

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR**

PRÁCTICA PEDAGÓGICA 715

**“OPINIONES DE LOS COMENSALES DEL COMEDOR DE LA ACADEMIA DE
LA POLICÍA PRESIDENTE BELISARIO PORRAS SOBRE LA
ALIMENTACIÓN QUE RECIBEN”**

ELABORADO POR:

**ÁVILA, GUSTAVO 8-410-615
CALVO, ILEANA 8-801-1823
LEE, JUAN 8-773-1609**

ASESORA:

Dra. MERCEDES TRISTÁN

2013

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a nuestras familias que son las personas que siempre han estado inculcándonos la importancia de la educación como forma de superación personal; apoyándonos en todo momento de forma incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por darnos la sabiduría para poder desarrollar este proyecto.

A la Profesora Mercedes Tristán quien nos ha brindado su constante orientación y apoyo para que este proyecto sea una realidad.

A la Academia de la Policía Nacional, ubicada en Gamboa, por su valiosa cooperación en la realización de este trabajo.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE GENERAL	vi
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. Diagnóstico	4
1.2. Planteamiento del Problema	20
1.3. Hipótesis General	22
1.3.1. Hipótesis Alternativa	22
1.3.2. Hipótesis Nula	22
1.4. Justificación del Proyecto	23
1.5. Descripción del Proyecto	23
1.6. Contenido del Perfil del Proyecto	24
1.7. Objetivos del Proyecto	25
1.7.1. Objetivo General	25
1.7.2. Objetivos Específicos	26
1.8. Localización del Proyecto	26
1.9. Beneficiarios	26
1.10. Identificación de Recursos	26
1.10.1. Recursos Financieros	26
1.10.2. Recursos Humanos	27

1.10.3. Fuentes de Financiamiento	27
CAPITULO II. MARCO TEORICO	28
2.1. Antecedentes	29
2.2. Concepto de Alimentación	31
2.3. Concepto de Mala Alimentación	32
2.4. La actualidad en la Academia de Policía	33
2.5. Elementos necesarios para un comedor.	34
CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO	36
3.1. Diseño Didáctico de la Investigación	37
3.2 Tipo de Investigación	37
3.3 Definición de Variables	38
3.3.1. Variable Conceptual	38
3.3.2. Variable Operacional.	38
3.4. Población y Muestra	39
3.4.1. Población de Estudio	39
3.4.2. Selección de la Muestra	39
3.4.3. Tamaño de la muestra	39
3.5. Instrumentos	39
CAPITULO IV. RESULTADOS ESPERADOS	40
4.1. Resultados Logrados	41
CAPITULO V. DISCUSION DE LOS RESULTADOS LOGRADOS	53
CONCLUSIONES	54

RECOMENDACIONES	57
ANEXO	60
BIBLIOGRAFIA	68

INTRODUCCIÓN

Este trabajo es un cúmulo de investigaciones dirigidas a la problemática de la alimentación, lo que dio origen a la problemática actual, la afectación en la población panameña.

En definitiva, por las características culturales del modo de preparar alimentos y en consecuencia a los hábitos alimenticios que incluyen "EL MENÚ" tradicional, se debe reconocer que las consecuencias de la mala alimentación van a llevar a un porcentaje de la población a tener problemas serios de salud en el futuro.

Se trata entonces, de mejorar la manera de preparar alimentos, documentar más a la población de las consecuencias que tiene consumir algunos alimentos o mejor dicho, consumir alimentos preparados de alguna manera inadecuada.

Hay que considerar que el problema de alimentación es un tema en donde convergen diversos factores, en donde cada uno de esos factores debe aplicar o implementar mecanismos que lleven a posibles soluciones del problema.

CAPITULO I
ASPECTOS GENERALES

I. ASPECTOS GENERALES

1.1 Diagnóstico

Detectar necesidades

¿Qué se necesita?

- ✓ Un comedor que reúna los siguientes criterios:
- ✓ Control de calidad
- ✓ Nutricionista
- ✓ Aseo
- ✓ Temperatura adecuada
- ✓ Sillas cómodas
- ✓ Suficientes utensilios para la cantidad de sentadas
- ✓ Campana de extracción de humo
- ✓ Mesas de acero inoxidable o aluminio para facilitar la limpieza
- ✓ Tablas de diferentes tipos o colores, para picar los alimentos, para así evitar la contaminación.
- ✓ El tamaño de los tinacos de basura debe ser el apropiado para el consumo diario. Estos deben estar alejados del área de cocina.
- ✓ La trampa de grasa debe ser limpiada periódicamente para evitar acumulación de desperdicios
- ✓ El cuarto frío o nevera debe tener control de calidad y los alimentos que se almacenan deben ser revisados periódicamente.
- ✓ Vestimenta adecuada para quienes manipulan alimentos: (gorra o redecilla, zapatos anti-resbalante, delantales)

- ✓ Carné de salud blanco y verde vigente de cada una de las personas que laboran en el comedor.
- ✓ Las personas que preparan y sirven los alimentos del comedor deben recibir una educación sobre higiene y alimentación saludable.

