. Por lo que se determina que se debe implementar un programa de control de plagas y limpieza, a la vez capacitar a los comerciantes sobre las buenas prácticas de higiene para la manipulación de alimentos.

4.3 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios de la EP-EMMPA

Se realizó dos encuestas en base a los requerimientos establecidos por la norma INEN 2687 de mercados saludables y manejo adecuado de alimentos para establecer el nivel de satisfacción de los comerciantes y clientes.

4.3.1 Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes de la EP-EMMPA

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al puesto de comercialización?

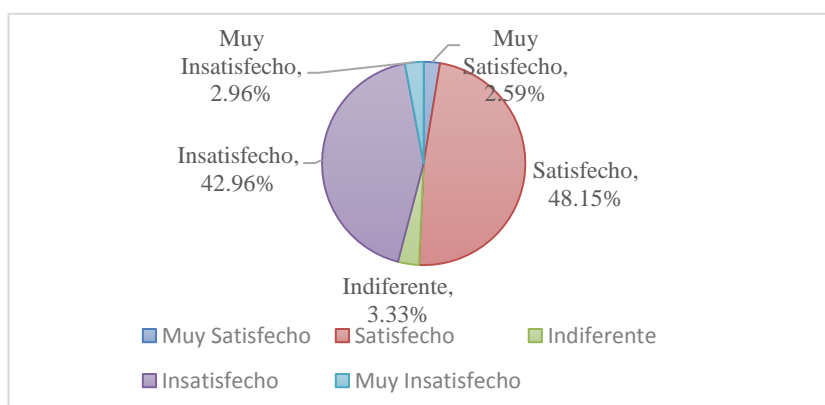
Tabla 10 Nivel de satisfacción con respecto al puesto de comercialización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	7	2.59%
Satisfecho	130	48.15%
Indiferente	9	3.33%
Insatisfecho	116	42.96%
Muy Insatisfecho	8	2.96%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 2 Porcentaje de satisfacción con respecto al puesto de comercialización



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 48.15% y 2.59% de la población encuestada manifiesta que se encuentran muy satisfechos y satisfechos con el espacio de su lugar de trabajo dándonos un nivel de satisfacción de 50.74%, se ha obtenido 3.33% de personas que este aspecto le es indiferente, mientras que 45.92% de la población de comerciantes se encuentran insatisfechos por lo que debería existir una distribución equitativa.

2. ¿Se encuentra usted satisfecho con respecto al sistema de drenaje?

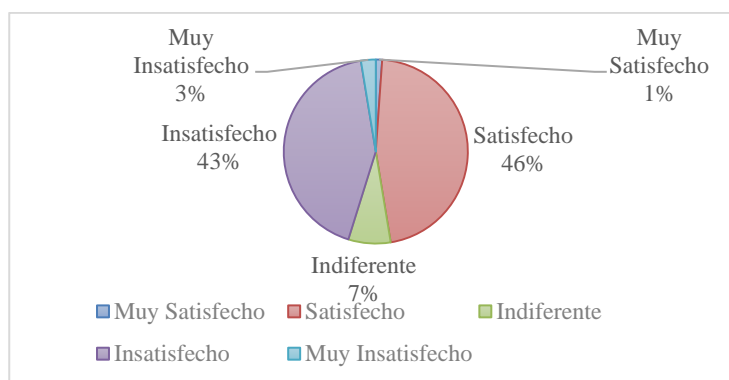
Tabla 11 Nivel de satisfacción con respecto al sistema de drenaje

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	3	1%
Satisfecho	125	46%
Indiferente	20	7%
Insatisfecho	115	43%
Muy Insatisfecho	7	3%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 3 Porcentaje de satisfacción con respecto al sistema de drenaje



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 46% y 1% de los comerciantes se encuentran muy satisfechos y satisfechos, dándonos un nivel de satisfacción del 47% con el sistema de drenaje ya que no existen estancamiento de aguas lluvias, el 7% de comerciantes este aspecto le es indiferente, mientras que 3% y 43% de los comerciantes están muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de insatisfacción del 46% con este sistema ya que algunos emanan malos olores en diferentes áreas.

3. ¿Está satisfecho con las instalaciones de los servicios higiénicos?

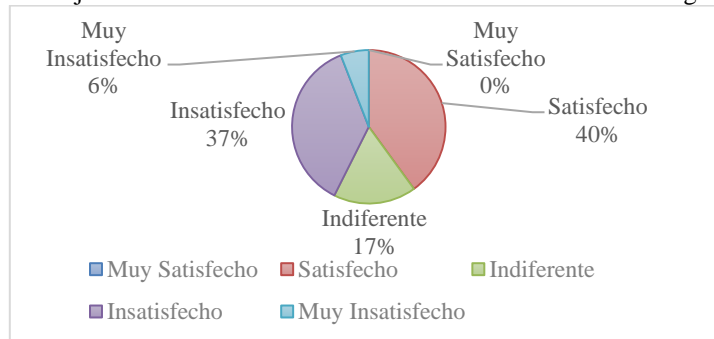
Tabla 12 Nivel de satisfacción con las instalaciones de los servicios higiénicos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	108	40%
Indiferente	47	17%
Insatisfecho	99	37%
Muy Insatisfecho	16	6%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 4 Porcentaje de satisfacción con las instalaciones de los servicios higiénicos



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 40% de los comerciantes se encuentran satisfechos con las instalaciones de servicios higiénicos, el 17% de encuestados le es indiferente este aspecto, mientras que el 6% y 37% se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos, dándonos un nivel de insatisfacción del 42% debido a que no cuentan con un completo abastecimiento de agua, el cual tiene que ser reservada en tanques.

4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el abastecimiento de agua?

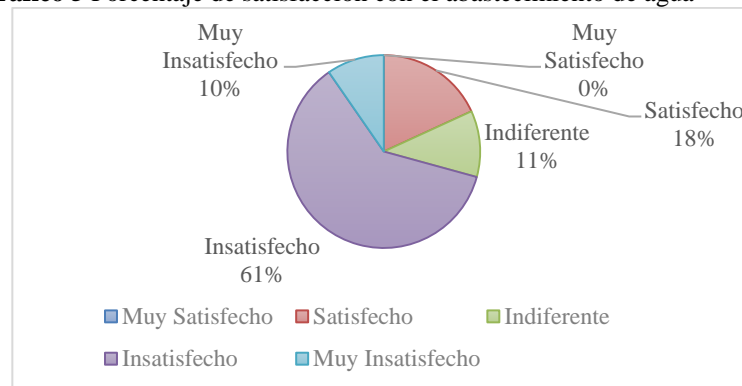
Tabla 13 Nivel de satisfacción con el abastecimiento de agua

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	49	18%
Indiferente	30	11%
Insatisfecho	165	61%
Muy Insatisfecho	26	10%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 5 Porcentaje de satisfacción con el abastecimiento de agua



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 10% y 61% de comerciantes se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos, dándonos un nivel de insatisfacción del 71% por el abastecimiento de agua debido a que no existe un flujo continuo y en ocasiones tienen que ser abastecidos por tanqueros, el 11% de personas encuestadas este aspecto le es indiferente, mientras que solo el 18% se encuentra satisfecho con el abastecimiento de agua.

5. ¿Cuál es su grado de conformidad con el sistema de recolección de basura interna?

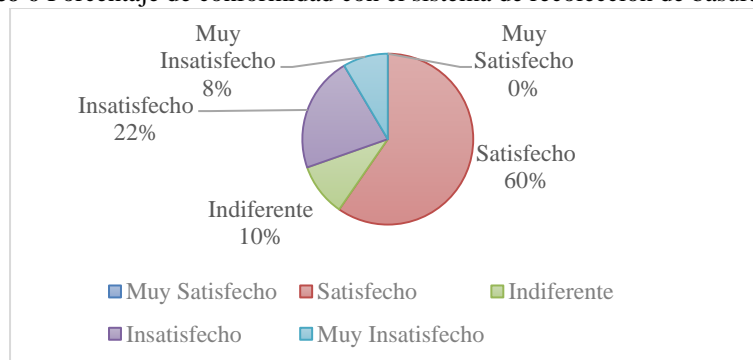
Tabla 14 Grado de conformidad con el sistema de recolección de basura interna

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	161	59.63%
Indiferente	27	10%
Insatisfecho	59	21.85%
Muy Insatisfecho	23	8.52%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 6 Porcentaje de conformidad con el sistema de recolección de basura interna



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 60% de comerciantes encuestados se encuentran satisfechos con el sistema de recolección de basura ya que el personal de limpieza realiza periódicamente los recorridos por las instalaciones, el 10% de comerciantes este aspecto le es indiferente, mientras que el 8% y 22% están muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de insatisfacción del 30% debido a que existen desperdicios que no son recolectados.

6. ¿Se encuentra satisfecho con la organización al momento de la recepción del producto?

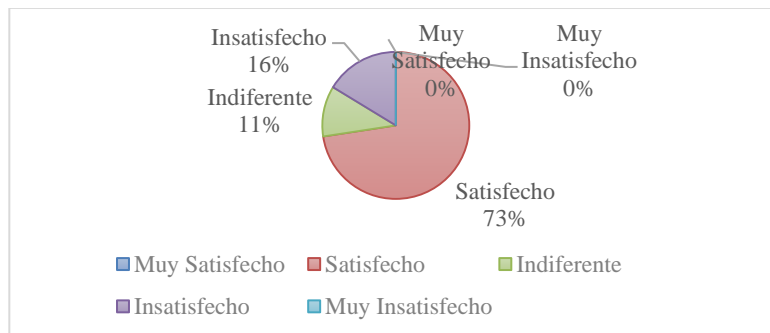
Tabla 15 Nivel de satisfacción con la organización al momento de la recepción del producto

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	164	73%
Indiferente	20	11%
Insatisfecho	86	16%
Muy Insatisfecho	0	0%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 7 Porcentaje satisfacción con la organización al momento de la recepción del producto



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 73% de comerciantes se encuentra satisfechos con la recepción del producto ya que ellos son los encargados de recibir y clasificar el producto, el 11% de comerciantes este aspecto le es indiferente, mientras que el 16% se encuentran insatisfechos.

7. ¿Cuál es su grado de conformidad con la limpieza en el área de la recepción del producto?

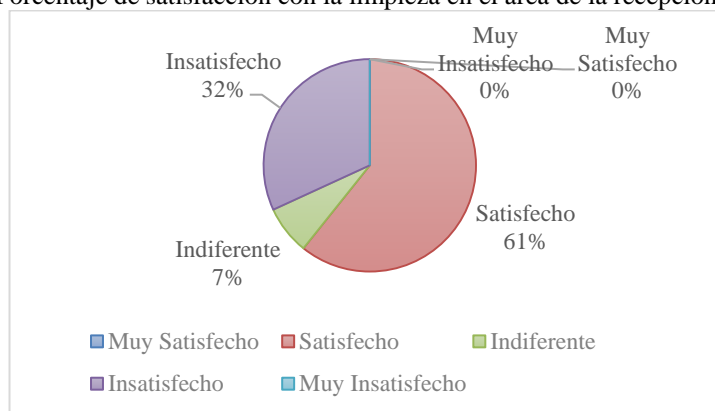
Tabla 16 Grado de conformidad con la limpieza en el área de la recepción del producto

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	164	61%
Indiferente	20	7%
Insatisfecho	86	33%
Muy Insatisfecho	0	0%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 8 Porcentaje de satisfacción con la limpieza en el área de la recepción del producto



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 61% de los comerciantes se encuentran satisfechos con la limpieza en el área de recepción ya que ellos están encargados de recibir el producto y de la limpieza del mismo, el 7% de comerciantes este aspecto le es indiferente, mientras que existe el 32% de comerciantes que no se encuentran satisfechos, debido a que no todos los trabajadores realizan la limpieza al momento de la recepción.

8. ¿Está usted satisfecho con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año?

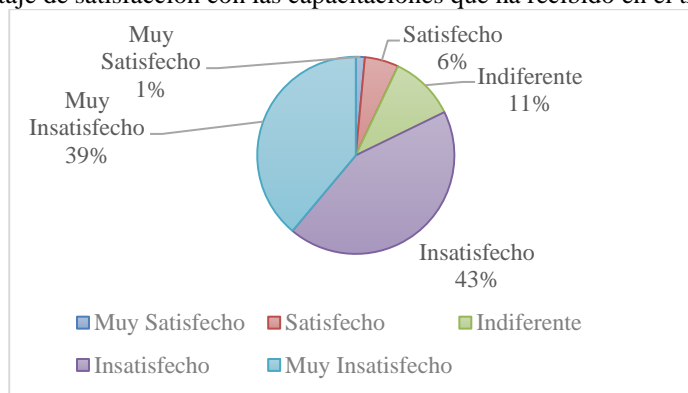
Tabla 17 Nivel de satisfacción con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	4	1%
Satisfecho	15	6%
Indiferente	29	11%
Insatisfecho	117	43%
Muy Insatisfecho	105	39%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 9 Porcentaje de satisfacción con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 39% y 43% de comerciantes se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de insatisfacción del 82% ya que no han recibido capacitaciones en el transcurso de este año por lo que se debería implementar un programa de capacitaciones. El 11% de comerciantes encuestados este aspecto le es indiferente, mientras que existe un nivel de satisfacción del 7%.

9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado?

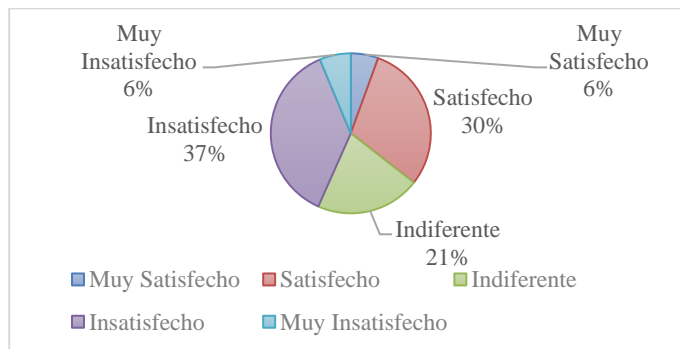
Tabla 18 Nivel de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	15	6%
Satisfecho	81	30%
Indiferente	57	21%
Insatisfecho	100	37%
Muy Insatisfecho	17	6%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 10 Porcentaje de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 6% y 37% de comerciantes encuestados se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos con el trato que reciben por los inspectores ya que algunos de ellos no los tratan con amabilidad al contrario infunden temor a los comerciantes. El 21% de comerciantes este aspecto le es indiferente mientras que el 6% y 30% de comerciantes están muy satisfechos y satisfechos con el trato que reciben dándonos un nivel de satisfacción del 36%.

10. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección?

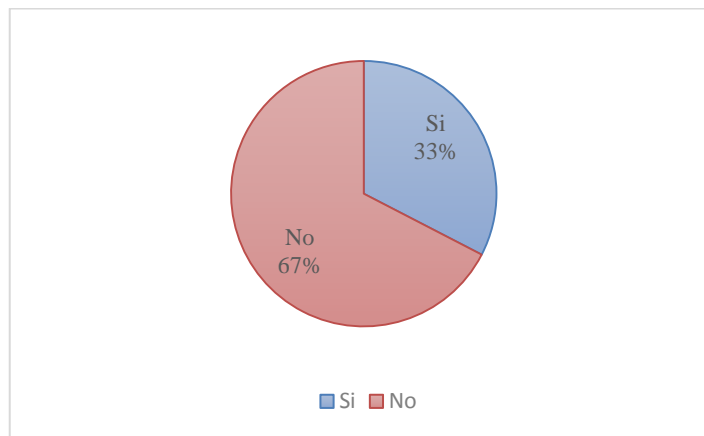
Tabla 19 Conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	88	32.59%
No	182	67.41%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 11 Porcentaje de conocimiento si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 67% de encuestados desconocen que existe un programa de limpieza y desinfección, mientras que el 33% de comerciantes encuestados conoce que hay un programa de limpieza, pero no de desinfección.

11. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas?

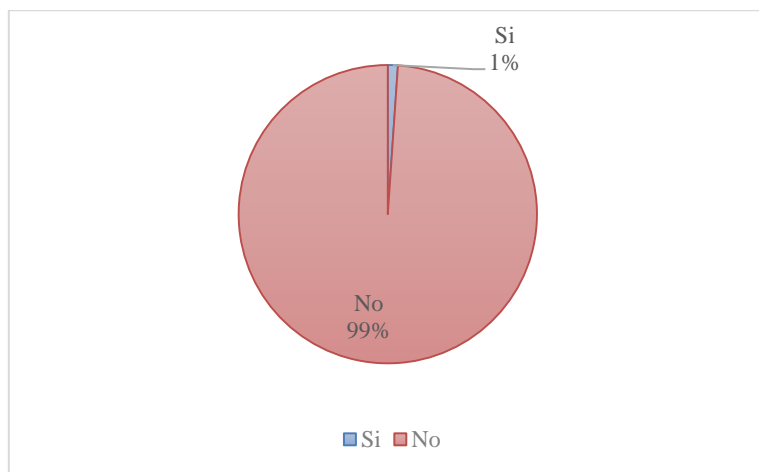
Tabla 20 Conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	0.74%
No	286	99.26%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 12 Porcentaje de conocimiento si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 99% de comerciantes encuestados desconocen si existe un programa de control de plagas, por lo que sería recomendable crear un programa y darlo a conocer ya que es importante que exista un programa de control de plagas en el mercado para que garantizar la inocuidad.

12. ¿Usted conoce si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables?

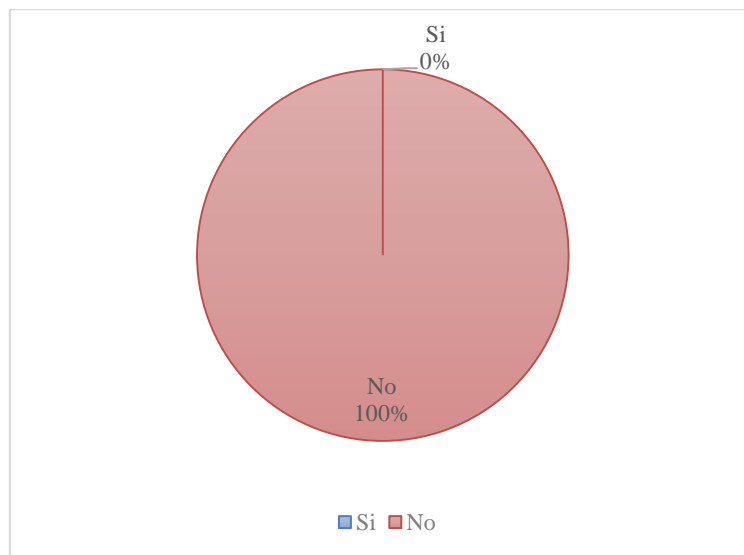
Tabla 21 Conoce si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	270	100%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 13 Porcentaje de conocimiento si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

Los comerciantes encuestados no han recibido capacitaciones de mercados saludables por ello desconocen los requisitos con los que debe contar un mercado.

13. ¿Tiene alguna sugerencia para el mercado?

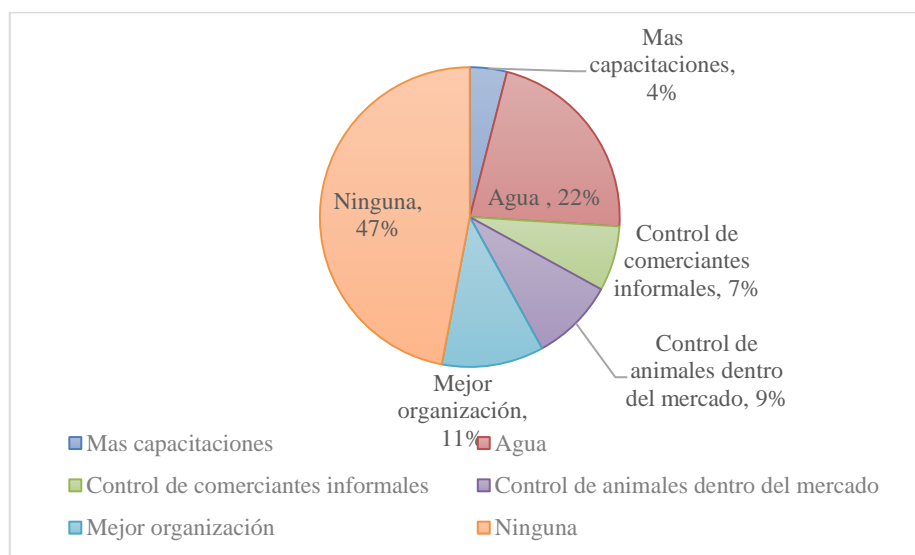
Tabla 22 Sugerencias para el mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mas capacitaciones	10	4%
Abastecimiento de Agua	61	22%
Control de comerciantes informales	18	7%
Control de animales dentro del mercado	24	9%
Mejor organización	30	11%
Ninguna	127	47%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 14 Sugerencias para el mercado



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

Los comerciantes recomendaron en su mayoría que exista una mejor organización y que cuenten con agua todo el día ya que es necesario para el área de servicios higiénicos y de mariscos.

4.3.1.1 Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes de la EP-EMMPA especificada por ítems de requerimientos

- **Infraestructura**

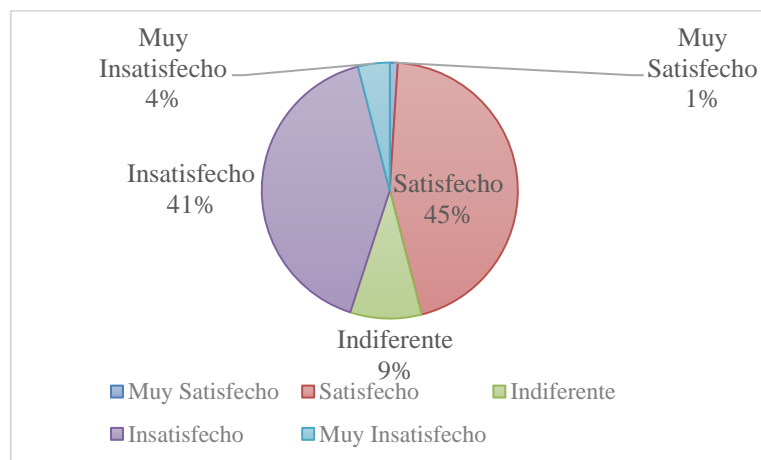
Tabla 23 Infraestructura Requerimientos

ALTERNATIVAS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Puesto de comercialización	7	130	9	116	8
Sistema de drenaje	3	125	20	115	7
Servicios higiénicos	0	108	47	99	16
TOTAL	10	363	76	330	31
PORCENTAJE	1%	45%	9%	41%	4%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 15 Porcentaje de satisfacción referente a la infraestructura



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 1% y 45 % de comerciantes se encuentra muy satisfechos y satisfechos dándonos un nivel de satisfacción del 46% con la infraestructura del mercado, el 9% de comerciantes este aspecto le es indiferente, mientras que el 4% y 41% están muy insatisfechos e insatisfechos, dándonos un nivel de insatisfacción del 45% debido a que no existe una buena distribución en el mercado.

- **Requisitos relativos a los servicios**

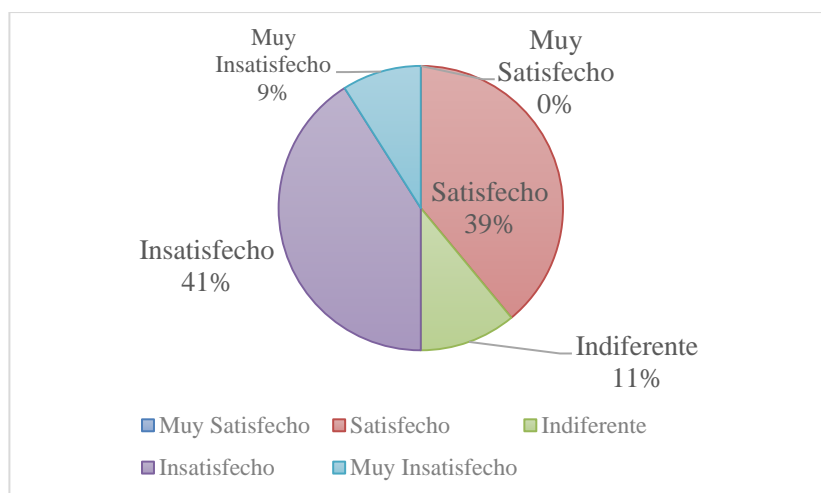
Tabla 24 Nivel de satisfacción referente a los servicios

ALTERNATIVAS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Abastecimiento de agua	0	49	30	165	28
Recolección de basura interna	0	161	27	59	23
TOTAL	0	210	57	224	49
PORCENTAJE	0%	39%	11%	41%	9%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 16 Porcentaje de satisfacción referente a los servicios



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 9% y 41% de comerciantes se encuentra muy insatisfechos e insatisfecho dándonos un nivel de insatisfacción del 50% con los servicios debido al abastecimiento del agua y al sistema de recolección de basura, el 11% de comerciantes este aspecto le es indiferente, mientras que 39% de comerciantes se encuentran satisfechos.

- **Requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de productos**

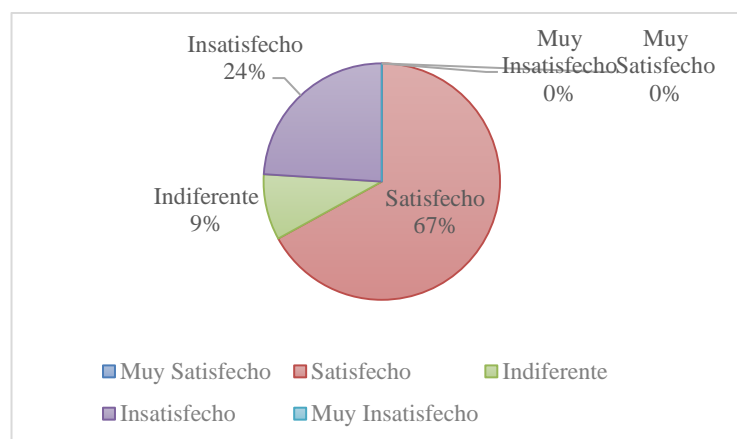
Tabla 25 Nivel de satisfacción en base a los Requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de productos

ALTERNATIVAS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Organización en la recepción del producto	0	196	30	44	0
Limpieza en el área de recepción del producto	0	164	20	86	0
TOTAL	0	360	50	130	0
PORCENTAJE	0%	67%	9%	24%	0%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 17 Porcentaje de satisfacción en requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de productos



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 67% de comerciantes está satisfecho con la organización y limpieza en el área de recepción del producto ya que ellos son los encargados de estas actividades, el 9% de los encuestados este aspecto le es indiferente, mientras que el 24% se encuentra insatisfecho.

- **Requisitos relativos a capacitación**

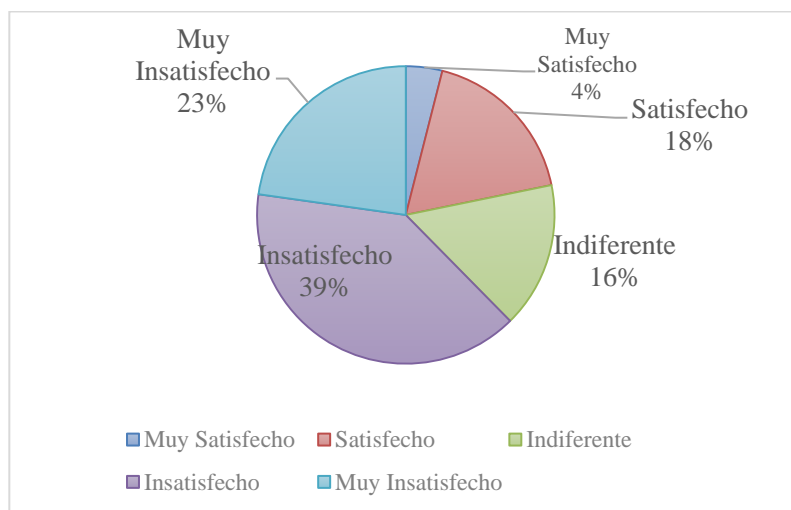
Tabla 26 Nivel de satisfacción de capacitaciones

ALTERNATIVAS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Capacitaciones en el transcurso del año	4	15	29	117	105
Trato recibido por parte de los inspectores	15	81	57	100	170
TOTAL	19	96	86	217	122
PORCENTAJE	4%	18%	16%	39%	23%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 18 Porcentaje de satisfacción referente a las capacitaciones



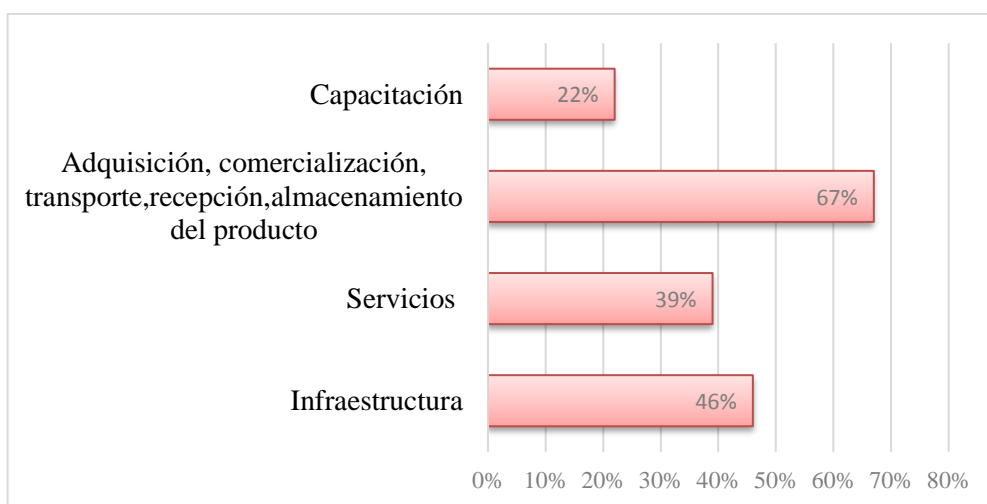
Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 23% y 39 % se encuentra muy insatisfecho e insatisfecho dándonos un nivel de insatisfacción del 62% ya que no han recibido ninguna capacitación en el transcurso de este año, el 16% de los comerciantes este aspecto le es indiferente, mientras que el 4% y 18% se encuentran muy satisfechos y satisfechos dándonos un nivel de satisfacción del 22%.

Gráfico 19 Nivel de satisfacción de comerciantes de la EP-EMMPA



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los comerciantes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

Los comerciantes de la EP-EMMPA se encuentran satisfechos un 67% en el aspecto de adquisición, comercialización, almacenamiento y transporte del producto ya que ellos son los encargados de esta actividad. El 46% se encuentran satisfechos con la infraestructura, mientras que en el aspecto de servicio su nivel de satisfacción es del 39% y en el aspecto de capacitación su nivel de satisfacción es mínimo con el 22% por lo que se debería implementar capacitaciones a los comerciantes así también implementar un sistema de recolección de basura.

4.3.2 Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes de la EP-EMMPA

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción referente al acceso del mercado?

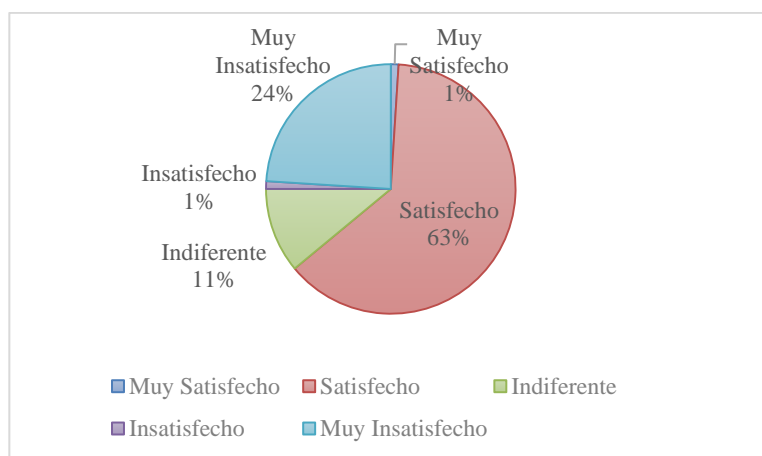
Tabla 27 Nivel de satisfacción referente al acceso del mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	5	1%
Satisfecho	241	63%
Indiferente	42	11%
Insatisfecho	5	1%
Muy Insatisfecho	91	24%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 20 Porcentaje de satisfacción referente al acceso del mercado



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 1% y 63% de los clientes encuestados se encuentran muy satisfechos y satisfechos dándonos un nivel de satisfacción del 64% con el acceso al mercado, el 11% de

clientes este aspecto le es indiferente, mientras que el 1% y 24% se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de insatisfacción del 25% ya que existe mucho tráfico los días en que existe feria.

2. ¿Se encuentra usted satisfecho referente a la movilidad dentro del mercado?

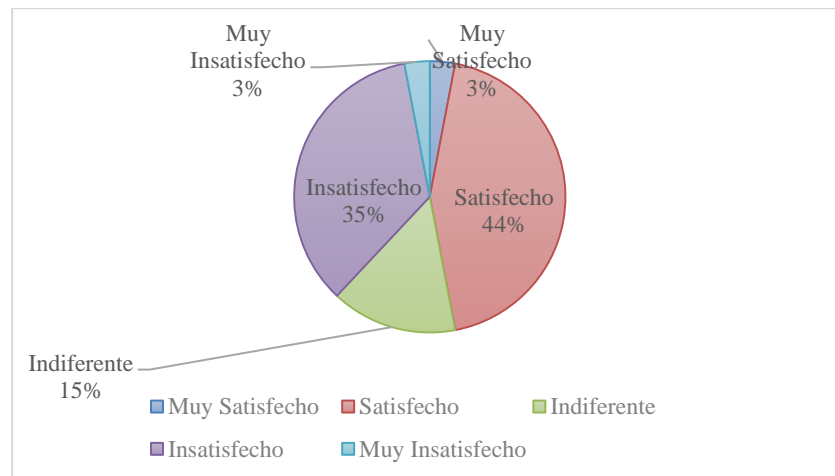
Tabla 28 Nivel de satisfacción referente a la movilidad dentro del mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	10	3%
Satisfecho	169	44%
Indiferente	59	15%
Insatisfecho	133	35%
Muy Insatisfecho	13	3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 21 Porcentaje de satisfacción referente a la movilidad dentro del mercado



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 3% y 44% de clientes se encuentran muy satisfechos y satisfechos dándonos un nivel de satisfacción del 47% con la movilidad dentro del mercado, el 15% de encuestados este aspecto le es indiferente, mientras que el 3% y 35% están muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de insatisfacción del 38% debido a que el espacio entre los puestos de comercialización es mínimo.

3. ¿Está satisfecho con la señalética dispuesta en el mercado?

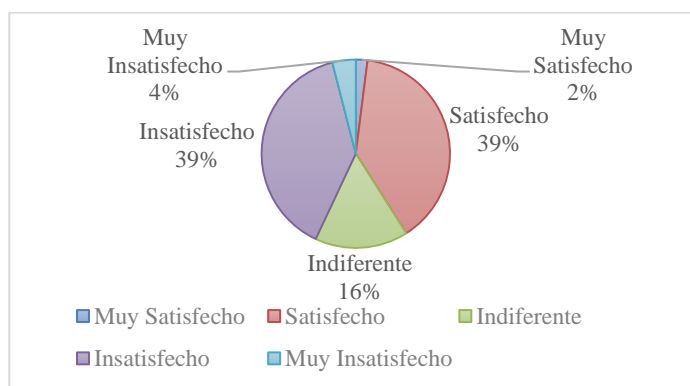
Tabla 29 Nivel de satisfacción con la señalética dispuesta en el mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	9	2%
Satisfecho	150	39%
Indiferente	60	16%
Insatisfecho	151	39%
Muy Insatisfecho	14	4%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 22 Porcentaje de satisfacción con la señalética dispuesta en el mercado



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 4% y 39% de clientes se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de insatisfacción del 43% con la señalética del mercado debido a que existe una congestión vehicular, el 16% de clientes este aspecto le es indiferente, mientras que el 2% y 39% se encuentra muy satisfecho y satisfecho dándonos un nivel de satisfacción del 41% debido a la escasa señalética existente.

4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos?

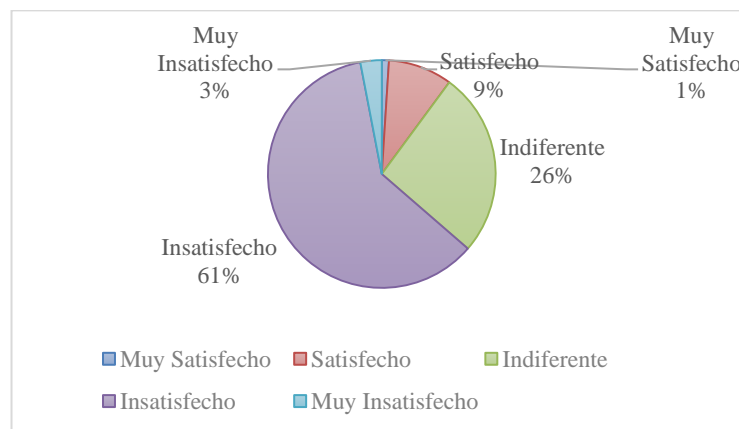
Tabla 30 Nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	5	1%
Satisfecho	34	9%
Indiferente	100	26%
Insatisfecho	232	60%
Muy Insatisfecho	13	3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 23 Porcentaje de satisfacción referente a los servicios higiénicos



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 3% y 61% de clientes encuestados se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de insatisfacción del 64% con los servicios higiénicos debido a que no existe una buena limpieza y falta de agua, el 26% de clientes encuestados este aspecto le es indiferente, mientras que el 1% y 9% de clientes se encuentran muy satisfechos y satisfechos dándonos un nivel de satisfacción del 10%.

5. ¿Se encuentra satisfecho en la distribución y colocación de productos?

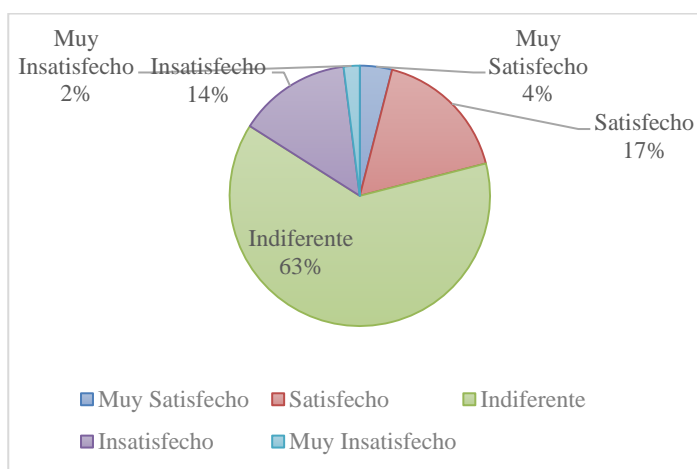
Tabla 31 Nivel de satisfacción en la distribución y colocación de productos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	16	4%
Satisfecho	67	17%
Indiferente	240	63%
Insatisfecho	52	14%
Muy Insatisfecho	9	2%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 24 Porcentaje de satisfacción en la distribución y colocación de productos



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 63% de clientes la distribución de productos le es indiferente debido a que no es relevante para ellos como se encuentren distribuidos. El 4% y 17% de clientes se encuentran muy satisfechos y satisfechos dándonos un nivel de satisfacción del 21%, mientras que el 2% y 14% de clientes se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de insatisfacción del 16%.

6. ¿Está satisfecho referente a los depósitos de basura?

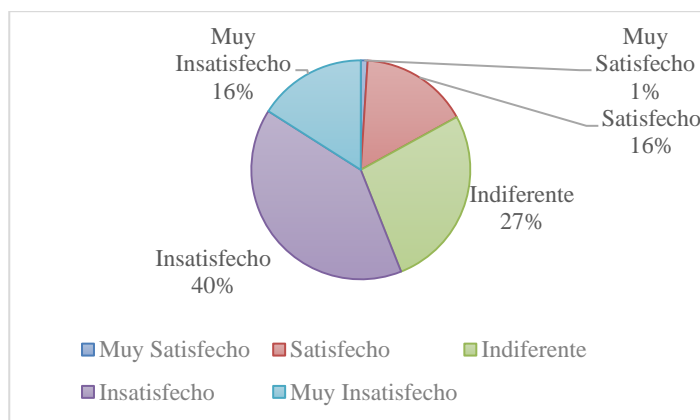
Tabla 32 Nivel satisfacción referente a los depósitos de basura

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	5	1%
Satisfecho	62	16%
Indiferente	103	27%
Insatisfecho	152	40%
Muy Insatisfecho	62	16%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 25 Porcentaje de satisfacción referente a los depósitos de basura



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis

El nivel de satisfacción de los clientes es del 17%. El 27% de clientes este aspecto le es indiferente, mientras que el 16% y 40% se encuentra muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de satisfacción del 56% con los depósitos de basura ya que el mercado no cuenta con suficientes depósitos para la gran afluencia de personas que realizan sus compras en este mercado.

7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización?

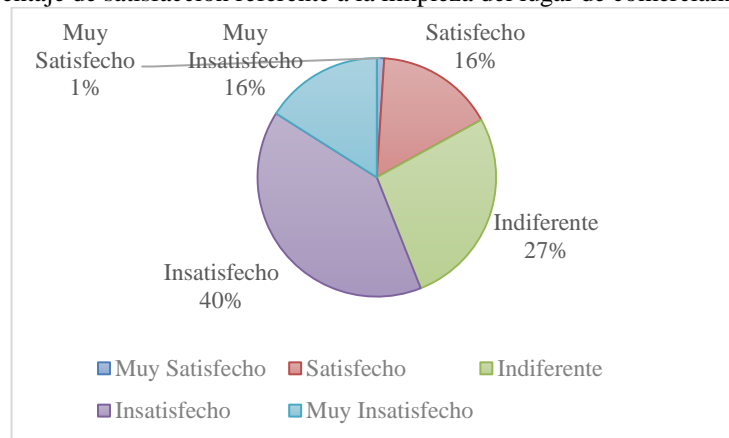
Tabla 33 Nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	5	1%
Satisfecho	56	16%
Indiferente	80	27%
Insatisfecho	181	40%
Muy Insatisfecho	62	16%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 26 Porcentaje de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 16% y 40% de clientes se encuentra muy insatisfechos e insatisfechos dándonos un nivel de insatisfacción del 56% con la limpieza debido que algunos comerciantes no colaboran al momento de la limpieza en la recepción del producto por lo cual se observa basura en las instalaciones del mercado. El 27% de clientes este aspecto le es indiferente, mientras que el nivel de satisfacción de los clientes es del 17% referente a la limpieza en el lugar de comercialización.

8. ¿Está satisfecho con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante?

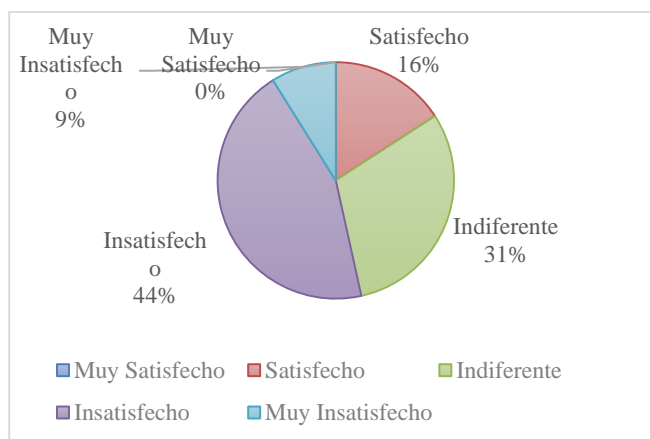
Tabla 34 Nivel de satisfacción con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	61	16%
Indiferente	118	31%
Insatisfecho	172	45%
Muy Insatisfecho	33	9%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 27 Porcentaje de satisfacción con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis

El 9% y 44% clientes encuestados se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos con la higiene en la manipulación de productos ya que no existe un control en la asepsia del comerciante al momento de expender los productos. El 31% de clientes esto le es indiferente, mientras que existe un nivel de satisfacción del 16%.

9. ¿Se encuentra satisfecho con los productos que se comercializan en este mercado?

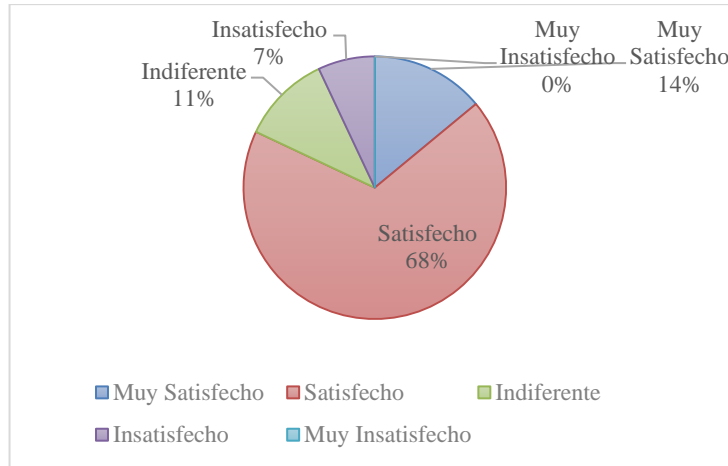
Tabla 35 Nivel de satisfacción con los productos que se comercializan en este mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	52	14%
Satisfecho	262	68%
Indiferente	42	11%
Insatisfecho	28	7%
Muy Insatisfecho	0	0%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 28 Porcentaje de satisfacción con los productos que se comercializan en este mercado



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 14% y 68% de clientes se encuentran muy satisfechos y satisfechos dándonos un nivel de satisfacción de 82% con los productos que se comercializan debido a su precio y a la variedad de productos. El 11% de clientes esto le es indiferente, mientras que el 7% se encuentra insatisfecho con este aspecto.

10. ¿Está satisfecho con el trato de los comerciantes hacia los clientes?

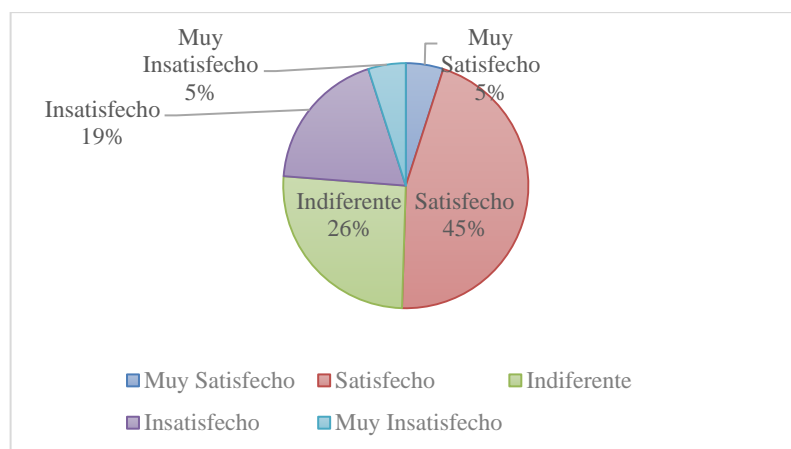
Tabla 36 Nivel de satisfacción con el trato de los comerciantes hacia los clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	18	5%
Satisfecho	175	46%
Indiferente	99	26%
Insatisfecho	74	19%
Muy Insatisfecho	18	5%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 29 Porcentaje de satisfacción con el trato de los comerciantes hacia los clientes



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 5% y 45% de clientes se encuentran muy satisfechos y satisfechos, dándonos un nivel de satisfacción del 50% con el trato que reciben por parte de los comerciantes ya que son tratados con respeto y amabilidad. El 26% opino que esto le es indiferente, mientras que existe 24% de nivel de insatisfacción.

4.3.2.1 Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes de la EP-EMMPA

especificada por ítems de requerimientos

- Requerimientos relativos a la infraestructura**

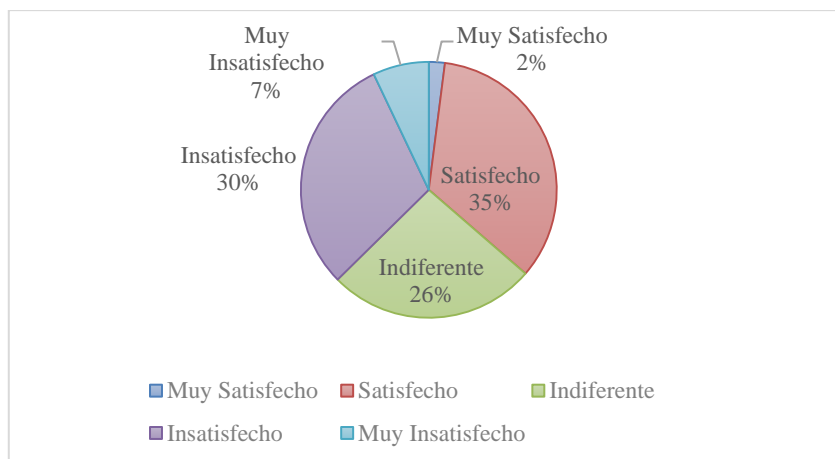
Tabla 37 Nivel de satisfacción de los clientes referente a la infraestructura

ALTERNATIVAS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Acceso al mercado	5	241	42	5	91
Movilidad dentro del mercado	10	169	59	133	13
Señalética en el mercado	9	150	60	151	14
Servicios higiénicos	5	34	100	232	13
Distribución de productos	16	67	240	52	9
TOTAL	45	661	501		140
PORCENTAJE	2%	35%	26%	30%	7%

Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Gráfico 30 Porcentaje de satisfacción de los clientes referente a la infraestructura



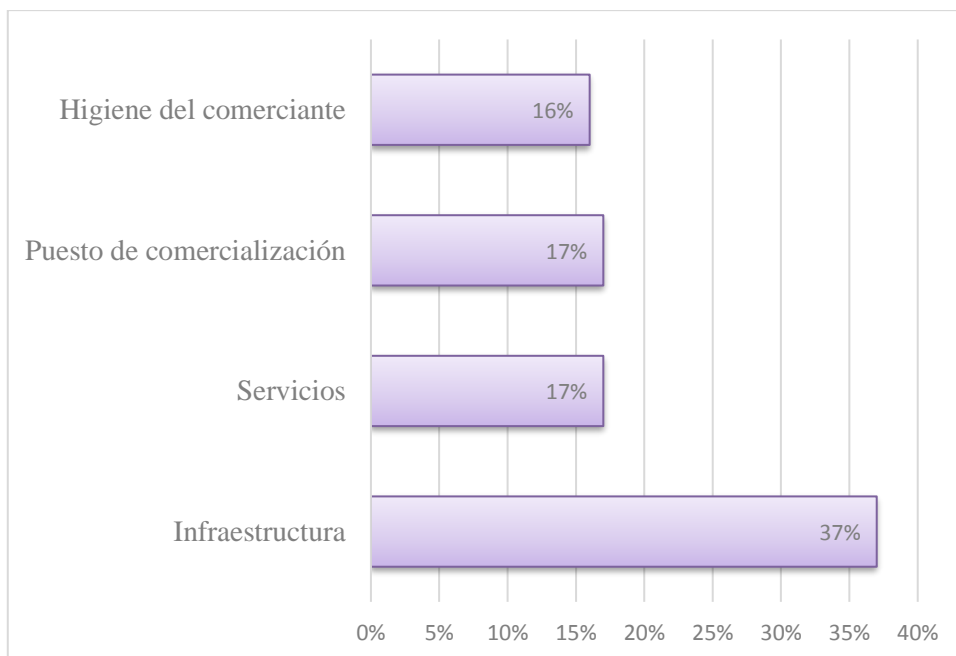
Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El 2% y 35% de clientes están muy satisfechos y satisfechos dándonos un porcentaje de satisfacción del 37% con la infraestructura del mercado. El 26% de clientes este aspecto le es indiferentes, mientras que el 7% y 30% se encuentra muy insatisfechos e insatisfecho dándonos un nivel de insatisfacción del 37% ya que no existe una buena señalética y existe aglomeración de gente que no permiten la movilidad dentro del mercado.

Gráfico 31 Nivel de satisfacción de los clientes de la EP-EMMPA



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a los clientes

Elaborado por: Autoras

Análisis:

El nivel de satisfacción de los clientes en el aspecto de infraestructura es 37%, mientras que su nivel de satisfacción es mínimo en los aspectos de servicios, puesto de comercialización e higiene del comerciante. Por lo que se debería capacitar a los comerciantes sobre las prácticas de manipulación e higiene, así como la limpieza y desinfección adecuada de las distintas áreas para el cliente este satisfecho con los diferentes aspectos de la EP-EMMPA.

4.4 Análisis de las 12 zonas que conforman la nave principal del mercado mayorista

Al iniciar el proceso de análisis de la funcionalidad y operatividad de las actividades que se llevan a efecto en la nave principal de la EMMPA, podemos fácilmente determinar que este espacio que fue concebido para que se convierta en el centro de comercio mayorista de productos de nuestra ciudad, en la actualidad ya no cumple con el objetivo, sino que más bien se convirtió en un mercado más de la ciudad.

Y en la actualidad podemos observar que en la nave 1 existe gran cantidad de vendedores de productos que se expenden al por menor, así como la presencia de amas de casa haciendo la adquisición de estos productos, por lo que se deduce fácilmente que, si bien es cierto que se realiza el comercio al por mayor y el embarque de productos hacia otras ciudades del país, también existe comercio al por menor.

El presente análisis lo efectuamos de acuerdo a la ubicación de cada zona de productos de acuerdo a su ubicación en la nave principal la misma que cuenta con doce (12) zonas perfectamente definidas de la siguiente manera.

ZONA 1: CEBOLLA BLANCA, YERBAS MEDICINALES, CILANTRO



Fuente: Autoras

Análisis:

Pese al esfuerzo diario que realizan inspectores, comerciantes y ciudadanía, en la zona 1 podemos observar que, los productos son depositados para la comercialización, directamente en el piso es decir existe gran contaminación, por la falta de cuidado en el manejo de los productos, así como la implementación de controles de calidad y manejo de los mismos.

Recomendación:

Se deberá propender a la implementación de espacios (Módulos o Cubículos) que permitan un manejo más adecuado de los productos, y la exhibición de los mismos, evitando de esta manera la contaminación, se recomienda la utilización de materiales adecuados y de fácil limpieza debiendo ser los módulos con caramancheles de 2.40 m x 1.80 m es decir de 4.30 m² con paredes de mampostería de ladrillo de 10 cm y mesón de hormigón.