¿Quiénes lo necesitan?

- ✓ Los usuarios que asisten al comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras que incluyen estudiantes, personal docente y administrativo.

¿Por qué?

- ✓ Porque de esta manera se logra mejorar la salud de los usuarios que asisten al comedor.

Establecer Prioridades

- ✓ Optimizar la rapidez en el servicio.
- ✓ Mejorar la calidad de atención del personal.
- ✓ Educar al personal que prepara y sirve los alimentos, en cuanto a higiene y preparación de los alimentos
- ✓ Plantear la necesidad de una variedad en el menú.
- ✓ Aplicar normas en el comedor.

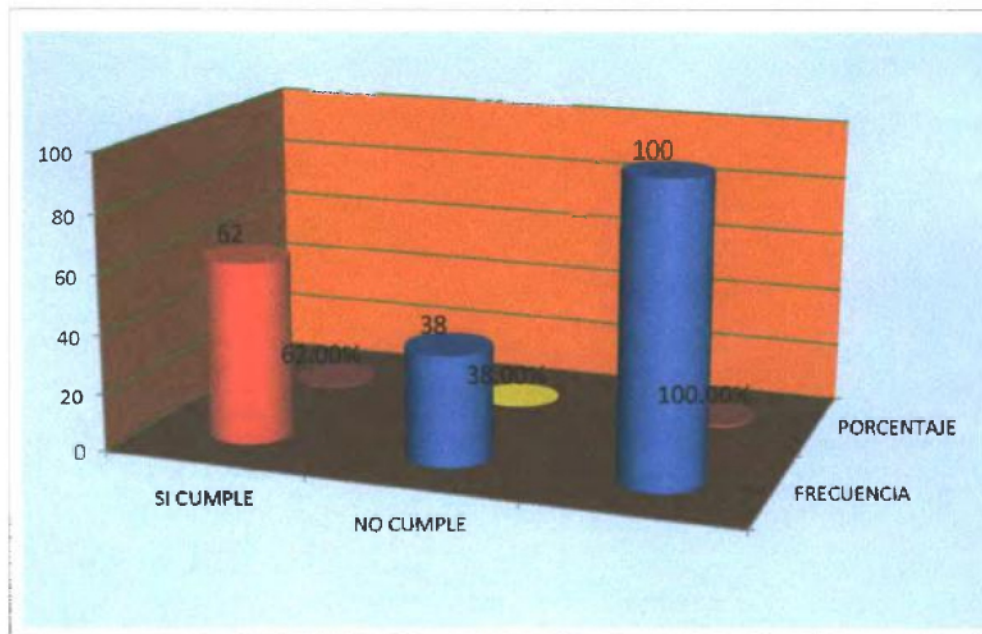
CUADRO N° 1 OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS CON RELACIÓN AL HORARIO ESTABLECIDO DEL COMEDOR

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI CUMPLE	62	62.00%
NO CUMPLE	38	38.00%
TOTAL	100	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

GRÁFICA N° 1

OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS CON RELACIÓN AL HORARIO ESTABLECIDO DEL COMEDOR



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 1.