Consideramos necesario que existan áreas sin la implementación recomendada ya que es necesario el depósito en cantidades mayores para el comercio al por mayor.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.

ZONA 2: LEGUMBRES Y AJOS

Fuente: Autoras

Análisis:

De la misma manera y entendemos con la iniciativa de los vendedores, los productos son expuestos con mayor precaución y control sobre tableros que separan el producto del piso evitando de alguna manera la contaminación.

Recomendación:

Se deberá propender a la implementación de espacios (Módulos o Cubículos) que permitan un manejo más adecuado de los productos, y la exhibición de los mismos, evitando de esta manera la contaminación, se recomienda la utilización de materiales adecuados y de fácil limpieza debiendo ser los módulos con caramancheles de 2.40 m x 1.80 m es decir de 4.30 m² con paredes de mampostería de ladrillo de 10 cm y mesón de hormigón.

Consideramos necesario que existan áreas sin la implementación recomendada ya que es necesario el depósito en cantidades mayores para el comercio al por mayor.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.

ZONA 3: ZANAHORIA, CHOCHOS, MELLOCOS

Fuente: Autoras

Análisis:

Por ser productos que para su fácil operatividad o manejo son colocados en recipientes (sacos de yute) requieren de mayor espacio de almacenamiento, y como se observa en la fotografía también es necesario implementar por lo menos una parte de esta zona con módulos de expendio al por mayor

Recomendación:

Se implementarán espacios (Módulos o Cubículos) que permitan un manejo más adecuado de los productos, y la exhibición de los mismos, evitando de esta manera la contaminación, se recomienda la utilización de materiales adecuados y de fácil limpieza debiendo ser los módulos con caramancheles de 2.40 m x 1.80 m es decir de 4.30 m² con paredes de mampostería de ladrillo de 10 cm y mesón de hormigón.

Consideramos necesario que existan áreas sin la implementación recomendada ya que es necesario el depósito en cantidades mayores para el comercio al por mayor por tal motivo para que no exista contaminación se sugiere que en esta área usen palets.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.

ZONA 4: CEBOLLA COLORADA Y FRUTAS NACIONALES E IMPORTADAS



Fuente: Autoras

Análisis:

Por ser productos que para su fácil operatividad o manejo son colocados en recipientes (sacos de yute) (cebolla colorada) se requiere de mayor espacio de almacenamiento, y como se observa en la fotografía también es necesario implementar por lo menos una parte de esta zona con módulos de expendio al por menor

Recomendación:

Se implementarán espacios (Módulos o Cubículos) que permitan un manejo más adecuado de los productos, y la exhibición de los mismos, evitando de esta manera la contaminación, se recomienda la utilización de materiales adecuados y de fácil limpieza debiendo ser los módulos con caramancheles de 2.40 m x 2.00 m es decir de 4.80 m² con paredes de mampostería de ladrillo de 10 cm y mesón de hormigón.

Consideramos necesario que existan áreas sin la implementación recomendada ya que es necesario el depósito en cantidades mayores para el comercio al por mayor por tal motivo para que no exista contaminación se sugiere que en esta área usen palets.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.

ZONA 5: FRUTAS NACIONALES Y IMPORTADAS



Fuente: Autoras

Análisis:

En el manejo de estos productos hay que tener mayor cuidado pues muchos son consumidos directamente sin cumplir con las normas de aseo y al estar directamente expuestos, corren mayor riesgo de contaminación por lo que se hace necesario urgentemente implementar los módulos de expendio

Recomendación:

Se implementarán espacios (Módulos o Cubículos) que permitan un manejo más adecuado de los productos, y la exhibición de los mismos, evitando de esta manera la contaminación, se recomienda la utilización de materiales adecuados y de fácil limpieza debiendo ser los módulos con caramancheles de 2.40 m x 1.80 m es decir de 4.30 m² con paredes de mampostería de ladrillo de 10 cm y mesón de hormigón.

Consideramos necesario que existan áreas sin la implementación recomendada ya que es necesario el depósito (cajas) en cantidades mayores para el comercio al por mayor por tal motivo para que no exista contaminación se sugiere que en esta área usen palets.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, y sobre todo del producto, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.

NAVE 6: HABAS, ARVEJA Y FREJOL

Fuente: Autoras

Análisis:

Por ser productos que para su fácil operatividad o manejo son colocados en recipientes (sacos de yute) (habas arveja y frejol) se requiere de mayor espacio de almacenamiento, y como se observa en la fotografía también es necesario implementar por lo menos una parte de esta zona con módulos de expendio al por menor.

Recomendación:

Se implementarán espacios (Módulos o Cubículos) que permitan un manejo más adecuado de los productos, y la exhibición de los mismos, evitando de esta manera la contaminación, se recomienda la utilización de materiales adecuados y de fácil limpieza debiendo ser los módulos con caramancheles de 2.40 m x 2.00 m es decir de 4.80 m² con paredes de mampostería de ladrillo de 10 cm y mesón de hormigón.

Consideramos necesario que existan áreas sin la implementación recomendada ya que es necesario el depósito en cantidades mayores para el comercio al por mayor.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.

ZONA 7: CHOCLOS Y ZAPALLO

Fuente: Autoras

Análisis:

Por ser productos que para su fácil operatividad o manejo son colocados en recipientes (sacos de yute) (choclos) se requiere de mayor espacio de almacenamiento, y como se observa en la fotografía, por el volumen de contenido no requiere de módulos de expendio al por menor

Recomendación:

Se identificará el número de vendedores a fin de poder determinar si es necesario implementar cubículos.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.

NAVE 8: TOMATE DE CARNE



Fuente: Autoras

Análisis:

Por ser productos que para su fácil operatividad o manejo son colocados en recipientes (cajas de madera) se requiere de mayor espacio de almacenamiento, y como se observa en la fotografía los productos son expuestos para su comercialización, de la misma manera sin cumplir las normas de salubridad.

Recomendación:

Se implementarán espacios (Módulos o Cubículos) que permitan un manejo más adecuado de los productos, y la exhibición de los mismos, evitando de esta manera la contaminación, se recomienda la utilización de materiales adecuados y de fácil limpieza debiendo ser los módulos con caramancheles de 2.40 m x 2.00 m es decir de 4.80 m² con paredes de mampostería de ladrillo de 10 cm y mesón de hormigón.

Consideramos necesario que existan áreas sin la implementación recomendada ya que es necesario el depósito en cantidades mayores para el comercio al por mayor por tal motivo para que no exista contaminación se sugiere que en esta área usen palets.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.

ZONA 9-10: TOMATE DE ARBOL

Fuente: Autoras

Análisis:

Por ser productos que para su fácil operatividad o manejo son colocados en recipientes (cajas de madera) (tomate de árbol y otros) se requiere de mayor espacio de almacenamiento, y como se observa en la fotografía son expuestos sobre estructuras de madera en recipientes plásticos.

Recomendación:

Se implementarán espacios (Módulos o Cubículos) que permitan un manejo más adecuado de los productos, y la exhibición de los mismos, evitando de esta manera la contaminación, se recomienda la utilización de materiales adecuados y de fácil limpieza debiendo ser los módulos con caramancheles de 2.40 m x 2.00 m es decir de 4.80 m² con paredes de mampostería de ladrillo de 10 cm y mesón de hormigón.

Consideramos necesario que existan áreas sin la implementación recomendada ya que es necesario el depósito en cantidades mayores para el comercio al por mayor por tal motivo para que no exista contaminación se sugiere que en esta área usen palets.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.

ZONA 11-12: PAPAS

Fuente: Autoras

Análisis:

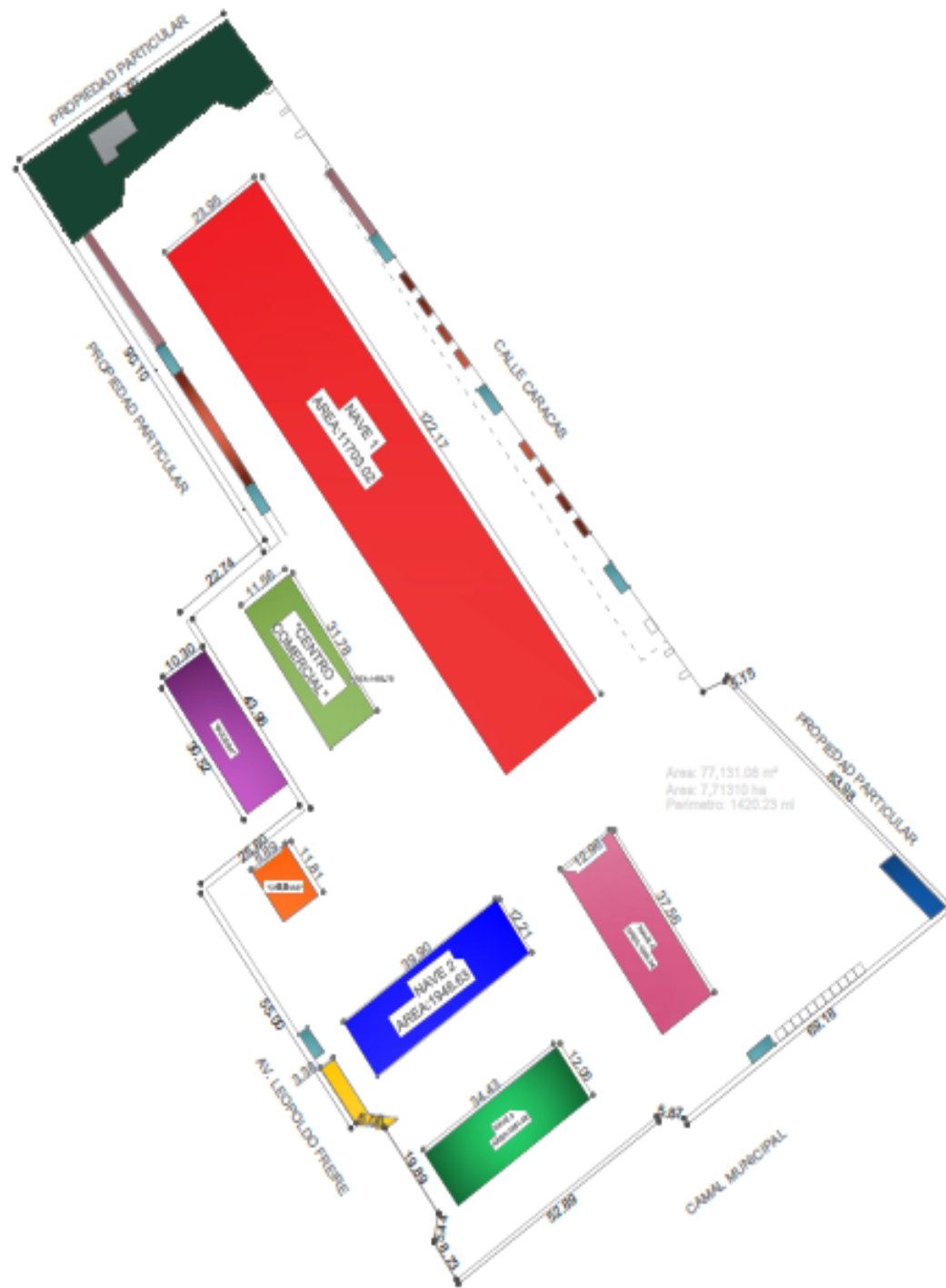
Por ser productos que para su fácil operatividad o manejo son colocados en recipientes (sacos de yute) (papas) se requiere de mayor espacio de almacenamiento.

Por tal motivo para que no exista contaminación se sugiere que en esta área usen palets.

Recomendación:

Esta área no deberá contar con módulos, para permitir el manejo del producto, ya que es necesario el depósito en grandes cantidades.

Se incorporarán además áreas destinadas al aseo (lavamanos), tanto de los comerciantes y compradores, así como áreas destinadas a los estibadores, acción que permitirá identificar rápidamente estos servicios.



LEVANTAMIENTO PLANIMETRICO

SIMBOLOGÍA

- NAVE 1
- NAVE 2
- NAVE 3
- NAVE 4
- CENTRO COMERCIAL
- OFICINAS
- BODEGA
- CARNICOS
- BAÑOS
- ALIMENTOS PREP.
- GUARDERIA
- SACOS, HUEVOS
- VENTA DE HIERBA
- DEP. DE BASURA

UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CHIMBORAZO

CARRERA DE AGROINDUSTRIAL

ALUMNOS:

DANIELA CABEZAS

ANDREA MUÑOZ

TUTOR:

ING. GUIDO MAZON

CONTIENE:

ZONIFICACION
EP-EMMPA

LAHINA: 1 / 4

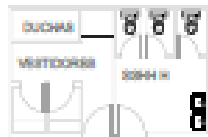
ESCALA: 1:300

TESIS

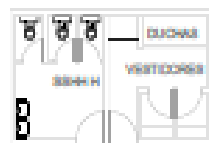


REDISEÑO DE PUESTOS

ESCALA:.....1:100



REDISEÑO BAÑOS HOMBRES



REDISEÑO BAÑOS MUJERES



DISEÑO CUBICULOS VENTA



REDISEÑO Y BATERIA SANITARIA TIPO

UNIVERSIDAD NACIONAL
DE QHIMBORAZO

BATERIA DE ADMINISTRACIÓN

ALUMNOS:
DANIELA CABEZAN
ANDREA MUÑOZ
PROFESOR:
ING. GUIDO MACON

PROYECTO:
REDISEÑO NAVE 1
Y BAÑOS
"EPICENIPA"

LÁMINA: 4 / 4

ESCALA: 1:100

TESIS

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La evaluación sensorial realizada presentó como productos de máxima calidad al brócoli y al tomate de acuerdo a sus parámetros la zanahoria presenta diferentes tipos de aspectos tolerables y diferentes tamaños, por lo que se determina que los productos analizados que se comercializan en la EP-EMMPA son de calidad.
- La empresa cumple con un porcentaje del 50.36% los requerimientos establecidos en la norma INEN 2687 de mercados saludables.
- Los comerciantes y clientes se encuentran en un 46% y 37% satisfechos con la infraestructura de la EP-EMMPA.
- Se elaboró el manual de manipulación de alimentos preparados para la sección de comidas y el manual de limpieza y desinfección para las diferentes naves de la EP-EMMPA.
- Se diseñó las instalaciones físicas de la nave de hortalizas, verduras y tubérculos basándonos en los requerimientos de la norma INEN 2687, que permita al mercado obtener la certificación de mercados saludables.

5.2 Recomendaciones

- Se sugiere que la empresa pública municipal de productores agrícolas “San Pedro de Riobamba” implemente los requerimientos de la norma INEN 2687 de mercados saludables para que sus productos sean más inocuos y de calidad, a la vez que puedan obtener la certificación de mercados saludables.
- Se recomienda que se implemente cisternas para el abastecimiento del mercado en las áreas de mariscos, de comidas y de servicios higiénicos para una mayor asepsia dentro de estas áreas, así como la utilización del cuarto frío en el área de mariscos para que no se rompa la cadena de frío de los productos.
- Se propone implementar y capacitar a los comerciantes sobre las buenas prácticas de higiene y la aplicación del programa de manipulación e higiene de alimentos preparados, así como el programa de limpieza y desinfección emitidas en el presente proyecto de investigación.
- Se sugiere realizar el control de calidad organoléptico de los productos que ingresan y llevar un registro de los productos aceptados y rechazados, así como la implementación de normas de control de calidad en el manejo de productos.
- Implementación de señalética de áreas destinadas a circulación horizontal (corredores) y vertical (gradas) y mejorar las áreas de estacionamiento de vehículos, las gradas de acceso a la plataforma, no son visibles por la utilización como espacios de parqueo

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 Título de la propuesta

Implementación de los requisitos de la norma INEN 2687 de mercados saludables para una correcta manipulación de los productos comercializados en la EP-EMMPA

6.2 Introducción

Riobamba es una ciudad encaminada al crecimiento del sector agrícola, debido a que la población tiene como actividad principal la producción agraria, la mayoría de los productos generan una demanda altamente comercial, los mismos que son distribuidos por los productores a la Empresa Pública Municipal mercado de productores agrícolas “San Pedro de Riobamba”.

La EP- EMMPA es un mercado mayorista en el cual existe una gran afluencia de personas, por lo que debe ser un espacio público productivo que cumpla con las condiciones higiénicas y garantice el expendio de productos inocuos y de calidad.

Para el cumplimiento de estas condiciones existe la norma INEN 2687 de mercados saludables la cual especifica los requisitos que garantizan un ambiente limpio, higiénico, seguro donde que los productos expendidos sean transportados, almacenados, manipulados y comercializados de forma adecuada que garantice al consumidor un alimento saludable.

6.3 Objetivos

6.3.1 Objetivo general:

- Implementar los requisitos de la norma INEN 2687 mercados saludables en LA EP-EMMPA.

6.3.2 Objetivos específicos:

- Establecer el cumplimiento de la norma INEN 2687 en la EP-EMMPA.
- Elaborar un plan de mejoras para alcanzar los requerimientos de la norma INEN 2687.
- Diseñar un programa de capacitación sobre manipulación, transporte y almacenaje de los productos comercializados en la EP-EMMPA.

6.4 Fundamentación Científico - técnica

Mercado

Es un centro en el cual se comercializan alimentos que posee una infraestructura cerrada, esta debe ser adecuada, para una eficaz comercialización ya que cumplen varios aspectos de desarrollo rural, generación de ingreso y el desarrollo de los mismos, se clasifica en diferentes tipos como son:

- Mercado total
- Mercado potencial
- Mercado real
- Mercado menorista
- Mercado mayorista

Mercados saludables.

La norma INEN 2687 establece los requisitos y prácticas que deben cumplir los mercados para la elaboración y comercialización de productos inocuos.

Esta norma tiene la intención de que los mercados sean espacios públicos productivos, promotores de salud que cumplan con todas las condiciones higiénicas, que garanticen a los usuarios un alimento saludable y el compromiso de mejora continua.

Manipulación de alimentos

La manipulación de alimentos es toda actividad directa o indirecta sobre la materia prima durante el proceso de preparación, fabricación, transformación elaboración, envasado, almacenamiento, distribución y venta, las personas encargadas de estas actividades deben cumplir todas las normas de higiene para que el producto final no afecte en la salud del consumidor.

6.5 Descripción de la propuesta

Para la ejecución de la presente propuesta es necesario llevar a cabo las siguientes actividades descritas en el siguiente gráfico.

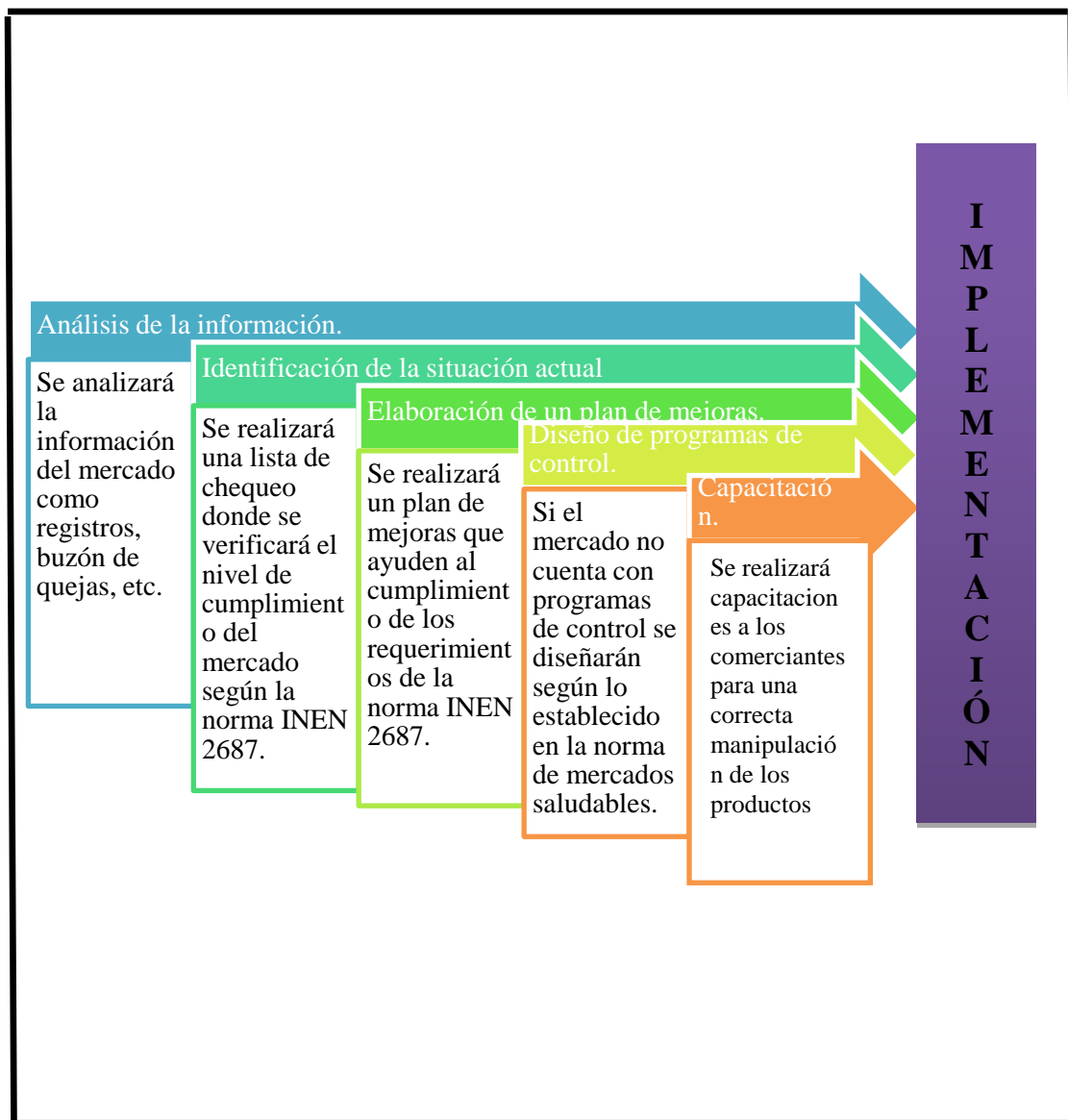


Gráfico 32 Descripción de la propuesta
Elaborado por: Autoras

6.6 Diseño organizacional

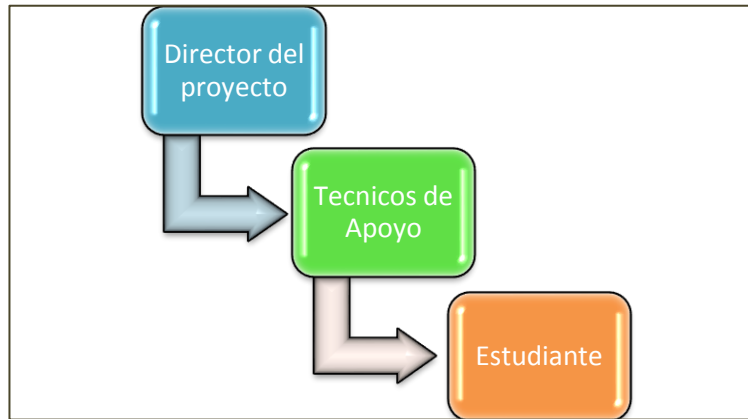


Gráfico 33 Diseño organizacional

Elaborado por: Autoras

6.7 Monitoreo y evaluación de la propuesta

ACTIVIDADES	Meses																							
	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fundamentación teórica	x	x																						
Elaboración de una lista de chequeo con los requisitos de la norma INEN 2687			x																					
Evaluación de la EP-EMMPA según la norma INEN.				x	x																			
Interpretación de los datos obtenidos								x																

BIBLIOGRAFÍA

- Abadi M. (2004). *La calidad de servicio*. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4OgT-ba39NwJ:www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%2520Adm%2520Gral/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc+&cd=7&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec
- Álvarez, G. (2012). SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS CON EL SERVICIO OFRECIDO EN REDES DE SUPERMERCADOS. 24.
- Barreda. (2000). *Determinación de la estructura del mercado y de las características del producto*. Obtenido de www.tesisenred.net: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10359/barreda.pdf?sequence=1>
- Barrera & Lopez. (2013). *Importancia de la calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de <http://www.itson.mx:> <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Bravo . (2011). *Evaluacion del impacto y mitigacion de los efectos de ruido en el mercado de productores mayoristas de Riobamba*. Obtenido de Repositorio Epoch: <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/1635/1/236T0054.pdf>
- Casares J. (2003). *Los mercados municipales y el futuro de las ciudades*. Obtenido de www.magrama.gob.es: http://www.magrama.gob.es/ministerio/pags/biblioteca/revistas/pdf_DYC/DYC_2003_69_34_37.pdf
- catarina.udlap.mx*. (2007). Obtenido de CALIDAD : http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf
- Cubilloz & Rodriguez. (2009). *El concepto de calidad*. Obtenido de <http://datateca.unad.edu.co:>

- http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109003/Documentos_2015/entorno_de_conocimiento/unidad_tres/Bibliografia_complementaria/concepto_de_calidad.pdf
- Duque . (2005). *Servicio*. Obtenido de Revista Innovar: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- FAO. (2016). *Infraestructura y gestion de mercados*. Obtenido de www.fao.org: <http://www.fao.org/ag/ags/infraestructura-rural/infraestructura-y-gestion-de-mercado/es/>
- Gonzales M. (2002). *Concepto mercado tipos*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/concepto-mercado-tipos/>
- Haro A. (2007). *Habas*. Obtenido de www.pulevasalud.com: http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=102665
- <http://bibing.us.es>. (2010). *Satisfaccion del cliente*. Obtenido de <http://bibing.us.es>: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- <http://verduras.consumer.es>. (2015). Obtenido de Eroski Consumer: <http://verduras.consumer.es/berza-o-repollo/introduccion>
- <http://www.bonduelle.es>. (2015). Obtenido de <http://www.bonduelle.es/maiz>
- INEN 1745. (1990). <https://law.resource.org>. Obtenido de Tomate riñon requisitos: <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.nte.1745.1990.pdf>
- INEN 1747. (2013). *Zanahorias frescas requisitos*. Obtenido de <http://www.normalizacion.gob.ec>: http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/nte_inen_1747.pdf
- INEN 1750. (1994). *Hortalizas y frutas frescas muestreo*. Obtenido de <https://law.resource.org>: <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.nte.1750.1994.pdf>
- INEN 1976. (2013). *Brócoli requisitos*. Obtenido de <https://law.resource.org>: <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.nte.1976.2003.pdf>
- INEN 2687. (2013). *Mercados saludables*. Obtenido de http://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=417&Itemid=.

- Loyola, Barrera, Acuña. (2007). *Evaluación de la calida sensorial de frutilla*.
Obtenido de www.horticom.com:
<http://www.horticom.com/pd/imagenes/71/749/71749.pdf>
- Manene L. (Abril de 2012). *luismiguelmanene.wordpress.com*. Obtenido de El Mercado: <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/04/04/el-mercado-concepto-tipos-estrategias-atractivo-y-segmentacion/>
- Manene L. (2012). *El mercado* . Obtenido de El blog de luis: <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/04/04/el-mercado-concepto-tipos-estrategias-atractivo-y-segmentacion/>
- Marban. (2007). *UNA INFRAESTRUCTURA NACIONAL DE LA CALIDAD* . Obtenido de http://www.sim-metrologia.org.br/docs/OAS_SP07.pdf
- Moreno J. (2009). *Mercados centrales*. Obtenido de Eumet.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009a/473/Que%20son%20mercados%20centrales%20mayoristas.htm>
- Moya . (Marzo de 2016). *“Diseño del espacio interior de los módulos de venta de la Asociación “9 de Octubre” del mercado mayorista de la Confección de la ciudad de Ambato y su incidencia en la Satisfacción del cliente al momento de adquirir el producto en el año 2016”*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Tecnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22998>
- Muñoz. (2013). *Infraestructura de la Calidad y Seguridad* . Obtenido de http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=1f59e706-e18b-4cf8-8f6a-97b593d3ac24&groupId=10128
- Murillo. (2010). *Auditoria de calidad a los servicios prestados por la empresa municipal mercado de productores agrícolas “San Pedro de Riobamba” para la optimización de sus procesos en el periodo 2010*. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/2664/1/82T00137.pdf>
- Oriol. (2012). *Que es la calidad* . Obtenido de <http://queaprendemoshoy.com:>
<http://queaprendemoshoy.com/%C2%BFque-es-la-calidad-vi-el-modelo-iso-9001-de-gestion-de-la-calidad/>

- Pereiro J. (Marzo de 2008). *La satisfacción del cliente en ISO 9001*. Obtenido de www.portalcalidad.com: http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001
- Sáez, Castro, Ramírez. (Junio de 2013). *Evaluación de la satisfacción de clientes respecto de la calidad de atención en la Feria Libre N° 2 de la comuna de Quinta Normal, Santiago de Chile*. Obtenido de www.scielo.cl: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292013000200003
- SALAZAR, P. H. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario . Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM .*
- Shewhart, W. A. (1997). *Control económico de la calidad de productos manufacturados*. Díaz de Santos.
- Thompson. (2005). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net>: <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- UNAM. (2010). *Que es la calidad*. Obtenido de www.facmed.unam.mx : <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>
- Ureña, A. E. (1998). *gestion estrategica de calidad*. malaga.
- Vásquez. (2007). *La Calidad, el concepto actual que debe ser manejado adecuadamente por los gerentes y funcionarios de toda organización*. Obtenido de <http://www.degerencia.com>: http://www.degerencia.com/articulo/la_calidad,_el_concepto_actual
- Zagal P. (Enero de 2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Obtenido de Repositorio Institucional Pirhua: http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/ING_479.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1 Formato de fichas de chequeo de la evaluación organoléptica

Nombre del producto					
Nombre comercial					
País de origen					
Cantidad analizada					
Características (color/olor/sabor)					
1era CAJA /SACO	1	Color	Olor	Sabor	Textura
		Tamaño	Aspecto		
	2	Color	Olor	Sabor	Textura
		Tamaño	Aspecto		
2da CAJA/SACO	1	Color	Olor	Sabor	Textura
		Tamaño	Aspecto		
	2	Color	Olor	Sabor	Textura
		Tamaño	Aspecto		
3era CAJA /SACO	1	Color	Olor	Sabor	Textura
		Tamaño	Aspecto		
	2	Color	Olor	Sabor	Textura
		Tamaño	Aspecto		
Empaque /Envase					
Etiquetado					
Lugar y Fecha: Realizado por:					

**Anexo 2 Fichas técnicas
de chequeo de productos
comercializados en la
EP-EMMPA**

**FICHA TÉCNICA DE CHEQUEO DE PRODUCTO
COMERCIALIZADOS EN LA EP-EMMPA**

Zanahoria-Daucus Carota Subsp. sativus



Calidad del Producto analizado bajo la norma INEN 1747 determina los requisitos generales que debe cumplir la zanahoria en estado fresco.

Disposiciones generales:

La zanahoria destinada a la alimentación humana, deben presentar características similares en forma, tamaño y color de la epidermis (cáscara).

Requisitos:

Las zanahorias para el consumo deben estar limpias, enteras, bien formadas, consistentes, exteriormente secas, frescas, con el color, aroma y sabor típicos de la variedad.

Defectos tolerables. (Que no afectan la aptitud de consumo):

Pequeñas rajaduras o magulladuras superficiales hasta de 1,0 cm de longitud y ligeras malformaciones que afecten superficialmente la presentación del producto.

Defectos no tolerables. (Que afectan la aptitud de consumo):

Lesiones causadas por microorganismos o insectos, rajaduras o magulladuras profundas hasta de 1,0 cm de longitud, raicillas secundarias, bifurcaciones y malformaciones medianas que afecten a la pulpa del producto.

GRADOS DE CALIDAD DE LA ZANAHORIA

Tabla 38 Grados de calidad de la zanahoria

Características	Unidades	Grado 1 máximo	Grado 2 máximo
Defectos tolerables	%	2	5
Raíz que no responde a madurez convenida	%	3	7
Defectos no tolerables	%	0	0
Total, de defectos	%	5	12

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana 1747

CLASIFICACIÓN DE LA ZANAHORIA POR TIPOS

Tabla 39 Clasificación de la zanahoria por tipos

Tipo (Tamaño)	Diámetro (mm)	Longitud(mm)
I (grande)	> 65	> 165
II(mediano)	55 64	125 164
III(pequeño)	40 54	85 124

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana 1747

Ficha técnica parámetros organolépticos de calidad de la zanahoria.

Nombre del producto	ZANAHORIA	<i>Daucus Carota</i>			
Nombre comercial	ZANAHORIA				
País de origen	Ecuador				
Cantidad analizada	9 productos analizados				
Características (color/olor/sabor)	<p>Color: Color: por lo general es naranja, aunque existen variedades de color blanco, rojo o amarillo. Incluso algunas de origen asiático tienen la piel de color morado.</p> <p>Sabor: Sabor: cuando son tiernas y frescas tienen un sabor delicado con un gusto ligeramente dulce.</p> <p>Olor: Característico de la variedad (http://verduras.consumer.es, 2015)</p>				
1era CAJA	1	Color	Olor	Sabor	Textura
		Naranja	x	Dulce	Pequeñas grietas
		Tamaño	Aspecto		
		D:47.7mm L:140mm	Defectos tolerables: grado 1		
	2	Color	Olor	Sabor	Textura
		Naranja	x	Dulce	Lisa
		Tamaño	Aspecto		
		D:56.3 L:130mm	Sin defectos		
	3	Color	Olor	Sabor	Textura
		Naranja	x	Dulce	Pequeñas grietas
		Tamaño	Aspecto		
		D:48.4mm L:130mm	Defectos tolerables: grado 1		
	4	Color	Olor	Sabor	Textura
		Naranja	x	Dulce	Pequeñas grietas
		Tamaño	Aspecto		
		D: 58.1 mm L: 150mm	Defectos tolerables: grado 1		

2da CAJA	5	Color	Olor	Sabor	Textura
		Naranja	x	Dulce	Pequeñas grietas
		Tamaño	Aspecto		
		D: 57mm L: 145mm	Defectos tolerables: grado 1		
	6	Color	Olor	Sabor	Textura
		Naranja	x	Dulce	Lisa
Tamaño		Aspecto			
D: 48.9mm L: 139mm		Defectos tolerables: grado 1			
3era CAJA	7	Color	Olor	Sabor	Textura
		Naranja	x	Dulce	Pequeñas grietas
		Tamaño	Aspecto		
		D: 48.3mm L: 138mm	Defectos tolerables: grado 1		
	8	Color	Olor	Sabor	Textura
		Naranja	x	Dulce	Pequeñas grietas
		Tamaño	Aspecto		
		D:46.5mm L:120mm	Defectos tolerables: grado 1		
	9	Color	Olor	Sabor	Textura
		Naranja	x	Dulce	Pequeñas grietas
		Tamaño	Aspecto		
		D:55.4mm L: 138mm	Defectos tolerables: grado 1		
Empaque /Envase	Fundas de polietileno (plástico)				
Etiquetado	Sin etiqueta				
Lugar y Fecha: Riobamba – 25 de mayo del 2016 Realizado por: Daniela Cabezas – Andrea Muñoz					

Elaborado por: Autoras

**FICHA TÉCNICA DE CHEQUEO DE PRODUCTOS
COMERCIALIZADOS EN LA EP-EMMPA**



Tomate riñón-*Solanum Lycopersicum*

Calidad del Producto analizado bajo Norma Técnica Ecuatoriana 1745 que establece los requisitos generales que debe cumplir el tomate de mesa o riñón.

Disposiciones generales:

El tomate destinado a la alimentación humana, en cualquiera de sus tres tipos de selección, debe presentar características similares en forma, tamaño y color de la epidermis (cáscara).

Requisitos:

Los tomates para el consumo deberán estar limpios, enteros, bien formados, lisos, consistentes exteriormente secos, frescos, con el color aroma y sabor típico de la variedad.

Coloración:

- **Tomate verde:** Fruto cuya superficie presenta coloración verde en un 90% o más.
- **Tomate pintón:** Fruto cuya superficie presenta varios tonos de rojo, hasta en un 40%.
- **Tomate rosado:** Fruto cuya superficie presenta un color rosa y/o rojo entre un 40 y un 90%.
- **Tomate rojo:** Fruto cuya superficie presenta coloración roja en más del 90%

Defectos tolerables (que no afecten la aptitud de consumo):

Pequeñas manchas, rajaduras o magulladuras que afecten superficialmente la presentación de los tomates.

Defectos no tolerables (que afecten la aptitud de consumo):

Lesiones causadas por microorganismos o insectos, rajaduras o magulladuras profundas que afecten a la pulpa de los tomates.

GRADOS DE CALIDAD DEL TOMATE

Tabla 40 Grados de calidad del tomate

Características	Unidades	Grado 1 máximo	Grado 2 máximo
Defectos tolerables	%	0	5
Frutos que no responde a madurez convenida	%	5	10
Defectos no tolerables	%	0	0
Total de defectos	%	5	15

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana 1745

CLASIFICACIÓN DEL TOMATE DE ACUERDO CON EL DIÁMETRO

Tabla 41 Clasificación del tomate de acuerdo con el diámetro

Tipo (Tamaño)	Diámetro (mm)	
	Mínimo	Máximo
I (grande)	Mayor que	70
II (mediano)	56	70
III (pequeño)	40 y	55

Fuente: Norma Técnica Ecuatoriana 1745

**FICHA TÉCNICA PARÁMETROS ORGANOLÉPTICOS DE CALIDAD DEL
TOMATE RIÑÓN**

Nombre del producto	TOMATE RIÑÓN	<i>Solanum Lycopersicum</i>				
Nombre comercial	TOMATE RIÑÓN					
País de origen	Ecuador					
Cantidad analizada	9 productos analizados					
Características (color/olor/sabor)	<p>Color: De verde a rojo, según el grado de maduración. Sabor: Por lo general presentan un ligero sabor ácido que se compensa con su particular sabor dulce. (http://verduras.consumer.es, 2015)</p>					
1era CAJA	1	Color	Olor	Sabor	Textura	
		Rojo	x	Dulce	Lisa	
		Tamaño	Aspecto			
		61.23mm	Sin defectos			
	2	Color	Olor	Sabor	Textura	
		Rojo	x	Característico	Lisa	
		Tamaño	Aspecto			
		71.64mm	Sin defectos			
	3	Color	Olor	Sabor	Textura	
		Rosado	x	Característico	Lisa	
		Tamaño	Aspecto			
		70.13mm	Sin defectos			
2da CAJA	4	Color	Olor	Sabor	Textura	
		Rojo	x	Característico	Lisa	
		Tamaño	Aspecto			
		D: 70.71mm	Sin defectos			
	5	Color	Olor	Sabor	Textura	
		Rosado	x	Característico	Lisa	
		Tamaño	Aspecto			

		D: 66.13 mm	Sin defectos			
	6	Color	Olor	Sabor	Textura	
		Rosado	x	Característico	Lisa	
		Tamaño	Aspecto			
		72.36mm	Sin defectos			
3era CAJA	7	Color	Olor	Sabor	Textura	
		Rojo	x	Característico	Lisa	
		Tamaño	Aspecto			
			D: 73.34mm	Sin defectos		
	8	Color	Olor	Sabor	Textura	
		Rojo	x	Característico	Lisa	
		Tamaño	Aspecto			
			66.17mm	Sin defectos		
	9	Color	Olor	Sabor	Textura	
		Rojo	x	Característico	Lisa	
		Tamaño	Aspecto			
			71.45 mm	Sin defectos		
Empaque /Envase	Fundas de polietileno (plástico)					
Etiquetado	Sin etiqueta					
Lugar y Fecha: Riobamba – 25 de mayo del 2016						
Realizado por: Daniela Cabezas – Andrea Muñoz						

Elaborado por: Autoras

FICHA TÉCNICA DE CHEQUEO DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS EN LA EP-EMMPA



Brócoli – *Brassica Oleracea*

Calidad del Producto analizado bajo la Norma Técnica Ecuatoriana 1976:2003 que determina los requisitos que deben cumplir el Brócoli o Brécol destinado para consumo en estado fresco.

Consumo en fresco:

La pella para consumo en fresco su masa por unidad de tallo debe oscilar entre un 50% a 90% de la masa total.

Grados de calidad:

Grado I: estar exento de todo defecto que demerite la calidad del producto.

- Se acepta una tolerancia del 10% para las inflorescencias que no satisfagan los requisitos expuestos en la norma 1976: 2003

Grado II: se acepta ligeros defectos en el color y la forma y las flores abiertas de color amarillo en pequeñas proporciones, siempre que no afecten la apariencia de la pella.

- Se tolera en un 12% en masa o en número para las inflorescencias de un mismo lote que no satisfagan enteramente os requisitos.

Disposiciones generales:

La pella, destinada a la comercialización, debe presentarse en atados o cabezas individuales, no necesariamente de la misma variedad, pero sí de calidad, forma y color uniforme.

La pella, debe ser embalada, en tal forma que se asegure una protección conveniente al producto. Papeles y otros materiales que se usen en el interior del embalaje deben ser nuevos, sin impresiones y no ser nocivos al alimento.

Requerimientos para su conservación:

- a) Temperatura 0°C, humedad relativa 95%, la vida útil va de 21 días a 28 días.
- b) Temperatura 5°C, humedad relativa 95%, la vida útil es de 14 días.
- c) Temperatura 10°C, humedad relativa 95%, la vida útil es de 5 días.

Requisitos:

- Estar enteras.
- Estar sanas (sin ataques de insectos o enfermedades, sin magulladuras, machas oscuras, heridas, lesiones, quemaduras de sol y cicatrices. Que determinen la calidad interna del fruto).
- Aspecto fresco con tamaño uniforme.
- Libres de humedad externa anormal producida por el mal manejo en la etapa de post cosecha
- Olor, sabor y color típico de la variedad.
- Sin lesiones debido a heladas y granizos.
- Sin materias extrañas (restos de hojas, polvo, tierra, agroquímicos) visibles en el producto.

**FICHA TÉCNICA PARÁMETROS ORGANOLÉPTICOS DE
CALIDAD DEL BROCOLI.**

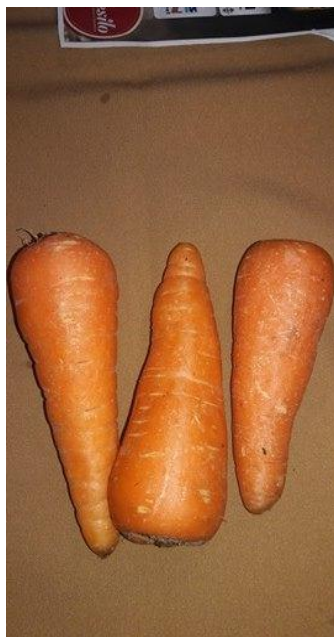
Nombre del producto	BROCOLI	<i>Brassica Oleracea</i>			
Nombre comercial	BROCOLI				
País de origen	Ecuador				
Cantidad analizada	9 productos analizados				
Características (color/olor/sabor)	<p>Color: el tallo será verde y los extremos de la flor verde azulado.</p> <p>Sabor: es muy parecido al de la coliflor (http://www.bonduelle.es, 2015)</p>				
Características Sensoriales (Factores de calidad)					
1er SACO	1	Color	Olor	Sabor	Textura
		Verde	x	Característico	Fibrosa
		Aspecto Grado I (sin defectos)			
	2	Color	Olor	Sabor	Textura
		Verde	x	característico	Fibrosa
		Aspecto Grado I (sin defectos)			
	3	Color	Olor	Sabor	Textura
		Verde	x	Característico	Fibrosa
		Aspecto Grado I (sin defectos)			
2do SACO	4	Color	Olor	Sabor	Textura
		Verde amarillento	x	Característico	Fibrosa
		Aspecto Grado I (tolerancia en la inflorescencia)			
	Color	Olor	Sabor	Textura	
Verde	x	Característico	Fibrosa		

	5			o	
		Aspecto Grado I (sin defectos)			
	6	Color	Olor	Sabor	Textura
		Verde	x	Característico	Fibrosa
Aspecto Grado I (sin defectos)					
3er SACO	7	Color	Olor	Sabor	Textura
		Verde	x	Característico	Fibrosa
		Aspecto Grado I (sin defectos)			
	8	Color	Olor	Sabor	Textura
		Verde	x	Característico	Fibrosa
		Aspecto Grado I (sin defectos)			
	9	Color	Olor	Sabor	Textura
		Verde amarillento	x	Característico	Fibrosa
		Aspecto Grado I (tolerancia en la inflorescencia)			
	Empaque /Envase	Fundas de polietileno (plástico)			
	Etiquetado	Sin etiqueta			
	Lugar y Fecha: Riobamba – 25 de mayo del 2016				
Realizado por: Daniela Cabezas – Andrea Muñoz					

Elaborado por: Autoras

Anexo 3 Muestreo de productos





Anexo 4 Check list aplicado al EP-EMMPA

Evaluación de los requisitos relativos a la infraestructura

Localización, diseño y construcción

Tabla 42 Localización, diseño y construcción

DIAGNOSTICO INICIAL			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El mercado debe estar alejado de fuentes de contaminación que representen riesgo para la inocuidad de los alimentos, en particular de zonas propensas a inundaciones y zonas industriales		X	El mercado no se encuentra alejado de fuentes de contaminación ya que a lado del mismo se encuentra el camal y un agro centro.
El mercado debe contar con infraestructura física, que impida el ingreso de animales y facilite el control de plagas, así como otros elementos del ambiente exterior como polvo y materias extrañas, con la finalidad de mantener las condiciones sanitarias.		X	El mercado no cuenta con la infraestructura que impida el ingreso de animales ya que alrededor de los puestos de trabajo se ve algunos animales en este caso perros
La construcción debe ser sólida y disponer de espacio suficiente para la instalación, operación y mantenimiento de los equipos y puestos de comercialización, así como para el movimiento del personal, usuarios y el traslado de materiales y alimentos,		X	La construcción no es la adecuada los puestos de comercialización son muy pequeños y el movimiento de los usuarios es muy incómodo.

El mercado debe brindar facilidades para la higiene personal.		X	El Mercado Mayorista no cuenta con las facilidades para la higiene personal como dispensadores de jabón, fuentes de agua, desinfectantes etc.
El diseño y la distribución del mercado deben permitir un mantenimiento, limpieza y desinfección de la infraestructura que minimice el riesgo de contaminaciones.		X	
El diseño y construcción de la edificación debe facilitar el control de plagas y evitar el refugio de las mismas.		X	Se debe implementar un proceso de identificación, control y exterminio de plagas
El mercado debe contar con una guardería para el cuidado de los hijos de los trabajadores/as de los mercados.	X		El mercado cuenta con un Centro Infantil del Buen Vivir "HORMIGUITAS"
El mercado debe contar con un sistema de drenaje para las aguas lluvias y las aguas residuales.	X		El sistema de alcantarillado es combinado es decir que en el momento del drenaje se unen agua lluvia y aguas servidas.

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Áreas y estructuras internas

Tabla 43 Áreas y estructuras internas

ÁREAS Y ESTRUCTURAS INTERNAS			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El mercado debe ser distribuido y señalizado de manera que facilite el flujo de trabajo siguiendo de preferencia el principio de flujo hacia delante.		x	
Las áreas internas del mercado deben estar divididas en zonas o giros según el nivel de higiene dependiendo de los riesgos de contaminación y de los alimentos.		x	
Los pisos, paredes y techos deben ser contruidos de materiales impermeables, no porosos que permitan la limpieza y mantenimiento.		x	
Las paredes de los puestos de comercialización deben tener una superficie lisa de baldosa o pintura lavable hasta una altura mínima de 2 m.		x	
En las áreas donde se manipulan y preparan los alimentos, las uniones entre las paredes y los pisos, deben ser cóncavas (redondeadas) para facilitar su limpieza y desinfección.		x	Las áreas donde se preparan los alimentos son estructuras metálicas
Las superficies y materiales,			Los materiales que se encuentran

<p>particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, deben ser de materiales que no contengan sustancias tóxicas y deben estar diseñados para el uso previsto, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar.</p>	<p>x</p>		<p>en contacto con los alimentos no contienen sustancias tóxicas, y son fáciles de desinfectar.</p>
<p>Los pisos deben ser de material antideslizante y liso, resistente a los golpes, libres de roturas y grietas.</p>		<p>x</p>	
<p>Los pisos deben tener una pendiente mínima de 2 % que permita el drenaje de efluentes líquidos provenientes de la limpieza.</p>		<p>x</p>	<p>Las naves donde se comercializan los productos no poseen pendientes ya que el diseño no se realizó como el fin de ser un mercado.</p>
<p>Los drenajes del piso deben tener la protección adecuada, ser conducidos por cañerías y estar diseñados de forma tal que se permita su limpieza y mantenimiento. Donde sea requerido deben tener instalados el sello hidráulico, trampas de grasa y sólidos, con fácil acceso para la limpieza.</p>		<p>x</p>	<p>Se debe implementar un sistema de drenaje que permita, la separación de los sólidos, (basura y restos orgánicos), no permitiendo el taponamiento del sistema sanitario.</p>

Los techos, falsos techos e instalaciones suspendidas deben estar contruidos de manera que eviten la acumulación de suciedad, condensación, formación de mohos, desprendimiento de partículas y además faciliten su limpieza y mantenimiento.		x	No existe techos falsos dentro de las naves la estructura metálica que cubre la nave, la distancia que existe del piso al techo es de gran dimensión que no permite una limpieza adecuada.
Las ventanas y aberturas deben ser contruidas de manera que eviten la acumulación de polvo o suciedad y en caso de comunicación con el exterior estar provistas de malla contra insectos.		x	No posee mallas contra insectos, ni limpieza adecuada de las ventanas donde se comercializa ropa y comida.
Las puertas deben tener una superficie lisa y no absorbente de fácil limpieza y cuando sea necesario desinfección.		x	Rn el área administrativa, los puertos son de madera, metal y de vidrio con decoraciones que impiden su fácil desinfección.
Debe repararse inmediatamente toda superficie estropeada o irregular, así como cualquier rotura o desperfecto, tales como grietas, golpes u otra irregularidad, que facilitan la acumulación de restos de alimentos y suciedades.		x	No existen reparaciones permanentes.
Los pasillos no deben ser utilizados como áreas de almacenamiento.		x	No cumple con lo expuesto.

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Iluminación

Tabla 44 Iluminación

ILUMINACIÓN			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
La iluminación puede ser natural y/o artificial, debe ser adecuada para permitir la realización de las tareas para que no comprometa la higiene de los alimentos y no alterar la visión de los colores de los alimentos que se venden.	x		Existe buena iluminación natural, así como una ventilación adecuada
El sistema eléctrico debe estar en buen estado y contar con un generador alterno de energía eléctrica de encendido automático de acuerdo a los requerimientos energéticos del mercado		x	Se deberá implementar sistemas eléctricos adecuados (colocación de transformadores) que permitan contar con fluido eléctrico permanentemente.
La ventilación puede ser natural o artificial, directa o indirecta para reducir al mínimo la contaminación de los alimentos transmitida por el aire.		x	Considerando que el mercado se encuentra dentro de la zona urbana, alado del camal municipal y la feria de animales, la carga vehicular circula por ese sector la ventilación natural puede ser una gran fuente de contaminación de los productos que se comercializan

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Instalaciones Sanitarias

Tabla 45 Instalaciones Sanitarias

INSTALACIONES SANITARIAS			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El mercado debe contar con instalaciones sanitarias como servicios higiénicos, duchas y vestidores dotados de facilidades higiénicas, en cantidad suficiente e independiente para hombres y mujeres.		x	El Mercado Mayorista cuenta con tres servicios sanitarios distribuidos en todo el lugar cada instalación sanitaria se encuentra distribuido independientemente para hombres y mujeres, no posee duchas ni vestidores no existe una accesibilidad para personas con discapacidad
Las instalaciones sanitarias deben mantenerse permanentemente limpias, ventiladas y con una provisión suficiente de agua e insumos de higiene personal (papel higiénico, jabón líquido, gel desinfectante, toallas desechables o secadores eléctricos).		x	
El mercado debe contar con instalaciones sanitarias como servicios higiénicos, duchas y vestidores dotados de facilidades higiénicas, en cantidad suficiente e independiente para hombres y mujeres.		x	El Mercado Mayorista cuenta con tres servicios sanitarios distribuidos en todo el lugar cada instalación sanitaria se encuentra distribuido independientemente para hombres y mujeres, no posee duchas ni vestidores no existe una accesibilidad para personas con discapacidad

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de los requisitos relativos a los servicios.

Suministro de Agua

Tabla 46 Suministro de Agua

SUMINISTRO DE AGUA			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El mercado debe disponer de un sistema de abastecimiento continuo de agua potable, en caso de no contar con el abastecimiento continuo se debe disponer de instalaciones para el almacenamiento, distribución y asegurar la calidad del agua	x		Si existe un proceso de limpieza adecuado, con carros tanqueros y mangueras de presión, sin embargo, se implementará una gran cisterna para almacenar agua
El agua potable debe cumplir con lo establecido en la NTE INEN 1108, se debe realizar análisis de la calidad microbiológica y composición físico-química del agua al menos dos veces al año en laboratorios acreditados para verificar su cumplimiento.	x		Se sugiere la dotación de un laboratorio que permita el análisis y control permanente del agua, así como de los productos que se comercializan
En caso de existir un sistema de abastecimiento de agua no potable debe ser independiente y estar identificado, el agua no potable se podrá utilizar para el sistema contra incendios, generación de vapor, refrigeración y otras aplicaciones similares que no contaminen los alimentos.		X	Se implementará un sistema de señalética que identifique las reservas de agua existente

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Desechos líquidos y drenaje

Tabla 47 Desechos líquidos y drenaje

DESECHOS LÍQUIDOS Y DRENAJE			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El mercado debe tener un sistema de eliminación de desechos líquidos, que cuente con dispositivos de separación de grasa instalados individual o colectivamente, previo a la descarga de efluentes, de acuerdo a la normativa vigente.		x	No existe un sistema de esta naturaleza
Los drenajes y sistemas de disposición de efluentes deben ser diseñados y construidos para evitar la contaminación de los alimentos, del agua potable o de las fuentes de agua potable almacenadas en el mercado	X		Al estar separada las naves de productos con el área sanitaria no existe riesgo de contaminación

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Desechos solidos

Tabla 48 Desechos solidos

DESECHOS SOLIDOS			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El mercado debe contar con un sistema de recolección diferenciada interna de desechos (orgánicos e inorgánicos), almacenamiento provisional en un área específica cubierta, con piso impermeable, con ventilación y señalización, accesible para su recolección y su posterior disposición final.		x	Si se cumple con este proceso
Los desechos sólidos se deben retirar frecuentemente de los recipientes destinados para este fin ubicados en los puestos y demás áreas del mercado. Los desechos deben disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores para que no sean fuente de contaminación o refugio de plagas.		x	Si se cumple
Los recipientes para desechos sólidos en los puestos deben estar en buen estado higiénico cubiertos con una tapa, y con una funda plástica en su interior que facilite el retiro de los residuos.		x	Se deberá mejorar el control de lo enunciado

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de requisitos a los equipos y utensilios

Tabla 49 Evaluación de requisitos a los equipos y utensilios

REQUISITOS RELATIVOS A LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
Los equipos y utensilios para manipulación de los alimentos deben estar en buen estado, ser de materiales que no contengan sustancias tóxicas, ni emanen olores, sabores, ni que reaccionen con los ingredientes o materiales con los que entren en contacto.		x	Los utensilios y equipos que son utilizados no se encuentran desinfectados ya que son lavados después de un cierto tiempo no inmediatamente luego de ocuparlos
No se debe utilizar materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse	x		Se debe realizar un tratamiento especial a fin de cumplir con la norma existente
Las tablas de cortar deben ser de madera, plástico u otro material, fácil de limpiar y desinfectar. Las tablas de cortar deben ser reemplazadas cuando se evidencie su deterioro.	x		Las tablas de cortar si son las adecuadas de acuerdo a la norma de mercados saludables
Las tablas de cortar de madera deben ser duras y no astillables, se recomienda el uso del pino, caoba, teca, roble, aliso, nogal.	x		Si cumple con lo expuesto.
Las características de los equipos deben ofrecer facilidades de limpieza, desinfección e inspección y deben contar con dispositivos que impidan la contaminación del alimento por	X		Los equipos utilizados en algunos puestos de trabajo no son complejos por lo tanto su limpieza si se la puede realizar con facilidad.

lubricantes, refrigerantes, sellantes u otras sustancias que se requieran para su funcionamiento.			
Los equipos deben lavarse y desinfectarse al final de la jornada, desmontando las partes removibles y utilizando agua potable en cantidad necesaria.	x		Los inspectores manifiestan que las instalaciones y equipos son lavados al final de la jornada.
Los utensilios deben lavarse con detergente y agua potable, no se permite el uso de baldes o recipientes con agua reutilizada sin renovar. Una vez limpios deben desinfectarse y almacenarse limpios, secos y protegidos.	x		Si cumple con lo expuesto.

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de los requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de alimentos

Tabla 50 Evaluación de los requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de alimentos

REQUISITOS RELATIVOS A LA ADQUISICIÓN, COMERCIALIZACIÓN, TRANSPORTE, RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
La adquisición y comercialización de alimentos deben efectuarse en áreas limpias y protegidas, deben conservarse según el giro del producto sobre estantes, cajones, canastas, entre otros, que impidan su contaminación. No deben adquirirse nunca insumos e ingredientes colocados directamente sobre el suelo.		x	Los desechos se encuentran alado de los productos que están siendo comercializados
Las carnes que se adquieran deben contar con el sello del centro de faena miento como garantía de haber realizado la inspección post-mortem Las carnes y productos cárnicos de procedencia clandestina deben ser rechazados.		X	Por lo general todas las carnes provienen de los camales que existen dentro de la provincia.

<p>Deben adquirirse y comercializarse alimentos cuyas propiedades organolépticas (olor, sabor, color y textura) correspondan a alimentos frescos.</p>	<p>x</p>		<p>Si cumple ya que los productos son receptados diariamente por los productores.</p>
<p>Deben adquirirse y comercializarse alimentos procesados que presenten una garantía o marca de fabricación con registro sanitario y excluirse los de origen informal, sin etiquetado, ni rotulado.</p>		<p>x</p>	<p>Dentro de la sección la carne existe mucha dificultad ya que existen alimentos con etiqueta y sin etiqueta. En la sección mariscos es más complejo ya que se comercializa todo sin etiqueta.</p>
<p>Los alimentos procesados no deben superar su fecha de vencimiento y cumplir con los requisitos de etiquetado.</p>	<p>x</p>		<p>Los inspectores se encargan de revisar los alimentos procesados y sus fechas de vencimiento.</p>
<p>Los vehículos que transportan alimentos para proveer al mercado deben ser exclusivos para este fin, estar limpios, libres de contaminantes (sustancias o productos indeseables), contar con condiciones de refrigeración según el tipo de alimento, contar con espacio suficiente para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos. Los mismos no deben estar en contacto con el piso del vehículo, al ser transportados.</p>		<p>x</p>	<p>Los vehículos que transportan los alimentos son camiones que se encuentran cubiertos por carpa específicamente oscura y camionetas sin ningún tipo de cobertura,</p>

<p>El área del vehículo que transporta alimentos debe ser de material de fácil limpieza, que proteja al alimento de contaminaciones, alteraciones y efectos del cambio de temperaturas</p>	<p>x</p>		<p>Los vehículos que transporta los alimentos no se encuentra desinfectados por lo tanto puede existir contaminación desde la recepción del producto su cobertura de color negro atrae el calor por lo tanto puede existir una maduración temprana.</p>
<p>Los vehículos transportadores para proveer al mercado de carne de animales de abasto, deben contar con una guía de movilización del centro de faena miento de origen</p>	<p>x</p>		<p>Si cumple con lo expuesto.</p>
<p>Las recepciones de alimentos deben efectuarse en áreas limpias y protegidas; las carnes, los despojos comestibles y el pescado se colocarán en bandejas, y los productos a granel en envases limpios.</p>		<p>x</p>	<p>La sección carnes se encuentra separadas de la sección mariscos y tanto las carnes como los mariscos se comercializan en bandejas.</p>
<p>Los productos y alimentos procesados deben almacenarse en condiciones que impidan el deterioro, eviten la contaminación y reduzcan al mínimo su daño o alteración.</p>		<p>x</p>	<p>Los productos procesados no son refrigerados se encuentran todo el día es viéndose sin ningún tipo de protección.</p>

Los alimentos perecederos y altamente perecederos deben conservarse refrigerados, de acuerdo a las temperaturas recomendadas para cada alimento, como es el caso de cárnicos, lácteos y derivados, productos pesqueros y acuícolas,		x	No se encuentran refrigerados.
Los productos y alimentos procesados deben ser almacenados sobre tarimas o estanterías ubicadas a por lo menos 20 cm del piso y la pared, para permitir la circulación de aire y evitar que la humedad los deteriore y facilitar la limpieza. Los distintos tipos de alimentos deben ser almacenados por clase, especie u origen.	x		Si cumple con lo expuesto.
Los alimentos de origen animal y vegetal deben almacenarse por separado para evitar la contaminación cruzada.	x		Si cumple con lo expuesto.
Los alimentos crudos y cocidos deben almacenarse en recipientes individuales y por separado para evitar la contaminación cruzada,	x		Si cumple con lo expuesto.

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de requisitos relativos al puesto de comercialización

Tabla 51 Evaluación de requisitos relativos al puesto de comercialización

REQUISITOS RELATIVOS AL PUESTO DE COMERCIALIZACIÓN			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El puesto de comercialización del mercado debe ser utilizado solamente para el uso y en el giro autorizado y bajo ningún motivo podrá ser empleado como dormitorio o vivienda.	x		Los puestos de comercialización se usan solo con el fin de comercializar los productos.
Los puestos de comercialización deben agruparse por zonas o giros de acuerdo a la naturaleza de los productos que expenden, con secciones específicas para la comercialización de carne, aves, pescado, mariscos, frutas, hortalizas, cereales, productos lácteos, embutidos y otros.	x		Dentro del mercado existe agrupaciones para todos los productos que se comercializan.
Las mesas y los mostradores dentro de los mercados deben conservar uniformidad en su alineación, evitando dificultar el tránsito.	x		Las mesas se encuentran solo dentro del área de comida no impide la circulación de las personas.
Las estanterías deben ser de material anticorrosivo o plástico que no contamine los alimentos, en cantidad suficiente y con una estructura que facilite la limpieza y	x		Depende del tipo de producto en la sección frutas la estantería es de madera y en la sección mariscos es de baldosa.

desinfección.			
Los alimentos no perecederos deben ser exhibidos y protegidos en vitrinas, los alimentos altamente perecederos (lácteos, cárnicos, pescados, mariscos y derivados) deben ser exhibidos en vitrinas frigoríficas y colocados en recipientes individuales.		x	Existe puestos que si poseen vitrinas frigoríficas y otros que se comercializan dentro de una estructura metálica sin ningún tipo de cuidado.
Los puestos de comercialización y manipulación de alimentos altamente perecederos y perecederos deben disponer de agua potable, de instalaciones para la evacuación de las aguas residuales, así como de recipientes diferenciados para los desechos sólidos.		x	No cumple con lo expuesto.
Para mantener los productos del puesto de comercialización de alimentos, libres de contaminación, se deben: - Separar los alimentos de otros productos. - Eliminar y separar todo alimento en mal estado - Proteger los alimentos y los ingredientes de la contaminación de plagas o de	x		Si existe control de los inspectores

contaminantes químicos, físicos o microbiológicos, durante la manipulación y el almacenamiento.			
Los pasos que se deben seguir para la limpieza deben ser: a) Eliminar los desechos de las superficies b) Aplicar una solución detergente para desprender la capa de suciedad y de microorganismos y mantenerla por un periodo de 5 min. c) Enjuagar con agua, para eliminar la suciedad suspendida y los residuos de detergente		x	No cumple con los pasos que se debe seguir para la limpieza.
Los implementos de limpieza deben ser de uso exclusivo y ser limpiados y desinfectados frecuentemente.	x		Las plataformas se desinfectan al terminar la jornada diaria.

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de requisitos relativos a la preparación de los alimentos

Tabla 52 Evaluación de requisitos relativos a la preparación de los alimentos

REQUISITOS RELATIVOS A LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
Las superficies que entren en contacto con los alimentos, previo al inicio y al final de la jornada, deben lavarse y desinfectarse de acuerdo al programa de limpieza y desinfección de acuerdo al subcapítulo 4.8.	x		Si cumple con lo expuesto.
Los utensilios a utilizarse deben lavarse con agua y detergente	x		Si cumple con lo expuesto.
La mezcla de ingredientes, deben hacerse en recipientes destinados específicamente para tal fin y que no constituyan un riesgo para la salud.		x	La mezcla de ingredientes se lo realiza en cualquier recipiente que dispongan en ese instante.
No deben utilizarse, bajo ninguna circunstancia, recipientes o utensilios que hayan contenido anteriormente algún producto tóxico o hayan quedado impregnados por éste (ejemplo: envases de insecticida, envases de pintura, aceite de motor, detergentes y otras sustancias químicas)		x	En ciertos puestos de comida utilizan baldes tipo baldes de pintura para almacenar productos hasta ser utilizado.

Los manipuladores de alimentos deben lavarse las manos con agua y jabón líquido, desinfectarse las manos con gel antibacterial o alcohol antes de comenzar a preparar cualquier alimento, o cuando cambie de actividad.		x	Las expendedoras de comida no se lavan las manos después de cada actividad.
Las hortalizas y verduras deben lavarse con abundante agua potable corriente, teniendo especial cuidado con las que se consumen crudas. Se puede añadir soluciones desinfectantes con notificación sanitaria obligatoria.		x	No cumple las verduras y hortalizas dentro del mercado nunca son lavadas.
Todo alimento que se vaya a preparar debe ser lavado previamente, incluido las carnes y productos cárnicos.	x		El alimento es lavado para luego ser almacenado en un recipiente y posteriormente ser utilizado.
El agua que se utilice para lavar debe ser potable y corriente, para que su efecto de arrastre disminuya la presencia de contaminantes de los alimentos.	x		Los alimentos si son lavados con agua potable.
Los alimentos deben estar cocidos completamente, en especial carnes, pollos, huevos y pescados.	x		Los alimentos si son completamente cocidos.
Si los alimentos no se sirven de inmediato, deben mantenerse en un lugar fresco, ventilado o, refrigerado		x	Los alimentos no son refrigerados se encuentran en los los recipientes donde son elaborados durante todo el día.

<p>Los alimentos deben mantenerse a temperaturas de seguridad, refrigerados por debajo de los 5 °C o hervidos, cocinados, horneados y calentados por sobre los 60 °C. Los alimentos que requieren ser congelados deben mantenerse al menos a -18 °C</p>		<p>x</p>	<p>No todos los puestos de comercialización cuentan con refrigeradores y en los lugares que cuentan no existe un control de temperatura.</p>
<p>Un alimento congelado debe descongelarse bajo condiciones controladas y no puede ser congelado nuevamente.</p>		<p>x</p>	<p>Los alimentos que se encuentran congelados son descongelados mediante cualquier método y si no son comercializados se vuelven a congelar</p>
<p>Cuando haya que recalentar un alimento, se debe calentar solamente la porción a servirse, y no más de una vez</p>		<p>x</p>	<p>Los alimentos se encuentran constantemente en la olla que se elaboró, todo el momento pasa a bajas temperaturas para mantener caliente hasta ser servido.</p>
<p>Las mezclas de los ingredientes de las ensaladas deben prepararse empleando utensilios y nunca directamente con las manos.</p>		<p>x</p>	<p>Los trabajadores de los puestos de comercialización no cumplen ya que con las manos cogen los alimentos (ejemplo: la lechuga)</p>
<p>Para probar los alimentos que se preparen debe utilizarse utensilios destinados para este fin y no deben ser introducidos en el alimento en preparación bajo ninguna circunstancia. Cada vez que se vaya a probar el alimento se debe disponer de un utensilio limpio y desinfectado para que en él se deposite el alimento a probar</p>		<p>x</p>	<p>Los alimentos que son probados se los realiza directamente y con cualquier utensilio que disponga en ese momento.</p>

Los alimentos preparados que se exhiben para la comercialización deben estar protegidos en vitrinas y/o cubiertos con campanas de malla metálica o material plástico a una altura no inferior a 60 cm - 70 cm. Las bebidas preparadas deben estar protegidas con material plástico o tapas.		x	No cumple con lo expuesto.
Los alimentos y bebidas preparadas deben servirse en platos, cubiertos y vasos en buen estado de conservación y limpieza.	x		Los alimentos y bebidas se comercializan en su gran mayoría en platos y vasos desechable, los puestos que no utilizan desechable ocupan vasos y platos en buen estado
Los alimentos preparados que no se hayan vendido durante el día no se deben expender ni utilizar al día siguiente.	x		Por lo general las personas que realizan los alimentos preparados ya conocen la cantidad que pueden llegar a vender por lo que muy pocas veces no comercializan todo.
Los alimentos preparados que se expendan para llevar a casa, se deben empacar de manera higiénica con materiales de primer uso. No se debe usar papel impreso en contacto directo con los alimentos.	x		Los alimentos preparados cuando es para llevar se comercializan en tarrinas de plástico.
Los alimentos preparados deben manipularse con utensilios (pinzas, tenazas, etc.), evitando el contacto directo de las manos con el alimento o la superficie que entre en contacto con él.		x	Depende del puesto de comercialización por lo general los trabajadores manipulan con cualquier tipo de utensilio.

<p>Los alimentos y bebidas preparadas de consumo directo, deben ser sometidos periódicamente a análisis físicos, químicos y microbiológicos de acuerdo a un plan de muestreo técnicamente establecido, para verificar la inocuidad de los mismos.</p>		<p>x</p>	<p>No se realiza en ningún alimento análisis para su comercialización.</p>
<p>No debe manipularse simultáneamente dinero y alimentos preparados. La persona que manipula alimentos no debe tocar dinero, pero si ello fuera inevitable, debe lavarse y desinfectarse las manos antes de volver a manipular alimentos.</p>		<p>x</p>	<p>Las personas que sirven los productos no tienen ningún cuidado en el aseo de sus manos ya que cobran sin lavarse ni desinfectarse y después vuelven a manipular los alimentos.</p>
<p>El manipulador de alimentos preparados debe contar con el certificado salud ocupacional</p>	<p>x</p>		<p>Para formar parte de la EP-EMMPA deben contar con una serie de permisos la falta de colaboración por parte de los inspectores no nos permite corroborar si dentro de los permisos se encuentra el certificado de salud ocupacional.</p>
<p>El manipulador de alimentos preparados debe usar vestimenta de protección acorde a la actividad que realice según el giro, la cual debe mantenerse limpia, y en buenas condiciones; la vestimenta debe ser de color blanco o colores claros.</p>		<p>x</p>	<p>La vestimenta del manipulador de alimentos es de cualquier tipo solo utilizan una malla en el cabello.</p>

<p>El manipulador de alimentos preparados debe lavarse las manos y desinfectarlas, antes y después de actividades laborales, manipuleo de alimentos, luego de usar el baño, toser, luego de manipular envases, desechos, basura y otras actividades que representen riesgo de contaminación. En el caso de uso de guantes de látex es obligatorio cumplir con el lavado de manos y deben ser reemplazados frecuentemente</p>		<p>x</p>	<p>No cumple con lo expuesto.</p>
<p>El manipulador de alimentos preparados debe mantener el cabello cubierto totalmente con malla, gorro u otro medio, debe usar una mascarilla, uñas cortas y sin esmalte, sin joyas, libre de maquillaje, sin barba y bigotes al descubierto.</p>		<p>x</p>	<p>El manipulador de alimentos solo cubre el cabello con una malla, sus uñas son normales no usan mascarilla, por lo general en todos los puestos de comercialización.</p>
<p>El manipulador de alimentos no debe Fumar, comer o masticar chicle, estornudar o toser sobre los alimentos.</p>	<p>x</p>		<p>Los comerciantes no fuman, ni mastican chicle en su puesto de trabajo.</p>

<p>El manipulador de alimentos no debe manipular alimentos cuando se sospeche que padece una posible enfermedad trasmisible a los alimentos (ETAs), con síntomas como vómito, diarrea, dolor abdominal, fiebre y escalofríos o cuando tenga heridas o irritaciones cutáneas.</p>		<p>x</p>	<p>Los expuesto por las manipuladoras es que trabajan diariamente en cualquier tipo de condiciones que se encuentren, solo si la enfermedad es grave faltan a su lugar de trabajo.</p>
--	--	-----------------	--

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de requisitos de higiene del comerciante de alimentos

Tabla 53 Evaluación de requisitos de higiene del comerciante de alimentos

REQUISITOS DE HIGIENE DEL COMERCIANTE DE ALIMENTOS			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El comerciante de alimentos debe contar con el certificado salud ocupacional	x		Para formar parte de la EP-EMMPA deben contar con una serie de permisos la falta de colaboración por parte de los inspectores no nos permite corroborar si dentro de los permisos se encuentra el certificado de salud ocupacional.
El comerciante de alimentos debe usar vestimenta de protección acorde a la actividad que realice según el giro, la cual debe mantenerse limpia, y en buenas condiciones; los comerciantes de alimentos altamente perecederos (carnes, lácteos, pescados y mariscos) deben utilizar vestimenta de color blanco o colores claros.		x	Tanto los comerciantes de las plataformas de frutas verduras, mariscos, cárnicos, productos a granel, puestos de comida utilizan cualquier tipo de vestimenta.
El comerciante de alimentos debe lavarse las manos y desinfectarlas, antes y después de actividades laborales, luego de usar el baño, luego de manipular envases, desechos, basura y otras actividades que representen riesgo de contaminación.		x	No cumple con lo expuesto.

<p>El comerciante de alimentos altamente perecederos debe mantener el cabello cubierto totalmente con malla, gorro u otro medio, debe usar mascarilla, uñas cortas y sin esmalte, sin joyas, libre de maquillaje, sin barba y bigotes al descubierto.</p>	<p>x</p>		<p>El manipulador de alimentos solo cubre el cabello con una malla, sus uñas son normales no usan mascarilla, por lo general en todos los puestos de comercialización.</p>
<p>El comerciante de alimentos no debe fumar, comer o masticar chicle, estornudar o toser sobre los alimentos.</p>	<p>x</p>		<p>Los comerciantes no fuman, ni mastican chicle en su puesto de trabajo.</p>

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de requisitos relativos a la limpieza y desinfección

Tabla 54 Evaluación de requisitos relativos a la limpieza y desinfección

REQUISITOS RELATIVOS A LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El mercado debe contar con un programa de limpieza y desinfección, que garantice que el mercado esté limpio en todas las áreas.	x		Dentro del mercado se realiza una limpieza diaria después de cada jornada cada cierto tiempo aproximadamente cada tres meses realizan una desinfección total contra plagas y roedores los productos químicos que son utilizados son entregados por el personal administrativo de la empresa.
Se debe verificar el cumplimiento del programa de limpieza y desinfección. superficies, elementos del equipo y utensilios que han de limpiarse y desinfectarse; - responsabilidad de tareas particulares; - método y frecuencia de la limpieza y desinfección; y - medidas de verificación de cumplimiento		x	
Los productos químicos de limpieza y desinfección deben estar registrados y autorizados, deben manipularse y utilizarse con cuidado de acuerdo con las instrucciones del fabricante.	x		
Se deben almacenar los productos químicos, separados de los alimentos, en contenedores claramente identificados, a fin de evitar el riesgo de contaminación de los alimentos.	x		

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de requisitos relativos al control de plagas y roedores

Tabla 55 Evaluación de requisitos relativos al control de plagas y roedores

REQUISITOS RELATIVOS AL CONTROL DE PLAGAS Y ROEDORES			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
Se debe disponer de un programa de control de plagas y roedores.		x	No existe un programa de control de plagas cada cierto tiempo se realiza limpiezas para evitar plagas y roedores pero el mercado no cuenta con programas específicos.
Los plaguicidas utilizados deben ser los aprobados y registrados; y deben ser usados según las instrucciones de la ficha técnica.		x	
Todo vendedor debe adoptar las medidas apropiadas para mantener su puesto libre de animales y plagas, en particular de roedores, moscas, insectos o infestación por gusanos, con el fin de impedir la contaminación de los alimentos.		x	
Todo alimento que haya sido contaminados por plagas debe ser retirado, destruido o eliminado	x		

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de requisitos relativos a capacitación

Tabla 56 Evaluación de requisitos relativos a capacitación

REQUISITOS RELATIVOS A CAPACITACIÓN			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
Todos los vendedores y manipuladores de alimentos de los mercados deben estar capacitados en Buenas Prácticas de Higiene BPH, Buenas Prácticas de Manufactura BPM, Buenas Prácticas de Almacenamiento BPA, gestión integral de desechos, mercado saludable y productivo con un enfoque de inocuidad de alimentos.	x		Existen capacitaciones dentro del mercado tanto para los comerciantes, como para los inspectores, no son capacitaciones constantes, no cuentan con un programa de capacitaciones.
Los administradores de los mercados, inspectores y demás personal que labore en el mercado, deben contar con los mismos cursos de capacitación de acuerdo a las funciones y responsabilidades de los mismos.	x		
Deben existir programas de entrenamiento específicos que incluyan normas, procedimientos y precauciones a tomar.		x	

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

Evaluación de requisitos relativos al control y aseguramiento de la inocuidad

Tabla 57 Evaluación de requisitos relativos al control y aseguramiento de la inocuidad

REQUISITOS RELATIVOS AL CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA INOCUIDAD			
Requerimientos	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
El mercado debe contar con un programa de control y aseguramiento de la inocuidad, el cual debe ser esencialmente preventivo y cubrir todas las etapas de manipulación y elaboración del alimento, desde la recepción hasta la comercialización.		x	No cuenta.
El mercado debe contar con un responsable o responsables de la supervisión del programa de control y aseguramiento de la inocuidad.	x		Todos los inspectores son los responsables de cuidar la inocuidad de los productos sin que exista ningún programa de control.
Los responsables de la supervisión del programa deben realizar inspecciones frecuentes en todo el mercado, presentar un informe escrito y ponerlo a conocimiento de los involucrados.	x		Los supervisores realizan inspecciones diarias durante todo el día en el mercado presentado su informe.
El programa de control y aseguramiento de la inocuidad debe contener como mínimo: - Criterios técnicos para la recepción de productos frescos			

<p>alimentos procesados y alimentos preparados, que incluyan parámetros para su aceptación o rechazo. - Documentos técnicos del mercado como manuales, procedimientos, instructivos, registros, documentación de equipos de uso común que incluyan planes de mantenimiento, programas, planes de muestreo entre otros. - El programa debe contener programas de promoción y divulgación de mensajes sobre la inocuidad de los alimentos a los vendedores, manipuladores y consumidores. El programa de control y aseguramiento de la inocuidad debe incluir muestreos frecuentes de alimentos para garantizar su inocuidad. Los resultados de los análisis deben ser realizados por laboratorios acreditados y ser comunicados a los vendedores/manipuladores y autoridades competentes</p>		<p>x</p>	<p>No cumple con lo expuesto.</p>
---	--	----------	-----------------------------------

El programa de control y aseguramiento de la inocuidad debe incluir controles diarios de temperaturas en equipos, en alimentos y áreas de almacenamiento, los cuales deben ser registrados.		x	No cumple con lo expuesto.
---	--	----------	----------------------------

Fuente: Check list de requerimientos de la norma INEN 2687

Elaborado por: Autoras

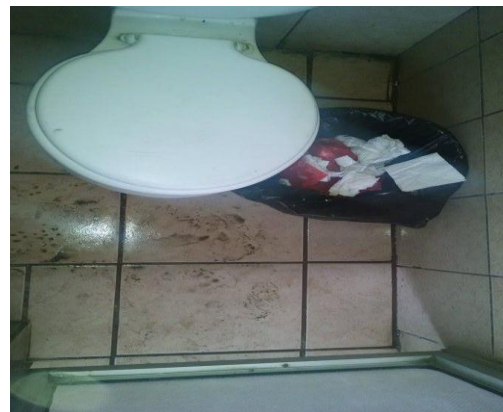
Anexo 5 Diagnostico actual de la EP-EMMPA



No existe un control de animales.



No existe una buena limpieza



Estado actual de los servicios higiénicos

Anexo 6 Validación de expertos de las encuestas de satisfacción

Riobamba, 30 de Mayo del 2016

Ingeniero

Paul Ricaurte

DOCENTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

Presente.

De nuestra consideración:

Yo, **DANIELA ESTEFANÍA CABEZAS HERNÁNDEZ** con C.I 060452812-5 y **ANDREA PAOLA MUÑOZ MUÑOZ** con C.I 060393053-8 egresadas de la Escuela de Ingeniería Agroindustrial nos dirigimos ante usted para solicitarle de la manera más comedida se revise el modelo de encuesta que utilizaremos para el proyecto de investigación que nos encontramos realizando del siguiente tema de tesis **"ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DE LA INFRAESTRUCTURA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS EN LA EP-EMMPA"** siendo la tutor del tema el Ing. Guido Mazón

Por la favorable atención que se digna dar a la presente, le anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente,

Daniela Cabezas

C.I: 060452812-5

Andrea Muñoz

C.I:060393053-8

Aprobado 30/05/2016

Riobamba, 30 de Mayo del 2016

Ingeniero

Darío Baño
DOCENTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

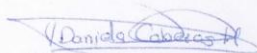
Presente.

De nuestra consideración:

Yo, **DANIELA ESTEFANÍA CABEZAS HERNÁNDEZ** con C.I 060452812-5 y **ANDREA PAOLA MUÑOZ MUÑOZ** con C.I 060393053-8 egresadas de la Escuela de Ingeniería Agroindustrial nos dirigimos ante usted para solicitarle de la manera más comedida se revise el modelo de encuesta que utilizaremos para el proyecto de investigación que nos encontramos realizando del siguiente tema de tesis **"ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DE LA INFRAESTRUCTURA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS EN LA EP-EMMPA"** siendo la tutor del tema el Ing. Guido Mazón

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, le anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente,



Daniela Cabezas

C.I: 060452812-5



Andrea Muñoz

C.I:060393053-8



Riobamba, 02 de Junio del 2016

Ingeniera

Nancy Chariguaman
DOCENTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

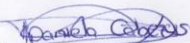
Presente.

De nuestra consideración:

Yo, **DANIELA ESTEFANÍA CABEZAS HERNÁNDEZ** con C.I **060452812-5** y **ANDREA PAOLA MUÑOZ MUÑOZ** con C.I **060393053-8** egresadas de la Escuela de Ingeniería Agroindustrial nos dirigimos ante usted para solicitarle de la manera más comedida se revise el modelo de encuesta que utilizaremos para el proyecto de investigación que nos encontramos realizando del siguiente tema de tesis **"ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DE LA INFRAESTRUCTURA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS EN LA EP-EMMPA"** siendo la tutor del tema el Ing. Guido Mazón

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, le anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente,



Daniela Cabezas

C.I: 060452812-5



Andrea Muñoz

C.I:060393053-8



02-06-2016.
18:00

Anexo 7 Encuestas de satisfacción de los usuarios de la EP-EMMPA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los empleados de la **EP-EMMPA**. empresa pública mercado de productores agrícolas “**SAN PEDRO DE RIOBAMBA**”.

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una “X” en la alternativa que usted elija.

Nº	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al puesto de comercialización?					
2	¿Se encuentra usted satisfecho con respecto al sistema de drenaje?					
3	¿Está satisfecho con las instalaciones de los servicios higiénicos?					
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el abastecimiento de agua?					
5	¿Cuál es su grado de conformidad con el sistema de recolección					

	de basura interna?					
6	¿Se encuentra satisfecho con la organización al momento de la recepción del producto?					
7	¿Cuál es su grado de conformidad con la limpieza en el área de la recepción del producto?					
8	¿Está usted satisfecho con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año?					
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado?					

10. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección?

SI		NO	
----	--	----	--

11. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas?

SI		NO	
----	--	----	--

12. ¿Usted conoce si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables?

SI		NO	
----	--	----	--

13. ¿Tiene alguna sugerencia para el mercado?

¡Gracias!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la **EP-EMMPA** empresa pública mercado de productores agrícolas “**SAN PEDRO DE RIOBAMBA**”.

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una “X” en la alternativa que usted elija.

N°	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente al acceso del mercado?					
2	¿Se encuentra usted satisfecho referente a la movilidad dentro del mercado?					
3	¿Está satisfecho con la señalética dispuesta en el mercado?					
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos?					
5	¿Se encuentra satisfecho en la distribución y					

	colocación de productos?					
6	¿Está satisfecho referente a los depósitos de basura?					
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización?					
8	¿Está satisfecho con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante?					
9	¿Se encuentra satisfecho con los productos que se comercializan en este mercado?					
10	¿Está satisfecho con el trato de los comerciantes hacia los clientes?					

Observaciones:-----

¡Gracias!

Anexo 8 Aplicación de encuestas a los usuarios



**Anexo 9 Muestra del 2%
de encuestas de
satisfacción aplicadas a los
comerciantes de la
EP-EMMPA**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los empleados de la EP-EMMPA. empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

N°	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al puesto de comercialización?		X			
2	¿Se encuentra usted satisfecho con respecto al sistema de drenaje?				X	
3	¿Está satisfecho con las instalaciones de los servicios higiénicos?		X			
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el abastecimiento de agua?		X			
5	¿Cuál es su grado de conformidad con el sistema de recolección de basura interna?		X			
6	¿Se encuentra satisfecho con la organización al momento de la recepción del producto?		X			
7	¿Cuál es su grado de conformidad con la limpieza en el área de la recepción del producto?		X			
8	¿Está usted satisfecho con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año?				X	
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado?				X	

10. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección?

SI	X	NO	
----	---	----	--

11. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas?

SI		NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--	----	-------------------------------------

12. ¿Usted conoce si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables?

SI		NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--	----	-------------------------------------

13. ¿Tiene alguna sugerencia para el mercado?

control de los animales

¡Gracias!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los empleados de la EP-EMMPA, empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

Nº	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al puesto de comercialización?		X			
2	¿Se encuentra usted satisfecho con respecto al sistema de drenaje?				X	
3	¿Está satisfecho con las instalaciones de los servicios higiénicos?				X	
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el abastecimiento de agua?				X	
5	¿Cuál es su grado de conformidad con el sistema de recolección de basura interna?			X		
6	¿Se encuentra satisfecho con la organización al momento de la recepción del producto?		X			
7	¿Cuál es su grado de conformidad con la limpieza en el área de la recepción del producto?		X			
8	¿Está usted satisfecho con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año?				X	
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado?			X		

10. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección?

SI	X	NO	
----	---	----	--

11. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

12. ¿Usted conoce si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

13. ¿Tiene alguna sugerencia para el mercado?

Ninguna

¡Gracias!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los empleados de la EP-EMMPA, empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

Nº	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al puesto de comercialización?				X	
2	¿Se encuentra usted satisfecho con respecto al sistema de drenaje?		X			
3	¿Está satisfecho con las instalaciones de los servicios higiénicos?		X			
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el abastecimiento de agua?		X			
5	¿Cuál es su grado de conformidad con el sistema de recolección de basura interna?		X			
6	¿Se encuentra satisfecho con la organización al momento de la recepción del producto?		X			
7	¿Cuál es su grado de conformidad con la limpieza en el área de la recepción del producto?		X			
8	¿Está usted satisfecho con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año?				X	
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado?				X	

10. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección?

SI		NO	X
----	--	----	---

11. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

12. ¿Usted conoce si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

13. ¿Tiene alguna sugerencia para el mercado?

Mejor trato a las personas vendedores y compradores

¡Gracias!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los empleados de la EP-EMMPA. empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

Nº	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al puesto de comercialización?		X			
2	¿Se encuentra usted satisfecho con respecto al sistema de drenaje?			X		
3	¿Está satisfecho con las instalaciones de los servicios higiénicos?			X		
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el abastecimiento de agua?				X	
5	¿Cuál es su grado de conformidad con el sistema de recolección de basura interna?		X			
6	¿Se encuentra satisfecho con la organización al momento de la recepción del producto?		X			
7	¿Cuál es su grado de conformidad con la limpieza en el área de la recepción del producto?		X			
8	¿Está usted satisfecho con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año?				X	
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado?			X		

10. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección?

SI		NO	X
----	--	----	---

11. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

12. ¿Usted conoce si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

13. ¿Tiene alguna sugerencia para el mercado?

----- Que exista control de informales -----

¡Gracias!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los empleados de la EP-EMMPA. empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

Nº	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al puesto de comercialización?				X	
2	¿Se encuentra usted satisfecho con respecto al sistema de drenaje?				X	
3	¿Está satisfecho con las instalaciones de los servicios higiénicos?					X
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el abastecimiento de agua?				X	
5	¿Cuál es su grado de conformidad con el sistema de recolección de basura interna?		X			
6	¿Se encuentra satisfecho con la organización al momento de la recepción del producto?		X			
7	¿Cuál es su grado de conformidad con la limpieza en el área de la recepción del producto?				X	
8	¿Está usted satisfecho con las capacitaciones que ha recibido en el transcurso de este año?				X	
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción por el trato que recibe por parte de los inspectores del mercado?			X		

10. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de limpieza y desinfección?

SI		NO	X
----	--	----	---

11. ¿Usted conoce si la EP-EMMPA cuenta con un programa de control de plagas?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

12. ¿Usted conoce si existe un programa de capacitación sobre mercados saludables?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

13. ¿Tiene alguna sugerencia para el mercado?

Ninguna.

¡Gracias!

Anexo 10 Muestra del 2%
de encuestas de satisfacción
aplicadas a los clientes de la
EP-EMMPA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la EP-EMMPA empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

N°	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente al acceso del mercado?		X			
2	¿Se encuentra usted satisfecho referente a la movilidad dentro del mercado?			X		
3	¿Está satisfecho con la señalética dispuesta en el mercado?				X	
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos?					X
5	¿Se encuentra satisfecho en la distribución y colocación de productos?		X			
6	¿Está satisfecho referente a los depósitos de basura?			X		
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización?			X		
8	¿Está satisfecho con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante?				X	
9	¿Se encuentra satisfecho con los productos que se comercializan en este mercado?		X			
10	¿Está satisfecho con el trato de los comerciantes hacia los clientes?			X		

Observaciones:-----

¡Gracias!

**Anexo 10 Muestra del 2%
de encuestas de
satisfacción aplicadas a los
clientes de la EP-EMMPA**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la EP-EMMPA empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

Nº	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente al acceso del mercado?		X			
2	¿Se encuentra usted satisfecho referente a la movilidad dentro del mercado?			X		
3	¿Está satisfecho con la señalética dispuesta en el mercado?				X	
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos?					X
5	¿Se encuentra satisfecho en la distribución y colocación de productos?		X			
6	¿Está satisfecho referente a los depósitos de basura?			X		
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización?			X		
8	¿Está satisfecho con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante?				X	
9	¿Se encuentra satisfecho con los productos que se comercializan en este mercado?		X			
10	¿Está satisfecho con el trato de los comerciantes hacia los clientes?			X		

Observaciones:-----

¡Gracias!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la EP-EMMPA empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

Nº	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente al acceso del mercado?		X			
2	¿Se encuentra usted satisfecho referente a la movilidad dentro del mercado?					
3	¿Está satisfecho con la señalética dispuesta en el mercado?				✓	
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos?				✓	
5	¿Se encuentra satisfecho en la distribución y colocación de productos?					✓
6	¿Está satisfecho referente a los depósitos de basura?					✓
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización?				✓	
8	¿Está satisfecho con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante?				✓	
9	¿Se encuentra satisfecho con los productos que se comercializan en este mercado?		✓			
10	¿Está satisfecho con el trato de los comerciantes hacia los clientes?			✓		

Observaciones:-----

¡Gracias!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la EP-EMMPA empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

Nº	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente al acceso del mercado?		✓			
2	¿Se encuentra usted satisfecho referente a la movilidad dentro del mercado?			✓		
3	¿Está satisfecho con la señalética dispuesta en el mercado?				✓	
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos?					✓
5	¿Se encuentra satisfecho en la distribución y colocación de productos?		✓			
6	¿Está satisfecho referente a los depósitos de basura?			✓		
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización?			✓		
8	¿Está satisfecho con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante?		✓			
9	¿Se encuentra satisfecho con los productos que se comercializan en este mercado?		✓			
10	¿Está satisfecho con el trato de los comerciantes hacia los clientes?		✓			

Observaciones:-----

¡Gracias!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la EP-EMMPA empresa pública mercado de productores agrícolas “SAN PEDRO DE RIOBAMBA”.

INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una “X” en la alternativa que usted elija.

Nº	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente al acceso del mercado?		✓			
2	¿Se encuentra usted satisfecho referente a la movilidad dentro del mercado?		✓			
3	¿Está satisfecho con la señalética dispuesta en el mercado?				✓	
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos?			✓		
5	¿Se encuentra satisfecho en la distribución y colocación de productos?			✓		
6	¿Está satisfecho referente a los depósitos de basura?					✓
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización?			✓		
8	¿Está satisfecho con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante?		✓			
9	¿Se encuentra satisfecho con los productos que se comercializan en este mercado?		✓			
10	¿Está satisfecho con el trato de los comerciantes hacia los clientes?		✓			

Observaciones:-----

¡Gracias!



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la EP-EMMPA empresa pública mercado de productores agrícolas "SAN PEDRO DE RIOBAMBA".

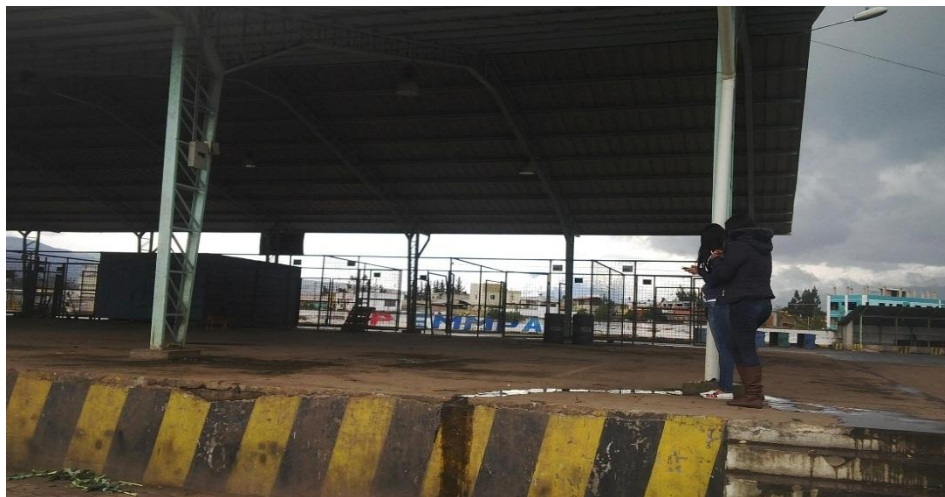
INSTRUCCIONES: Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" en la alternativa que usted elija.

N°	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente al acceso del mercado?		✓			
2	¿Se encuentra usted satisfecho referente a la movilidad dentro del mercado?		✓			
3	¿Está satisfecho con la señalética dispuesta en el mercado?				✓	
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a los servicios higiénicos?			✓		
5	¿Se encuentra satisfecho en la distribución y colocación de productos?		✓			
6	¿Está satisfecho referente a los depósitos de basura?		✓			
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción referente a la limpieza del lugar de comercialización?		✓			
8	¿Está satisfecho con la higiene manipulación de alimentos que realiza el comerciante?			✓		
9	¿Se encuentra satisfecho con los productos que se comercializan en este mercado?		✓			
10	¿Está satisfecho con el trato de los comerciantes hacia los clientes?		✓			

Observaciones:-----

¡Gracias!

Anexo 11 Levantamiento planimetrico de la EP-EMMPA



**Anexo 12 manual de
limpieza y desinfección de
la EP-EMMPA**

MANUAL DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN



De la empresa pública municipal de productores agrícola “San Pedro de Riobamba”

Dirección:

Av. Leopoldo Freire s/n y Av. circunvalación junto al camal municipal,
sur

**Riobamba - Ecuador
Agosto - 2016**

I. INTRODUCCIÓN

La empresa pública municipal de productores “San Pedro de Riobamba”, su infraestructura, equipamiento y los productos que en ellas se expenden, presenta peligro de contaminación variable, y la incorporación paulatina de avances tecnológicos en la materia, requiere que se establezcan parámetros de evaluación específicos que sean comunes para este establecimiento.

Por tal razón, la empresa pública municipal de productores “San Pedro de Riobamba”, a través del Servicio de Inocuidad Alimentaria, velar por la correcta aplicación de un Programa de Limpieza y Desinfección para mantener buenas condiciones higiénico-sanitarias.

La importancia de la limpieza y desinfección en la EP-EMMPA es para prevenir las contaminaciones de los alimentos por las superficies que contactan directamente con estos.


II. DISPOSICIONES GENERALES

2.1 Autoridad competente

El MAGAP y AGROCALIDAD a través de la Dirección de Inocuidad de Alimentos son responsables de garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos en su fase primaria para asegurar la soberanía alimentaria del país.

En el artículo. 13 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos, preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales

La Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria, publicada en el Registro Oficial 583 del 05 de julio de 2009, en el Art. 1, inciso segundo señala que: "El régimen de la soberanía alimentaria se constituye por el conjunto de normas conexas, destinadas a establecer en forma soberana las políticas públicas agroalimentarias para fomentar la producción suficiente y la adecuada conservación, intercambio, transformación, comercialización y consumo de alimentos sanos, nutritivos,

	Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA	Versión: 1.0
---	---	--------------

preferentemente provenientes de la pequeña, la micro, pequeña y mediana producción campesina, de las organizaciones económicas popular”

III. OBJETIVO

Definir las normas a seguir para la limpieza y desinfección de las diferentes áreas de comercialización y así garantizar la inocuidad de los alimentos expendidos por la EP-EMMPA.

IV. ALCANCE

En todas las secciones donde expenden alimentos preparados en la EP-EMMPA.


V. RESPONSABLES

El supervisor es el responsable de la verificación del cumplimiento de los comerciantes de este manual.

VI. DEFINICIONES


Incluyendo las definiciones establecidas en el Manual de manipulación e higiene para el Codex Alimentarius, se definen los siguientes términos:

1. **Área Crítica:** Son las áreas donde se realizan operaciones de producción, en las que el alimento esté expuesto y susceptible de contaminación a niveles inaceptables.
2. **Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.):** Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el


	Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA	Versión: 1.0
---	---	--------------

objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

3. **Cloro:** Los compuestos clorados tienen amplio espectro de actividad. La base química se fundamenta en que actúa el ion hipoclorito bajo las formas de ion hipoclorito de sodio, de calcio, cloraminas, cloroisocianuros y dióxido de cloro.
4. **Contaminación:** Introducción o presencia de un contaminante en los alimentos o en el medio ambiente alimentario.
5. **Contaminante:** Cualquier agente biológico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionalmente a los alimentos y que puedan comprometer la inocuidad o la aptitud de éstos.
6. **Desinfección:** Reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento.
7. **Desinfectante:** Agente químico que mata microorganismos en crecimiento, pero no necesariamente sus formas resistentes bacterianas como esporas, excepto cuando el uso indicado es contra ellas.
8. **Detergencia:** La acción de detergencia se debe principalmente a la formación de micelas. Si el agua contiene una concentración de detergente mayor que la concentración crítica de micelas (CCM), la solución adquiere la habilidad de disolver compuestos insolubles en agua (hidrocarburos, tintes y otros no polares). La acción detergente solo puede darse a concentraciones de agentes de superficie activa. La presencia de sales puede disminuir la concentración crítica de micelas (CCM) y aumentar la acción detergente.
9. **Detergente:** Sustancia que facilita la separación de materias extrañas presentes en superficies sólidas, cuando se emplea en un disolvente (usualmente agua) en una operación de lavado, sin causar abrasión o corrosión.

	Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA	Versión: 1.0
---	---	--------------

10. **Enjuague:** Eliminación de detergentes, agentes químicos y otros productos usados en las operaciones de limpieza, higienización, desinfección, por medio de agua limpia y potable. Se realiza por operaciones de mezcla y difusión
11. **Esterilización:** Destrucción de todos los microorganismos por medios físicos o químicos.
12. **Higiene de los alimentos:** Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.
13. **Inocuidad de los alimentos:** Garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.
14. **Instalación:** Cualquier edificio o zona en que se manipulan alimentos y sus inmediaciones, que se encuentren bajo el control de una misma dirección.
15. **Limpieza:** Eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias no deseables.
16. **Material de envasado:** Todos los recipientes, como latas, botellas, cajas de cartón, otras cajas, fundas y sacos, o material para envolver o cubrir, tal como papel laminado, película, papel, papel encerado y tela.
17. **Peligro:** Agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que puede causar un efecto adverso para la salud.
18. **Presencia de materia orgánica:** La materia orgánica como heces, tierra, sangre, restos de alimentos, tienden a proteger a los microorganismos de los desinfectantes. La materia orgánica tiende a inactivar o inhibir ciertos desinfectantes como clorados, los de amonio en menor proporción y los fenoles, mucho más resistentes a esta inactivación.
19. **Producción primaria:** Fases de la cadena alimentaria hasta alcanzar, por ejemplo, la cosecha, el sacrificio, el ordeño, la pesca inclusive.

 <p>EPEMMPA PRODUCCIÓN PARA EL DESARROLLO</p>	<p>Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

20. **Punto Crítico de Control:** Es un punto en el proceso del alimento donde existe una alta probabilidad de que un control inapropiado pueda provocar, permitir o contribuir a un peligro o a la descomposición o deterioro del alimento final.

VII. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN


El programa de limpieza y desinfección garantizará la higiene adecuada en todo el Mercado Mayorista. Este programa debe supervisarse y aplicarse continuamente para obtener resultados positivos.

7.1 Exteriores

- Los alrededores del mercado mayorista se mantendrán en buenas condiciones que protejan contra la contaminación de los mismos.
- Almacenamiento de productos en forma adecuada, remover desechos sólidos y desperdicios, eliminar la hierba y todo aquello dentro de las inmediaciones del mercado, que pueda constituir una atracción o refugio para los insectos y roedores.
- Mantener los lugares de estacionamiento limpios para que estos no constituyan una fuente de contaminación.
- Mantenimiento adecuado de los drenajes para evitar contaminación e infestación.
- Operación en forma adecuada de los sistemas para el tratamiento de desechos.

7.2 Limpieza y Desinfección

- a) Las instalaciones y los equipos utilizados dentro del mercado deben mantenerse en un estado adecuado de limpieza y desinfección, separados conjuntamente según el tipo de labor que efectúen y los riesgos asociados a los productos que se expenden.
- b) Los productos utilizados para la limpieza y desinfección deben contar con registro emitido por la autoridad sanitaria correspondiente. Deben almacenarse

	Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA	Versión: 1.0
---	---	--------------

adecuadamente, fuera de las naves de los productos, debidamente identificados y utilizarse de acuerdo con las indicaciones que el fabricante indique en la etiqueta.

c) Existe gran variedad de productos químicos que pueden eliminar microorganismos, sin embargo, no todos son recomendables en superficies que estén en contacto con los alimentos, los desinfectantes más usados en los establecimientos donde se preparan o almacenan alimentos son:

- ✓ Cloro
- ✓ Yodo
- ✓ Amonio cuaternario


7.2.1 Equipos de limpieza y productos químicos

Equipo de Limpieza	Productos Químicos
<ul style="list-style-type: none"> • Escobas • Haladores de Agua • Cepillos • Esponjas • Bomba de Lavado a Presión 	<ul style="list-style-type: none"> • Jabón Industrial • Desengrasante • Cloro • Amonio Cuaternario • Yodo



7.2.2 Fuentes de contaminación

AIRE: Los organismos pueden llegar de forma accidental.
ANIMALES: existe flora microbiana tanto en el aparato gastrointestinal como en la piel.
SUELO: Habita la mayor variedad de microorganismos.


	Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA	Versión: 1.0
---	---	--------------

7.2.3 Identificar las zonas y el tipo de comercialización.

Zonas	Tipo de comercialización
Nave 1	Verduras, hortalizas y fruta nacional e importada.
Nave 2	Frutas tropicales.
Nave 3	Mariscos.
Nave 4	Productores y andenes.
quioscos	Comida, huevos y sacos.
Servicios varios	Cárnicos, entre otros.
Servicios básicos	Servicios higiénicos.

7.2.4 Determinar el tipo de suciedad que existe en cada zona.

Origen	Tipo de suciedad
Verduras, hortalizas y frutas	Residuos del producto como hojas desprendidas cascaras, tierra.
Mariscos productos cárnicos	Grasas, desperdicios, sangre.
Comidas preparadas	residuos alimenticios
Servicios higiénicos	Polvo.
Otros quioscos (venta de huevos, sacos)	Residuos.

	<p>Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

7.2.5 Procedimiento limpieza y desinfección

7.2.5.1 Limpieza:

1. Barrer, recoger y desechar de todas las naves los residuos de productos existentes, polvo o cualquier otra suciedad que se encuentre presente.
2. Realizar un lavado con suficiente agua potable en cada nave, quiosco o servicios higiénicos
3. Preparar la solución de detergente que se utilizara.
4. Con ayuda de escobas, cepillos, esponjas enjabonar las áreas fuertemente para eliminar toda la suciedad.
5. Dejar actuar el detergente durante cinco minutos.
6. Enjuagar con suficiente agua potable asegurándose que todo el detergente se elimine.
7. Verificar que toda la suciedad ha sido eliminada.




7.2.5.2 Desinfección:

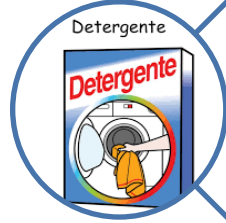


1. Verificar que todas las áreas del mercado donde se realizara la desinfección se encuentren completamente limpias.
2. Aplicar la solución desinfectante sobre el área.
3. Dejar actuar el desinfectante durante un tiempo estimado de 10 min (verificar el tiempo en las indicaciones del producto).
4. Si el desinfectante requiere enjuague realizar un lavado del área en el caso del cloro no es necesario enjuagar.

Nota: Se recomienda para la nave de mariscos, cárnicos, productos lácteos, alimentos preparados la utilización de agua caliente para una mejor limpieza

	<p>Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------


7.2.6 Elección de productos de limpieza y desinfección.




Detergente

Detergentes: Se debe utilizar detergentes tensos activos ya que emulsiona y dispersa las grasas, proporcionan propiedades humectantes, forma espuma y características de enjuague no corrosivo.


Desinfectantes:



Cloro: El cloro es relativamente económico, posee una gran acción contra los microorganismos, es incoloro y no se afecta por la dureza del agua.




Yodo: Posee una rápida acción antibacterial en rangos de pH ácidos en agua fría, no es corrosivo y no irrita la piel es de secado libre.



Amonio cuartanario: Es muy utilizado en la industria alimenticia y en la industria cárnica, activo sobre un amplio rango de pH, no posee olor es de larga vida.

7.3 Recomendaciones generales de limpieza y desinfección.


- ✓ El personal que realiza la limpieza y desinfección debe estar bien capacitados.
- ✓ Los productos de limpieza y desinfección deben contar con registro sanitario y deben ser exclusivamente para fábrica de alimentos y almacenamiento de alimentos.

	<p>Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

- ✓ Todo el equipo de limpieza y desinfección debe estar exclusivamente en un lugar específico.
- ✓ El agua utilizada debe ser potable.
- ✓ El jabón no se debe colocar directamente en el área de limpieza este debe disolverse previamente en agua potable en las concentraciones que se recomiendan
- ✓ La concentración del agente desinfectante varía según el lugar que se vaya a desinfectar.

VIII. REFERENCIAS

- FAO. (s.f.). *PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE DE LOS ALIMENTOS*. Recuperado el Julio de 2016, de www.fao.org:
<http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s02.htm>
- INA. (s.f.). *Limpieza y desinfección*. Recuperado el Julio de 2016, de <http://www.ina.ac.cr>:
http://www.ina.ac.cr/curso_manipulacion_alimentos/documentos%20manipulacion/capitulo%207.pdf

	Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA	Versión: 1.0
---	---	--------------

IX. ANEXOS Y FORMATOS

9.1 Cronograma de frecuencia de limpieza y desinfección


MES														
Periodo	1era Semana							2da Semana						
Días	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Limpieza	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Desinfección	X							X						

Nota: La limpieza se realizará todos los días de lunes a domingo, mientras que la desinfección se realizará una vez a la semana cada siete días.

9.2 Modelos de fichas

9.2.1 Ficha de control de limpieza semanal

NAVE N°				
	Fecha de Limpieza	Producto utilizado	Dosis utilizada	Responsable
L				
M				
M				
J				
V				
S				

	<p>Manual de manipulación limpieza y desinfección de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

D				
Firma de entrega:				
Firma de recibido:				

9.2.2 Ficha de control de desinfección mensual

NAVE N°			
Fecha de Desinfección	Producto utilizado	Dosis utilizada	Responsable
Firma de entrega:			
Firma de recibido:			

**Anexo 13 manual de
manipulación de alimentos
preparados de la
EP-EMMPA**

MANUAL DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS PREPARADOS



**De la empresa pública municipal de productores
agrícola “San Pedro de Riobamba”**

Dirección:

Av. Leopoldo Freire s/n y Av. circunvalación junto al camal municipal,
sur

**Riobamba - Ecuador
Agosto - 2016**

I. INTRODUCCIÓN

La empresa pública municipal de productores “San Pedro de Riobamba”, su infraestructura, equipamiento y los productos que en ellas se expenden, presenta peligro de contaminación variable, y la incorporación paulatina de avances tecnológicos en la materia, requiere que se establezcan parámetros de evaluación específicos que sean comunes para este establecimiento.

Por tal razón, y considerando que es función primordial de la empresa pública municipal de productores “San Pedro de Riobamba”, a través del Servicio de Inocuidad Alimentaria, velar por la adopción y estricto cumplimiento de medidas sanitarias adecuadas, para regular la producción inocua de los productos expendidos en el mercado, a fin de asegurar que sean aptos para el consumo de nuestros clientes.

En el presente manual se especifican las normas que deben realizar los comerciantes de la EP-EMMPA tanto los vendedores que preparan alimentos como los que expenden productos sin procesar.


II. DISPOSICIONES GENERALES

2.1 Autoridad competente

El MAGAP y AGROCALIDAD a través de la Dirección de Inocuidad de Alimentos son responsables de garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos en su fase primaria para asegurar la soberanía alimentaria del país.

En el artículo. 13 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos, preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales

La Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria, publicada en el Registro Oficial 583 del 05 de julio de 2009, en el Art. 1, inciso segundo señala que: "El régimen de la soberanía alimentaria se constituye por el conjunto de normas conexas, destinadas a establecer en forma soberana las políticas públicas agroalimentarias para

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

fomentar la producción suficiente y la adecuada conservación, intercambio, transformación, comercialización y consumo de alimentos sanos, nutritivos, preferentemente provenientes de la pequeña, la micro, pequeña y mediana producción campesina, de las organizaciones económicas popular”

III. OBJETIVO

Definir las normas a seguir para la manipulación e higiene de alimentos preparados y así garantizar la inocuidad de los alimentos expendidos por la EP-EMMPA.

IV. ALCANCE

En todas las secciones donde expendan alimentos preparados en la EP-EMMPA.


V. RESPONSABLES

El supervisor es el responsable de la verificación del cumplimiento de los comerciantes de este manual.

VI. DEFINICIONES


Incluyendo las definiciones establecidas en el Manual de manipulación e higiene para el Codex Alimentarius, se definen los siguientes términos:

21. **Alimentos Perecederos:** Son alimentos frescos que por sus características exigen condiciones especiales de conservación en sus períodos de almacenamiento y transporte. (Ejemplos: carne, pescado, huevos...).

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

Comienzan su descomposición de modo sencillo y muy rápido. Este deterioro está determinado por factores como la temperatura, la humedad y presión.

22. **Alimentos Semi Perecederos:** Son aquellos alimentos que se deterioran con facilidad, aunque lo hacen en un lapso de tiempo más largo. Las nueces y los tubérculos son algunos de esos alimentos semi perecederos.
23. **Alimentos No Perecederos:** Son alimentos que tienen poca agua y se conservan fácilmente a temperatura ambiente durante mucho tiempo su deterioro no viene marcado por los factores anteriores, sino por mal manejo, contaminación repentina
24. **Área Crítica:** Son las áreas donde se realizan operaciones de producción, en las que el alimento esté expuesto y susceptible de contaminación a niveles inaceptables.
25. **Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.):** Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.
26. **Contaminación:** Introducción o presencia de un contaminante en los alimentos o en el medio ambiente alimentario.
27. **Contaminante:** Cualquier agente biológico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionalmente a los alimentos y que puedan comprometer la inocuidad o la aptitud de éstos.
28. **Desinfección:** Reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento.

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

29. Enfermedad De Transmisión Alimentaria O Toxiinfección Alimentaria

(TIA): cualquier enfermedad producida por el consumo de alimentos contaminados.

30. Higiene de los alimentos: Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.

31. Idoneidad de los alimentos: Garantía de que los alimentos son aceptables para el consumo humano, de acuerdo con el uso a que se destinan.


32. Inocuidad de los alimentos: Garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

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

34. Instalación: Cualquier edificio o zona en que se manipulan alimentos y sus inmediaciones, que se encuentren bajo el control de una misma dirección.

35. Limpieza: Eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias no deseables.

36. Manipulador de alimentos: Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios utilizados para los alimentos, o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

37. **Material de envasado:** Todos los recipientes, como latas, botellas, cajas de cartón, otras cajas, fundas y sacos, o material para envolver o cubrir, tal como papel laminado, película, papel, papel encerado y tela.
38. **Peligro:** Agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que puede causar un efecto adverso para la salud.
39. **Producción primaria:** Fases de la cadena alimentaria hasta alcanzar, por ejemplo, la cosecha, el sacrificio, el ordeño, la pesca inclusive.
40. **Punto Crítico de Control:** Es un punto en el proceso del alimento donde existe una alta probabilidad de que un control inapropiado pueda provocar, permitir o contribuir a un peligro o a la descomposición o deterioro del alimento final.

VII. MANIPULACIÓN


Se debe tener en cuenta distintas actividades que los manipuladores de alimentos deben realizar para disminuir la contaminación del producto.

Para que pueda manipular un alimento debe cumplir con los siguientes aspectos.

- Prácticas higiénicas
- Control de Salud
- Indumentaria de trabajo
- Hábitos higiénicos respecto a los alimentos.

7.1 Prácticas Higiénicas


El personal que manipula alimentos debe presentarse bañado antes de ingresar a sus labores. Como requisito fundamental de higiene se debe exigir que se laven cuidadosamente las manos con jabón líquido antibacterial:

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

- a) Al ingresar al área de proceso.
- b) Después de manipular cualquier alimento crudo o antes de manipular alimentos cocidos que no sufrirán ningún tipo de tratamiento térmico antes de su consumo.
- c) Después de llevar a cabo cualquier actividad no laboral como comer, beber, fumar, sonarse la nariz o ir al servicio sanitario.

Toda persona que manipula alimentos debe cumplir con lo siguiente:

- a) Si se emplean guantes no desechables, estos deben estar en buen estado, ser de un material impermeable y cambiarse diariamente, lavar y desinfectar antes de ser usados nuevamente. Cuando se usen guantes desechables deben cambiarse cada vez que se ensucien o rompan y descartarse diariamente.
- b) Las uñas de las manos deben estar cortas, limpias y sin esmaltes.
- c) Después de llevar a cabo cualquier actividad no laboral como comer, beber, fumar, sonarse la nariz o ir al servicio sanitario.
- d) No deben usar anillos, aretes, relojes, pulseras o cualquier adorno u otro objeto que pueda tener contacto con el producto que se manipule. Evitar comportamientos que puedan contaminarlos, por ejemplo: Fumar, Escupir, Masticar o comer, Estornudar o toser o Conversar en el área de proceso.
- e) El bigote y barba deben estar bien recortados y cubiertos con cubre bocas.
- f) El cabello debe estar recogido y cubierto por completo por un cubre cabezas.
- g) No debe utilizar maquillaje, uñas o pestañas postizas.

	Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA	Versión: 1.0
---	---	--------------

- h) Utilizar uniforme y calzado adecuados, cubrecabezas y cuando proceda ropa protectora y mascarilla.


7.2 Control de Salud

Las personas responsables de la manipulación de alimentos deben llevar un registro periódico del estado de salud de su personal.

Todo el personal cuyas funciones estén relacionadas con la manipulación de los alimentos debe someterse a exámenes médicos previo a su contratación, la empresa debe mantener constancia de salud actualizada, documentada y renovarse como mínimo cada seis meses.

No debe permitirse el acceso a ninguna área de manipulación de alimentos a las personas de las que se sabe o se sospecha que padecen o son portadoras de alguna enfermedad que eventualmente pueda transmitirse por medio de los alimentos. Cualquier persona que se encuentre en esas condiciones, debe informar inmediatamente a la dirección de la empresa sobre los síntomas que presenta y someterse a examen médico, si así lo indican las razones clínicas o epidemiológicas. Entre los síntomas que deben comunicarse al encargado del establecimiento para que se examine la necesidad de someter a una persona a examen médico y excluirla temporalmente de la manipulación de alimentos, cabe señalar los siguientes:

- a) Diarrea
- b) Vómitos
- c) Fiebre
- d) Dolor de garganta con fiebre
- e) Lesiones de la piel visiblemente infectadas (furúnculos, cortes, etc.)

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------


f) Secreción de oídos, ojos o nariz.

g) Tos persistente.

7.2.1 Indicaciones

- Capacitación a todo el personal
- Uso de Indumentaria (mascarilla, bata, etc.)
- No Uso de Joyas
- Mantener uñas cortas y
limpias, sin pintura
- No utilizar maquillaje, ni perfume
- No Comer, fumar o escupir en áreas de Proceso
- Baño diario y lavado de Manos
- Salud del Personal
- Protección contra heridas
- Supervisión
- Buenas Practicas Durante el Proceso



	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------


7.3 Indumentaria de trabajo

NORMAS	Estar siempre limpia
	Debe ser de color claro
	Preferentemente sin bolsillo ni cremalleras
	Que se lavable o desechable
	Debe ser cambiado frecuentemente
	Debe cubrir todo el cuerpo



7.4 Hábitos higiénicos respecto a los alimentos.

HABITOS DESEABLES	HABITOS NO DESEABLES
Lavar prolijamente utensilios y superficies de preparación de alimentos antes y después	Manipular alimentos o ingredientes con las manos en vez de los utensilios
Lavar vajilla y cubiertos antes de usarlos para servir	Utilizar la vestimenta como paño para limpiar o secar
Lavarse las manos antes y después de cualquier actividad.	

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

7.4.1 Lavado de manos

En el área de proceso, preferiblemente en la entrada de los trabajadores, deben existir instalaciones para lavarse las manos, las cuales deben:

- a) Disponer de medios adecuados y en buen estado para lavarse y secarse las manos higiénicamente, con lavamanos no accionados manualmente y abastecidos de agua potable.




- b) El jabón debe ser líquido, antibacterial y estar colocado en su correspondiente dispensador.



- c) Proveer toallas de papel o secadores de aire y rótulos que le indiquen al trabajador como lavarse las manos.

<p>Frecuencia del Lavado de Manos</p>	<p>Al iniciar la jornada de trabajo Después de ir al baño Antes y después de comer Al recoger cosas del piso Cada vez que se interrumpa el trabajo Después de estornudar o toser, tocarse la nariz o la cara Al cambiar de actividad</p>
--	--

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

7.5 Manipulación de recipientes contenedores

Para los productos sin procesar como: verduras, hortalizas y frutas se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Se debe eliminar los recipientes y contenedores dañados o que no puedan ser limpiados.
- b) Se debe utilizar recipientes con materiales no tóxicos o envases de químicos.
- c) Se debe evitar el contacto de los contenedores con el suelo.
- d) Los recipientes deben ser utilizados solo para los productos.
- e) Se debe utilizar cajas o envases nuevos y limpios
- f) Las cajas no deberán ser dañados en la carga y descarga del producto.

VIII. REFERENCIAS

FAO. (s.f.). *PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE DE LOS ALIMENTOS.*


Obtenido de www.fao.org:

<http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s02.htm>

INEN 001. (s.f.). *INEN 001 (1987) : Código de practica para manipulación de alimentos.*

Obtenido de

<https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.cpe.001.1987.pdf>

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------


IX. ANEXOS Y FORMATOS

9.1 Ficha de control de entrega de insumos

Fecha	Jabón	Toalla	Responsable	Observaciones
Firma de entrega:			Firma de recibido:	

9.2 Ficha de control de cumplimiento de indumentaria del comerciante

Fecha	Cumplimiento de indumentaria		Responsable	Observaciones
	SI	NO		
Firma de entrega:			Firma de recibido:	

	<p>Manual de manipulación de alimentos preparados de la EP-EMMPA</p>	<p>Versión: 1.0</p>
---	--	---------------------

9.3 Ficha de control de incumplimiento del comerciante

Fecha	Tipo de incumplimiento	Sanción	Responsable	Observaciones
Firma de entrega:			Firma de recibido:	

**Anexo 14 Norma INEN
utilizada en la
investigación**



Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2687:2013

MERCADOS SALUDABLES. REQUISITOS

Primera edición

HEALTHY FOOD MARKET. REQUIREMENTS

First edition

DESCRIPTORES: Mercado, alimentos, inocuidad, requisitos, comercialización, elaboración de alimentos. ICS: 67.020

1. OBJETIVO

1.1 Esta norma establece los requisitos y prácticas que deben cumplir los mercados para la comercialización y/o elaboración de alimentos inocuos aptos para el consumo humano.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma aplica a todos los mercados mayoristas y mercados minoristas que realizan actividades de adquisición, recepción, manipulación, preparación, comercialización, almacenamiento, y transporte de alimentos a nivel nacional. Se excluyen las ferias libres, plataformas de comercialización, supermercados y micro mercados.

3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma se aplican las siguientes definiciones:

3.1.1 Aguas residuales. Aguas de desecho resultantes de las actividades realizadas en el mercado.

3.1.2 Agua potable. Agua tratada y exenta de contaminantes, apta para el consumo humano según lo establecido en la NTE INEN 1108.

3.1.3 Alimento. Todo producto natural o artificial que ingerido aporta al organismo de los seres humanos los materiales y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos. Comprenden también sustancias y mezclas de las mismas que se ingieren por hábito o costumbre, tengan o no valor nutritivo.

3.1.4 Alimento adulterado. Todo alimento al que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia para variar su composición, peso o volumen, con fines fraudulentos o para encubrir o corregir cualquier defecto, debido a su inferior calidad.

3.1.5 Alimento de consumo directo. Cualquier tipo de alimento o bebida, que para ser consumido no requiere algún tipo de preparación adicional.

3.1.6 Alimentos altamente perecederos. Alimentos perecederos que por su composición o manipulación pueden favorecer el crecimiento de microorganismos y/o la formación de toxinas, por lo que representan un riesgo para la salud y requieren condiciones especiales de conservación, almacenamiento, transporte, manipulación y comercialización, como productos frescos de la pesca, leche, carnes, aves y sus derivados, alimentos preparados, entre otros.

3.1.7 Alimentos perecederos. Alimentos que requieren condiciones especiales de conservación.

3.1.8 Alimentos preparados. Cualquier tipo de alimento o bebida, que para ser consumido requiere algún tipo de elaboración culinaria, resultado de la preparación en crudo, cocido o pre cocido, de uno o varios productos alimenticios de origen animal o vegetal, con o sin la adición de otras sustancias autorizadas.

3.1.9 Alimentos procesados. Es toda materia alimenticia que para el consumo humano ha sido sometida a operaciones tecnológicas necesarias para su transformación, modificación y conservación, que se distribuye y comercializa en envases rotulados bajo una marca de fábrica determinada y con registro sanitario otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional.

3.1.10 Animales de abasto. Son las especies de animales para el consumo humano, entre las básicas están el ganado ovino, bovino, porcino y las aves de corral, mientras que las complementarias son el ganado caprino, equino, animales de caza y pesca.

3.1.11 Buenas Prácticas de Manufactura – BPM. Principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento y servicio de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos en todas las etapas, hasta el consumo se manipulen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos para la salud de las consumidoras y consumidores.

3.1.12 Buenas Prácticas de Higiene – BPH. Conjunto de medidas preventivas y principios básicos necesarias para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo, incluida su distribución, transporte y comercialización.

3.1.13 Buenas prácticas de almacenamiento. Principios básicos de almacenamiento de alimentos destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos.

3.1.14 Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes al alimento cumple con los requisitos de inocuidad.

3.1.15 Características organolépticas. Características físicas que se perciben a través de los sentidos, como sabor, textura, olor y color.

3.1.16 Centro de faenamiento. Establecimiento donde se procesa las especies pecuarias comestibles (bovinos, ovinos, porcinos, aves entre otras), que consiste en la separación progresiva de un animal vivo hasta la obtención de una canal, despojos comestibles y no comestibles.

3.1.17 Contaminación. Introducción o presencia de un riesgo biológico, químico y/o físico en los alimentos o en el ambiente alimentario.

3.1.18 Contaminación cruzada. Transferencia de potenciales riesgos en forma directa o indirecta desde una fuente de contaminación a un alimento, mediante equipos, utensilios, superficies de

trabajo, materiales de limpieza, corrientes de aire, manos o vestimentas de personas, traslado de materiales o alimentos, de una zona sucia a una zona limpia, posibilitando la contaminación de los alimentos.

3.1.19 Contaminante. Cualquier agente físico, químico y/o biológico, no añadido intencionalmente a los alimentos y que puedan comprometer la inocuidad y la calidad de los mismos

3.1.20 Control de plagas. Medidas preventivas y correctivas, naturales o artificiales, que dan como resultado la prevención, represión, contención, destrucción o exclusión de una plaga aplicadas de manera responsable para con el ambiente y la salud humana.

3.1.21 Consumidor. Persona natural o jurídica, que adquiere, utiliza o disfruta de productos o servicios como destinatario final de los mismos.

3.1.22 Desechos sólidos. Material en estado sólido generado en los procesos de extracción, beneficio, transformación, producción, consumo, utilización, control, preparación o tratamiento, cuya calidad no permite usarlos nuevamente en el proceso que los generó.

3.1.23 Desechos líquidos. Material en estado líquido generado en los procesos de extracción, beneficio, transformación, producción, consumo, utilización, control, preparación o tratamiento, cuya calidad no permite usarlos nuevamente en el proceso que los generó.

3.1.24 Desinfección. Reducción y/o eliminación del número de microorganismos presentes en el ambiente, por medio de agentes químicos, posterior al proceso de limpieza, a un nivel que no comprometa la inocuidad del alimento.

3.1.25 Despojos comestibles. Subproductos de origen animal que han sido aprobados como aptos para la alimentación humana, por ejemplo: cabeza, corazón, hígado, pulmones, mollejas, rabo, lengua, grasas, intestinos, patas etc.

3.1.26 Drenaje. Estructura, natural o artificial, que facilitan el escurrimiento y evita el almacenamiento del agua en una zona particular.

3.1.27 Efluente. Líquido no apto para consumo humano proveniente de un proceso de tratamiento, actividad o proceso productivo.

3.1.28 Enfermedad transmitida por alimentos ETAs. Enfermedad que se produce por el consumo de alimentos, agua o bebidas contaminadas, produciendo infecciones, intoxicación o toxi-infecciones.

3.1.29 Escaldado. Técnica culinaria consistente en la cocción de los alimentos en agua o líquido hirviendo durante un periodo breve de tiempo (entre 10 y 30 segundos).

3.1.30 Giros. Parte de una sección del mercado que representa a un grupo específico de productos

(ejemplo: cárnicos, lácteos, frutas, etc.)

3.1.31 Higiene. Es el proceso de limpieza y desinfección.

3.1.32 Higiene de los alimentos. Condiciones y medidas necesarias para la manipulación de los alimentos destinadas a garantizar la inocuidad de los mismos.

3.1.33 Higiene personal. Los hábitos de buena higiene que incluyen limpieza del cuerpo, cabellos y dientes, vestir ropa limpia y lavarse las manos con agua y jabón con regularidad, especialmente cuando se manejan comidas y bebidas.

3.1.34 Impermeable. Que no permite el paso de líquidos.

3.1.35 Infraestructura. Conjunto de locales e instalaciones físicas donde se desarrolla una actividad comercial.

3.1.36 Ingredientes. Componentes de una mezcla de alimentos.

3.1.37 Inspección post-mortem. Inspección visual de las canales y demás partes relevantes incluyendo los despojos no comestibles con el objeto de asegurar que la carne es sana, libre de enfermedades, y que no plantea riesgo alguno a la salud pública

3.1.38 Inocuidad de los alimentos. Garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

3.1.39 Limpieza. Eliminación, con el uso de detergente y agua por acción física y/o mecánica, de residuos de tierra, alimentos, suciedad, grasa y otras materias que puedan constituir una fuente de contaminación.

3.1.40 Materias extrañas. Cuerpos de origen mineral, animal o vegetal que no proviene del alimento.

3.1.41 Manipulador de alimentos. Toda persona que tenga contacto directo con alimentos envasados o no envasados.

3.1.42 Mercado. Centro de comercialización de alimentos que cuenta con infraestructura fija y cerrada, en la cual los comerciantes compran y venden sus productos al público en sus puestos individuales distribuidos por giros.

3.1.43 Mercado saludable. Centro de comercialización de alimentos que ha cumplido los requisitos y prácticas para la comercialización y/o elaboración de alimentos inocuos especificados en esta norma técnica ecuatoriana.

3.1.44 Microorganismo patógeno. Cualquier organismo microscópico vivo que pueda ser causa de enfermedad.

3.1.45 Peligro alimentario. Cualquier agente biológico, químico o físico presente en el alimento, que puede causar un efecto adverso para la salud.

3.1.46 Plaga. Organismos vivos que producen alteraciones fisiológicas y daños económicos.

3.1.47 Programa de limpieza y desinfección. Conjunto de actividades que contribuyen a la inocuidad de los alimentos, mediante el mantenimiento de las instalaciones físicas del establecimiento en buenas condiciones higiénico sanitarias.

3.1.48 Puesto de comercialización. Espacio destinado a la elaboración y comercialización de productos autorizados, situado en el interior de los mercados.

3.1.49 Riesgo. Función de la probabilidad de un efecto nocivo para la salud y de la gravedad de dicho efecto, como consecuencia de un peligro o peligros en los alimentos.

3.1.50 Temperaturas de seguridad. Temperaturas que inhiben el crecimiento microbiano o eliminan la presencia de microorganismos patógenos en los alimentos. Su rango debe ser inferior a 5 °C (refrigeración y congelación) y mayor a 60 °C (hervido, cocción, horneado, etc.).

3.1.51 Trampa de grasa. Dispositivo que funciona como separador y recolector de grasas, jabones, detergentes, desperdicios de comida y elementos sólidos de las aguas residuales de cocina.

3.1.52 Utensilios. Todo artefacto, recipiente o equipo utilizado en la preparación, almacenamiento y venta de alimentos.

4. REQUISITOS

4.1 Requisitos relativos a la infraestructura

4.1.1 Localización, diseño y construcción

4.1.1.1 El mercado debe estar alejado de fuentes de contaminación que representen riesgo para la inocuidad de los alimentos, en particular de zonas propensas a inundaciones y zonas industriales,

4.1.1.2 El mercado debe contar con infraestructura física, que impida el ingreso de animales y facilite el control de plagas, así como otros elementos del ambiente exterior como polvo y materias extrañas, con la finalidad de mantener las condiciones sanitarias.

4.1.1.3 La construcción debe ser sólida y disponer de espacio suficiente para la instalación, operación y mantenimiento de los equipos y puestos de comercialización, así como para el movimiento del personal, usuarios y el traslado de materiales y alimentos,

4.1.1.4 El mercado debe brindar facilidades para la higiene personal.

4.1.1.5 El diseño y la distribución del mercado debe permitir un mantenimiento, limpieza y desinfección de la infraestructura que minimice el riesgo de contaminaciones.

4.1.1.6 El diseño y construcción de la edificación debe facilitar el control de plagas y evitar el refugio de las mismas.

4.1.1.7 El mercado debe contar con una guardería para el cuidado de los hijos de los trabajadores/as de los mercados.

4.1.1.8 El mercado debe contar con un sistema de drenaje para las aguas lluvias y las aguas residuales.

4.1.2 Área y estructuras internas

4.1.2.1 El mercado debe ser distribuido y señalizado de manera que facilite el flujo de trabajo siguiendo de preferencia el principio de flujo hacia delante. La señalización debe realizarse de acuerdo a la NTE INEN 439.

4.1.2.2 Las áreas internas del mercado deben estar divididas en zonas o giros según el nivel de higiene dependiendo de los riesgos de contaminación y de los alimentos.

4.1.2.3 Los pisos, paredes y techos deben ser construidos de materiales impermeables, no porosos que permitan la limpieza y mantenimiento.

4.1.2.4 Las paredes de los puestos de comercialización deben tener una superficie lisa de baldosa o pintura lavable hasta una altura mínima de 2 m.

4.1.2.5 En las áreas donde se manipulan y preparan los alimentos, las uniones entre las paredes y los pisos, deben ser cóncavas (redondeadas) para facilitar su limpieza y desinfección.

4.1.2.6 Las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, deben ser de materiales que no contengan sustancias tóxicas y deben estar diseñados para el uso previsto, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar.

4.1.2.7 Los pisos deben ser de material antideslizante y liso, resistente a los golpes, libres de roturas y grietas.

4.1.2.8 Los pisos deben tener una pendiente mínima de 2 % que permita el drenaje de efluentes líquidos provenientes de la limpieza.

4.1.2.9 Los drenajes del piso deben tener la protección adecuada, ser conducidos por cañerías y estar diseñados de forma tal que se permita su limpieza y mantenimiento. Donde sea requerido deben tener instalados el sello hidráulico, trampas de grasa y sólidos, con fácil acceso para la limpieza.

4.1.2.10 Los techos, falsos techos e instalaciones suspendidas deben estar construidos de manera que eviten la acumulación de suciedad, condensación, formación de mohos, desprendimiento de partículas y además faciliten su limpieza y mantenimiento.

4.1.2.11 Las ventanas y aberturas deben ser construidas de manera que eviten la acumulación de polvo o suciedad y en caso de comunicación con el exterior estar provistas de malla contra insectos.

4.1.2.12 Las puertas deben tener una superficie lisa y no absorbente de fácil limpieza y cuando sea necesario desinfección.

4.1.2.13 Debe repararse inmediatamente toda superficie estropeada o irregular, así como cualquier rotura o desperfecto, tales como grietas, golpes u otra irregularidad, que facilitan la acumulación de restos de alimentos y suciedades.

4.1.2.14 Los pasillos no deben ser utilizados como áreas de almacenamiento.

4.1.3 Iluminación y ventilación

4.1.3.1 La iluminación puede ser natural y/o artificial, debe ser adecuada para permitir la realización de las tareas para que no comprometa la higiene de los alimentos y no alterar la visión de los colores de los alimentos que se venden.

4.1.3.2 El sistema eléctrico debe estar en buen estado y contar con un generador alterno de energía eléctrica de encendido automático de acuerdo a los requerimientos energéticos del mercado.

4.1.3.3 La ventilación puede ser natural o artificial, directa o indirecta para reducir al mínimo la contaminación de los alimentos transmitida por el aire.

4.1.4 Instalaciones sanitarias

4.1.4.1 El mercado debe contar con instalaciones sanitarias como servicios higiénicos, duchas y vestidores dotados de facilidades higiénicas, en cantidad suficiente e independiente para hombres y mujeres de acuerdo a lo detallado en el Anexo A y con accesibilidad para personas con discapacidad según la NTE INEN 2293.

4.1.4.2 Las instalaciones sanitarias deben mantenerse permanentemente limpias, ventiladas y con una provisión suficiente de agua e insumos de higiene personal (papel higiénico, jabón líquido, gel desinfectante, toallas desechables o secadores eléctricos).

4.2 Requisitos relativos a los servicios

4.2.1 Suministro de agua

4.2.1.1 El mercado debe disponer de un sistema de abastecimiento continuo de agua potable, en caso de no contar con el abastecimiento continuo se debe disponer de instalaciones para el almacenamiento, distribución y asegurar la calidad del agua.

4.2.1.2 El agua potable debe cumplir con lo establecido en la NTE INEN 1108, se debe realizar análisis de la calidad microbiológica y composición físico-química del agua al menos dos veces al año en laboratorios acreditados para verificar su cumplimiento.

4.2.1.3 En caso de existir un sistema de abastecimiento de agua no potable debe ser independiente y estar identificado, el agua no potable se podrá utilizar para el sistema contra incendios, generación de vapor, refrigeración y otras aplicaciones similares que no contaminen los alimentos.

4.2.2 Desechos líquidos y drenaje

4.2.2.1 El mercado debe tener un sistema de eliminación de desechos líquidos, que cuente con dispositivos de separación de grasa instalados individual o colectivamente, previo a la descarga de efluentes, de acuerdo a la normativa vigente.

4.2.2.2 Los drenajes y sistemas de disposición de efluentes deben ser diseñados y construidos para evitar la contaminación de los alimentos, del agua potable o de las fuentes de agua potable almacenadas en el mercado.

4.2.3 Desechos sólidos

4.2.3.1 El mercado debe contar con un sistema de recolección diferenciada interna de desechos (orgánicos e inorgánicos), almacenamiento provisional en un área específica cubierta, con piso impermeable, con ventilación y señalización, accesible para su recolección y su posterior disposición final.

4.2.3.2 Los desechos sólidos se deben retirar frecuentemente de los recipientes destinados para este fin ubicados en los puestos y demás áreas del mercado. Los desechos deben disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores para que no sean fuente de contaminación o refugio de plagas.

4.2.3.3 Los recipientes para desechos sólidos en los puestos deben estar en buen estado higiénico cubiertos con una tapa, y con una funda plástica en su interior que facilite el retiro de los residuos.

4.3 Requisitos relativos a los equipos y utensilios

4.3.1 Los equipos y utensilios para manipulación de los alimentos deben estar en buen estado, ser de materiales que no contengan sustancias tóxicas, ni emanen olores, sabores, ni que reaccionen con los ingredientes o materiales con los que entren en contacto.

4.3.2 No se debe utilizar materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse.

4.3.3 Las tablas de cortar deben ser de madera, plástico u otro material, fácil de limpiar y desinfectar. Las tablas de cortar deben ser reemplazadas cuando se evidencie su deterioro.

4.3.4 Las tablas de cortar de madera deben ser duras y no astillables, se recomienda el uso del pino, caoba, teca, roble, aliso, nogal.

4.3.5 Las características de los equipos deben ofrecer facilidades de limpieza, desinfección e inspección y deben contar con dispositivos que impidan la contaminación del alimento por lubricantes, refrigerantes, sellantes u otras sustancias que se requieran para su funcionamiento.

4.3.6 Los equipos deben lavarse y desinfectarse al final de la jornada, desmontando las partes removibles y utilizando agua potable en cantidad necesaria.

4.3.7 Los utensilios deben lavarse con detergente y agua potable, no se permite el uso de baldes o recipientes con agua reutilizada sin renovar. Una vez limpios deben desinfectarse y almacenarse limpios, secos y protegidos.

4.4 Requisitos relativos a la adquisición, comercialización, transporte, recepción y almacenamiento de alimentos

4.4.1 Adquisición y comercialización

4.4.1.1 La adquisición y comercialización de alimentos deben efectuarse en áreas limpias y protegidas, deben conservarse según el giro del producto sobre estantes, cajones, canastas, entre otros, que impidan su contaminación. No deben adquirirse nunca insumos e ingredientes colocados directamente sobre el suelo.

4.4.1.2 Las carnes que se adquieran deben contar con el sello del centro de faenamiento como garantía de haber realizado la inspección post-mortem. Las carnes y productos cárnicos de procedencia clandestina deben ser rechazados.

4.4.1.3 Deben adquirirse y comercializarse alimentos cuyas propiedades organolépticas (olor, sabor, color y textura) correspondan a alimentos frescos.

4.4.1.4 Deben adquirirse y comercializarse alimentos procesados que presenten una garantía o marca de fabricación con registro sanitario y excluirse los de origen informal, sin etiquetado, ni rotulado.

4.4.1.5 Los alimentos procesados no deben superar su fecha de vencimiento y cumplir con los requisitos de etiquetado estipulados en la NTE INEN 1334-1, 1334-2 y 1334-3

4.4.2 Transporte, recepción y almacenamiento

4.4.2.1 Los vehículos que transportan alimentos para proveer al mercado deben ser exclusivos para este fin, estar limpios, libres de contaminantes (sustancias o productos indeseables), contar con condiciones de refrigeración según el tipo de alimento, contar con espacio suficiente para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos. Los mismos no deben estar en contacto con el piso del vehículo, al ser transportados.

4.4.2.2 El área del vehículo que transporta alimentos debe ser de material de fácil limpieza, que proteja al alimento de contaminaciones, alteraciones y efectos del cambio de temperaturas

4.4.2.3 Los vehículos transportadores para proveer al mercado de carne de animales de abasto, deben contar con una guía de movilización del centro de faenamiento de origen

4.4.2.4 La recepción de alimentos deben efectuarse en áreas limpias y protegidas; las carnes, los despojos comestibles y el pescado se colocarán en bandejas, y los productos a granel en envases limpios.

4.4.2.5 Los productos y alimentos procesados deben almacenarse en condiciones que impidan el deterioro, eviten la contaminación y reduzcan al mínimo su daño o alteración.

4.4.2.6 Los alimentos perecederos y altamente perecederos deben conservarse refrigerados, de acuerdo a las temperaturas recomendadas para cada alimento, como es el caso de cárnicos, lácteos y derivados, productos pesqueros y acuícolas, ver anexo B.

4.4.2.7 Los productos y alimentos procesados deben ser almacenados sobre tarimas o estanterías ubicadas a por lo menos 20 cm del piso y la pared, para permitir la circulación de aire y evitar que la humedad los deteriore y facilitar la limpieza. Los distintos tipos de alimentos deben ser almacenados por clase, especie u origen.

4.4.2.8 Los alimentos de origen animal y vegetal deben almacenarse por separado para evitar la contaminación cruzada.

4.4.2.9 Los alimentos crudos y cocidos deben almacenarse en recipientes individuales y por separado para evitar la contaminación cruzada, ver anexo B.

4.5 Requisitos relativos al puesto de comercialización

4.5.1 El puesto de comercialización y sus alrededores deben mantenerse limpios y ordenados.

4.5.2 El puesto de comercialización del mercado debe ser utilizado solamente para el uso y en el giro autorizado y bajo ningún motivo podrá ser empleado como dormitorio o vivienda.

4.5.3 Los puestos de comercialización deben agruparse por zonas o giros de acuerdo a la naturaleza de los productos que expenden, con secciones específicas para la comercialización de carne, aves, pescado, mariscos, frutas, hortalizas, cereales, productos lácteos, embutidos y otros.

4.5.4 Las mesas y los mostradores dentro de los mercados deben conservar uniformidad en su alineación, evitando dificultar el tránsito.

4.5.5 Las estanterías deben ser de material anticorrosivo o plástico que no contamine los alimentos, en cantidad suficiente y con una estructura que facilite la limpieza y desinfección.

4.5.6 Los alimentos no perecederos deben ser exhibidos y protegidos en vitrinas, los alimentos altamente perecederos (lácteos, cárnicos, pescados, mariscos y derivados) deben ser exhibidos en vitrinas frigoríficas y colocados en recipientes individuales.

4.5.7 Los puestos de comercialización y manipulación de alimentos altamente perecederos y perecederos deben disponer de agua potable, de instalaciones para la evacuación de las aguas residuales, así como de recipientes diferenciados para los desechos sólidos.

4.5.8 Para mantener los productos del puesto de comercialización de alimentos, libres de contaminación, se deben:

- Separar los alimentos de otros productos.
- Eliminar y separar todo alimento en mal estado
- Proteger los alimentos y los ingredientes de la contaminación de plagas o de contaminantes químicos, físicos o microbiológicos, durante la manipulación y el almacenamiento.

4.5.9 Higiene del puesto de comercialización

4.5.9.1 Los pasos que se deben seguir para la limpieza deben ser:

- a) Eliminar los desechos de las superficies
- b) Aplicar una solución detergente para desprender la capa de suciedad y de microorganismos y mantenerla por un periodo de 5 min.
- c) Enjuagar con agua, para eliminar la suciedad suspendida y los residuos de detergente.
- d) Aplicar otros métodos apropiados para quitar y recoger desechos o desinfectar, en caso necesario.

4.5.9.2 Los implementos de limpieza deben ser de uso exclusivo y ser limpiados y desinfectados frecuentemente.

4.6 Requisitos relativos a la preparación de los alimentos

4.6.1 Preparación preliminar

4.6.1.1 Las superficies que entren en contacto con los alimentos, previo al inicio y al final de la jornada, deben lavarse y desinfectarse de acuerdo al programa de limpieza y desinfección de acuerdo al subcapítulo 4.8.

4.6.1.2 Los utensilios a utilizarse deben lavarse con agua y detergente.

4.6.1.3 La mezcla de ingredientes, deben hacerse en recipientes destinados específicamente para tal fin y que no constituyan un riesgo para la salud.

4.6.1.4 No deben utilizarse, bajo ninguna circunstancia, recipientes o utensilios que hayan contenido anteriormente algún producto tóxico o hayan quedado impregnados por éste (ejemplo: envases de insecticida, envases de pintura, aceite de motor, detergentes y otras sustancias químicas).

4.6.1.5 Los manipuladores de alimentos deben lavarse las manos con agua y jabón líquido, desinfectarse las manos con gel antibacterial o alcohol antes de comenzar a preparar cualquier alimento, o cuando cambie de actividad.

4.6.1.6 Las hortalizas y verduras deben lavarse con abundante agua potable corriente, teniendo especial cuidado con las que se consumen crudas. Se puede añadir soluciones desinfectantes con notificación sanitaria obligatoria.

4.6.1.7 Todo alimento que se vaya a preparar debe ser lavado previamente, incluido las carnes y productos cárnicos.

4.6.1.8 El agua que se utilice para lavar debe ser potable y corriente, para que su efecto de arrastre disminuya la presencia de contaminantes de los alimentos.

4.6.2 Preparación de alimentos

4.6.2.1 Los alimentos deben estar cocidos completamente, en especial carnes, pollos, huevos y pescados.

4.6.2.2 Si los alimentos no se sirven de inmediato, deben mantenerse en un lugar fresco, ventilado o, refrigerado.

4.6.2.3 Los alimentos deben mantenerse a temperaturas de seguridad, refrigerados por debajo de los 5 °C o hervidos, cocinados, horneados y calentados por sobre los 60 °C. Los alimentos que requieren ser congelados deben mantenerse al menos a -18 °C, ver anexo C.

4.6.2.4 Un alimento congelado debe descongelarse bajo condiciones controladas y no puede ser congelado nuevamente como se indica en el anexo D.

4.6.2.5 Cuando haya que recalentar un alimento, se debe calentar solamente la porción a servirse, y no más de una vez.

4.6.2.6 La mezcla de los ingredientes de las ensaladas deben prepararse empleando utensilios y nunca directamente con las manos.

4.6.2.7 Para probar los alimentos que se preparen debe utilizarse utensilios destinados para este fin y no deben ser introducidos en el alimento en preparación bajo ninguna circunstancia. Cada vez que se vaya a probar el alimento se debe disponer de un utensilio limpio y desinfectado para que en él se deposite el alimento a probar.

4.6.3 Protección y servicio de alimentos

4.6.3.1 Los alimentos preparados que se exhiben para la comercialización deben estar protegidos en vitrinas y/o cubiertos con campanas de malla metálica o material plástico a una altura no inferior a 60 cm - 70 cm. Las bebidas preparadas deben estar protegidas con material plástico o tapas.

4.6.3.2 Los alimentos y bebidas preparadas deben servirse en platos, cubiertos y vasos en buen estado de conservación y limpieza.

4.6.3.3 Los alimentos preparados que no se hayan vendido durante el día no se deben expender ni utilizar al día siguiente.

4.6.3.4 Los alimentos preparados que se expendan para llevar a casa, se deben empacar de manera higiénica con materiales de primer uso. No se debe usar papel impreso en contacto directo con los alimentos.

4.6.3.5 Los alimentos preparados deben manipularse con utensilios (pinzas, tenazas, etc.), evitando el contacto directo de las manos con el alimento o la superficie que entre en contacto con él.

4.6.3.6 Los alimentos y bebidas preparadas de consumo directo, deben ser sometidos periódicamente a análisis físicos, químicos y microbiológicos de acuerdo a un plan de muestreo técnicamente establecido, para verificar la inocuidad de los mismos.

4.6.3.7 No debe manipularse simultáneamente dinero y alimentos preparados. La persona que manipula alimentos no debe tocar dinero, pero si ello fuera inevitable, debe lavarse y desinfectarse las manos antes de volver a manipular alimentos.

4.6.4 Higiene de los manipuladores de alimentos preparados

4.6.4.1 El manipulador de alimentos preparados debe contar con el certificado salud ocupacional

4.6.4.2 El manipulador de alimentos preparados debe usar vestimenta de protección acorde a la actividad que realice según el giro, la cual debe mantenerse limpia, y en buenas condiciones; la vestimenta debe ser de color blanco o colores claros.

4.6.4.3 El manipulador de alimentos preparados debe lavarse las manos y desinfectarlas, antes y después de actividades laborales, manipuleo de alimentos, luego de usar el baño, toser, luego de manipular envases, desechos, basura y otras actividades que representen riesgo de contaminación. En el caso de uso de guantes de látex es obligatorio cumplir con el lavado de manos y deben ser reemplazados frecuentemente.

4.6.4.4 El manipulador de alimentos preparados debe mantener el cabello cubierto totalmente con malla, gorro u otro medio, debe usar una mascarilla, uñas cortas y sin esmalte, sin joyas, libre de maquillaje, sin barba y bigotes al descubierto.

4.6.4.5 El manipulador de alimentos no debe Fumar, comer o masticar chicle, estornudar o toser sobre los alimentos.

4.6.4.6 El manipulador de alimentos no debe manipular alimentos cuando se sospeche que padece una posible enfermedad trasmisible a los alimentos (ETAs), con síntomas como vómito, diarrea, dolor abdominal, fiebre y escalofríos o cuando tenga heridas o irritaciones cutáneas.

4.7 Requisitos de higiene del comerciante de alimentos

4.7.1 El comerciante de alimentos debe contar con el certificado salud ocupacional

4.7.2 El comerciante de alimentos debe usar vestimenta de protección acorde a la actividad que realice según el giro, la cual debe mantenerse limpia, y en buenas condiciones; los comerciantes de alimentos altamente perecederos (carnes, lácteos, pescados y mariscos) deben utilizar vestimenta de color blanco o colores claros.

4.7.3 El comerciante de alimentos debe lavarse las manos y desinfectarlas, antes y después de actividades laborales, luego de usar el baño, luego de manipular envases, desechos, basura y otras actividades que representen riesgo de contaminación.

4.7.4 El comerciante de alimentos altamente perecederos debe mantener el cabello cubierto totalmente con malla, gorro u otro medio, debe usar mascarilla, uñas cortas y sin esmalte, sin joyas, libre de maquillaje, sin barba y bigotes al descubierto.

4.7.5 El comerciante de alimentos no deben fumar, comer o masticar chicle, estornudar o toser sobre los alimentos.

4.8 Requisitos relativos a la limpieza y desinfección

4.8.1 Limpieza y desinfección de las instalaciones

4.8.1.1 El mercado debe contar con un programa de limpieza y desinfección, que garantice que el mercado esté limpio en todas las áreas.

4.8.1.2 Se debe verificar el cumplimiento del programa de limpieza y desinfección.

4.8.1.3 Los programas de limpieza y desinfección, deben especificar lo siguiente:

- superficies, elementos del equipo y utensilios que han de limpiarse y desinfectarse;
- responsabilidad de tareas particulares;
- método y frecuencia de la limpieza y desinfección; y
- medidas de verificación de cumplimiento

4.8.1.4 Los productos químicos de limpieza y desinfección deben estar registrados y autorizados, deben manipularse y utilizarse con cuidado de acuerdo con las instrucciones del fabricante.

4.8.1.5 Se deben almacenar los productos químicos, separados de los alimentos, en contenedores claramente identificados, a fin de evitar el riesgo de contaminación de los alimentos.

4.9 Requisitos relativos al control de plagas y roedores

4.9.1 Se debe disponer de un programa de control de plagas y roedores.

4.9.2 Los plaguicidas utilizados deben ser los aprobados y registrados; y deben ser usados según las instrucciones de la ficha técnica.

4.9.3 Todo vendedor debe adoptar las medidas apropiadas para mantener su puesto libre de animales y plagas, en particular de roedores, moscas, insectos o infestación por gusanos, con el fin de impedir la contaminación de los alimentos.

4.9.4 Todo alimento que haya sido contaminados por plagas debe ser retirado, destruido o eliminado.

4.10 Requisitos relativos a capacitación

4.10.1 Todos los vendedores y manipuladores de alimentos de los mercados deben estar capacitados en Buenas Prácticas de Higiene BPH, Buenas Prácticas de Manufactura BPM, Buenas Prácticas de Almacenamiento BPA, gestión integral de desechos, mercado saludable y productivo con un enfoque de inocuidad de alimentos.

4.10.2 Los administradores de los mercados, inspectores y demás personal que labore en el mercado, deben contar con los mismos cursos de capacitación de acuerdo a las funciones y responsabilidades de los mismos.

4.10.3 Deben existir programas de entrenamiento específicos que incluyan normas, procedimientos y precauciones a tomar.

4.11 Requisitos relativos al control y aseguramiento de la inocuidad

4.11.1 El mercado debe contar con un programa de control y aseguramiento de la inocuidad, el cual debe ser esencialmente preventivo y cubrir todas las etapas de manipulación y elaboración del alimento, desde la recepción hasta la comercialización.

4.11.2 El mercado debe contar con un responsable o responsables de la supervisión del programa de control y aseguramiento de la inocuidad.

4.11.3 Los responsables de la supervisión del programa deben realizar inspecciones frecuentes en todo el mercado, presentar un informe escrito y ponerlo a conocimiento de los involucrados.

4.11.4 El programa de control y aseguramiento de la inocuidad debe contener como mínimo:

- Criterios técnicos para la recepción de productos frescos alimentos procesados y alimentos preparados, que incluyan parámetros para su aceptación o rechazo.

- Documentos técnicos del mercado como manuales, procedimientos, instructivos, registros, documentación de equipos de uso común que incluyan planes de mantenimiento, programas, planes de muestreo entre otros.
- El programa debe contener programas de promoción y divulgación de mensajes sobre la inocuidad de los alimentos a los vendedores, manipuladores y consumidores.
- El programa de control y aseguramiento de la inocuidad debe incluir muestreos frecuentes de alimentos para garantizar su inocuidad. Los resultados de los análisis deben ser realizados por laboratorios acreditados y ser comunicados a los vendedores/manipuladores y autoridades competentes.

4.11.5 El programa de control y aseguramiento de la inocuidad debe incluir controles diarios de temperaturas en equipos, en alimentos y áreas de almacenamiento, los cuales deben ser registrados.

ANEXO A

A.1 Baterías sanitarias en comercios y oficinas

A.1.1 Para la dotación de servicios sanitarios en comercios se considerará las siguientes relaciones:

- Para comercios con área de hasta 100 m² de área utilizable: media batería de uso privado.
 - Para comercios agrupados o no en general, mayores a 100 m² y hasta 1 000 m² de área utilizable: media batería de uso y acceso público por cada 250 m² de área utilizable, distribuidos para hombre y mujeres.
 - Para comercios agrupados o no en general, mayores a 1 000 m² y menores a 5 000 m² de área utilizable, con excepción de las áreas de bodegas y parqueos, serán resueltos con baterías sanitarias de uso y acceso público distribuidas para hombres y mujeres, a través de la siguiente norma:
 - 1 inodoro por cada 500 m² de área utilizable o fracción mayor al 50 %.
 - 2 lavabos por cada cinco inodoros.
 - 2 urinarios por cada cinco inodoros de hombres, al que se añadirá un urinario de niños por cada dos de adultos.
 - Una estación de cambio de pañales de 0,60 metros x 0,60 metros, que estará incorporada en el área de lavabos de las baterías sanitarias de mujeres.
 - Serán ubicados en cada piso, de tener varios niveles.
- Se incluirá una batería sanitaria adicional para personas con movilidad reducida, según lo especificado en la NTE INEN 2293

ANEXO B REFRIGERACIÓN DE LOS ALIMENTOS

B.1 La temperatura ideal de refrigeración oscila entre 0 °C y 5 °C.

B.2 Dentro del frigorífico, debemos procurar disponer los alimentos separados unos de otros, para que circule correctamente el aire. Dentro del frigorífico es importante que coloquemos cada alimento fresco en una zona específica:

- En la rejilla inferior: alimentos crudos: carne, ave y pescado (separados correctamente), productos de origen animal en descongelación.
- En la rejilla del centro: alimentos cocinados (sobras de comida, etc.), embutidos, mayonesa, productos en descongelación (de origen vegetal).
- En la rejilla superior: productos lácteos (yogur, queso, natillas) y huevos.
- En la puerta: bebidas o alimentos que se consumirán en menos de 3 o 4 días, como leche o zumos de frutas.
- En el verdulero: verduras, hortalizas y frutas.

B.3 La conservación es limitada, y cada alimento tiene una duración límite en el frigorífico:

- 1 día: pescado fresco y carne picada.
- 2 a 3 días: carne cocida, pescado cocido y carne cruda.
- 3 a 4 días: leche pasteurizada o leche esterilizada previamente abierta, verduras cocidas y postres caseros.
- 4 a 5 días: verdura cruda y conservas abiertas.
- Hasta 5 días: platos cocinados.
- 2-3 semanas: huevos.

B.4 También debemos limpiar con frecuencia el interior y tratar de no dejar mucho tiempo abierta la puerta del frigorífico.

ANEXO D

CÓMO DESCONGELAR CORRECTAMENTE LOS ALIMENTOS

D.1 Podemos descongelar los alimentos en el horno microondas o en el frigorífico, nunca a temperatura ambiente.

D.2 En el microondas: usando la opción "defrost" o "descongelar". No es adecuado para descongelar trozos grandes de carne.

D.3 En el frigorífico: la descongelación también puede comenzar la noche anterior a la preparación. Los alimentos congelados se deben colocar en la rejilla inferior unas horas previas a la cocción, para que el exudado que desprenden las carnes o pescados no caiga encima de otros alimentos y los contamine.

D.4 No es necesario descongelar las hortalizas. Podemos introducirlas congeladas al agua hirviendo, o al aceite de fritura, siempre en pequeñas porciones para no disminuir la temperatura del mismo.

D.5 Una vez descongelados, los alimentos deben cocinarse rápidamente. Si es un plato cocinado, debe llevarse a ebullición por unos minutos, así, nos aseguraremos de que desaparezca cualquier bacteria que haya podido contaminar el producto.

D.6 Importante: nunca se debe congelar de nuevo un alimento que se ha descongelado; no es seguro colocar los alimentos en una superficie de cocina o en el fregadero para descongelarlos a temperatura ambiente porque así se permite el desarrollo rápido de bacterias.

APÉNDICE Z

Z.1. DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 439	Colores, señales y símbolos de seguridad
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1108	Agua potable. Requisitos
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1134-1	Rotulado de productos alimenticios para consumo humano. Parte 1. Requisitos
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1134-2	Rotulado de productos alimenticios para consumo humano. Parte 1. Requisitos
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1134-3	Rotulado de productos alimenticios para consumo humano. Parte 3. Requisitos para declaraciones nutricionales y declaraciones saludables.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2293	Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Área higiénica sanitaria

Z.2. BASES DE ESTUDIO

Norma Boliviana NB 329033:2009. Mercado Saludable. Requisitos.

Codex Alimentarius, Código internacional de prácticas recomendado - Principios generales de higiene de los alimentos CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (2003).

Codex Alimentarius, directrices regionales para la formulación de medidas de control de los alimentos que se venden en la vía pública en África, CAC/GL 22R-1997.

Codex Alimentarius, Código de prácticas de higiene para la elaboración y expendio de alimentos en la vía pública (Norma regional - América Latina y el Caribe) CAC/RCP 43-1995.

Registro Oficial 696 (4 noviembre, 2002) Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura No. 3253.

Ministerio de Salud Pública, Asociación de Municipalidades del Ecuador y Organización Panamericana de la Salud, Guía para el establecimiento y certificación de mercados saludables en el Ecuador, versión por validar localmente, mayo 2011.

MINTUR, Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios afines, Lima-Perú 2008.

Sociedad Española de Nutrición Comunitaria SENC, Guía de alimentación saludable, Madrid 2004.

Distrito Metropolitano de Quito, Ordenanza Metropolitana N° 0172 que establece el Régimen Administrativo del Suelo en el distrito metropolitano de Quito: Derogatoria de las Ordenanzas Metropolitanas Nos 3746, 0031 y 255, Quito 30 de diciembre de 2011.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: <u>NTE INEN 2687</u>	TÍTULO: MERCADOS SALUDABLES REQUISITOS	Código: ICS <u>67.020</u>
ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio: 2011-06-06	REVISIÓN: La Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma Oficialización con el Carácter de Obligatoria por Resolución No. publicado en el Registro Oficial No. Fecha de iniciación del estudio:	

Fechas de consulta pública: 2012-04-25 a 2012-05-10

Subcomité Técnico de: Mercados saludables

Fecha de iniciación: 2012-05-17

Fecha de aprobación: 2012-08-30

Integrantes del Subcomité:

NOMBRES:

Milton Logroño (Presidente) Mary Casa

Luis Melo Gómez

Maribel Quelal Mayra

Chamba Rocío Trejos

María José Cabrera

Andrea Novoa

Milton Tapia

Alex Van Hildebrand

Evelyn Andrade (Secretaría Técnica)

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA-MSP ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL-EPN AGROCALIDAD

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA-MSP SECRETARÍA DEL AMBIENTE INSTITUTO NACIONAL DE PESCA-INP

MINISTERIO DE AMBIENTE ECUADOR-MAE MINISTERIO DE AMBIENTE ECUADOR-MAE ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES DEL ECUADOR-AME

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD-OPS INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN-INE

Otros trámites:

La Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma

Oficializada como: Voluntaria
Registro Oficial No. 934 de 2013-04-16

Por Resolución No. 13035 de 2013-03-13

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de
Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815
Dirección General: E-Mail: direccion@inen.gob.ec
Área Técnica de Normalización: E-Mail: normalizacion@inen.gob.ec Área Técnica de
Certificación: E-Mail: certificacion@inen.gob.ec Área Técnica de Verificación: E-
Mail: verificacion@inen.gob.ec
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail: inenlaboratorios@inen.gob.ec
Regional Guayas: E-Mail: inenguayas@inen.gob.ec Regional Azuay: E-
Mail: inencuenca@inen.gob.ec Regional Chimborazo: E-Mail: inenriobamba@inen.gob.ec
URL: www.inen.gob.ec