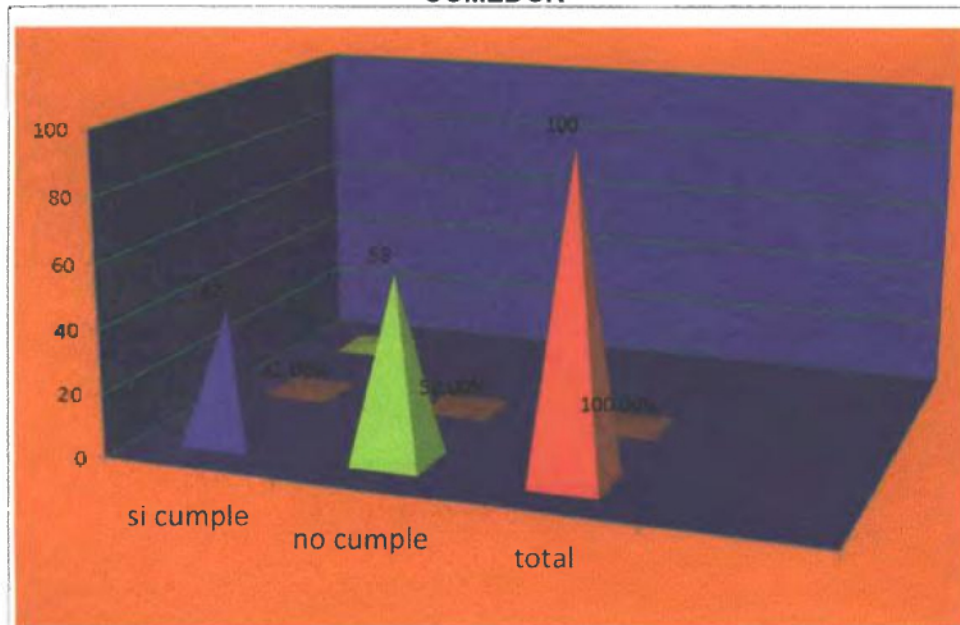
La muestra global esta establecida por 100 estudiantes que recoge aspectos de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras, en donde podemos apreciar que el 62% de los encuestados piensan que si cumplen con el horario establecido por el comedor, mientras que un 38% piensan que no cumplen con lo establecido.

CUADRO 2 OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE EL SERVICIO OFRECIDO EN EL COMEDOR

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si cumple	42	42.00 %
no cumple	58	58.00 %
TOTAL	100	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policia Presidente Belisario Porras.

**GRÁFICA N° 2
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE EL SERVICIO OFRECIDO EN EL COMEDOR**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 2.

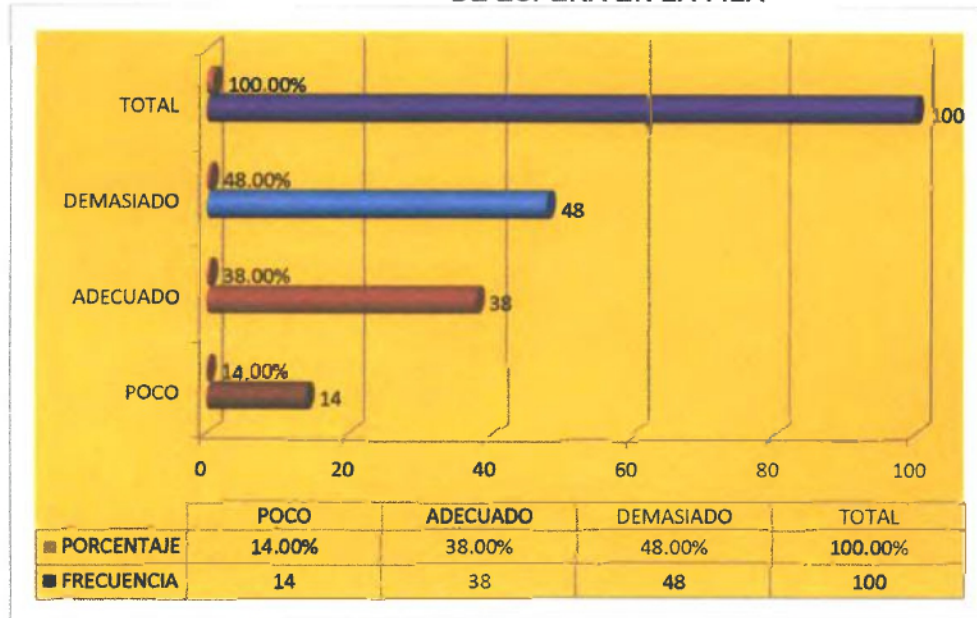
En la Gráfica N° 2 podemos observar que predomina la respuesta entre los encuestados en donde consideran que el servicio ofrecido en el comedor no es rápido. La educación de adultos y sobre todo de policías, como hemos podido ver al inicio de la investigación denota que el 58% del servicio ofrecido en el comedor no cumple con la eficiencia que debería ser. Mientras que el 42% nos dice que cumplen con dicho servicio. La población encuestada está sujeta a un régimen de entrenamiento físico y académico que inicia a las 04:45 horas, esto ocasiona consumo de calorías y energía, que al cabo de unas horas demanda alimentación. Quienes llegan a tiempo al comedor, por finalizar a tiempo su jornada académica (12:00) tal vez reciben una atención rápida o más expedita.

CUADRO N° 3 CONSIDERACIONES DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN AL TIEMPO DE ESPERA EN LA FILA.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO	14	14.00%
ADECUADO	38	38.00%
DEMASIADO	48	48.00%
TOTAL	100	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRÁFICA N° 3
CONSIDERACIONES DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN AL TIEMPO DE ESPERA EN LA FILA**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 3.

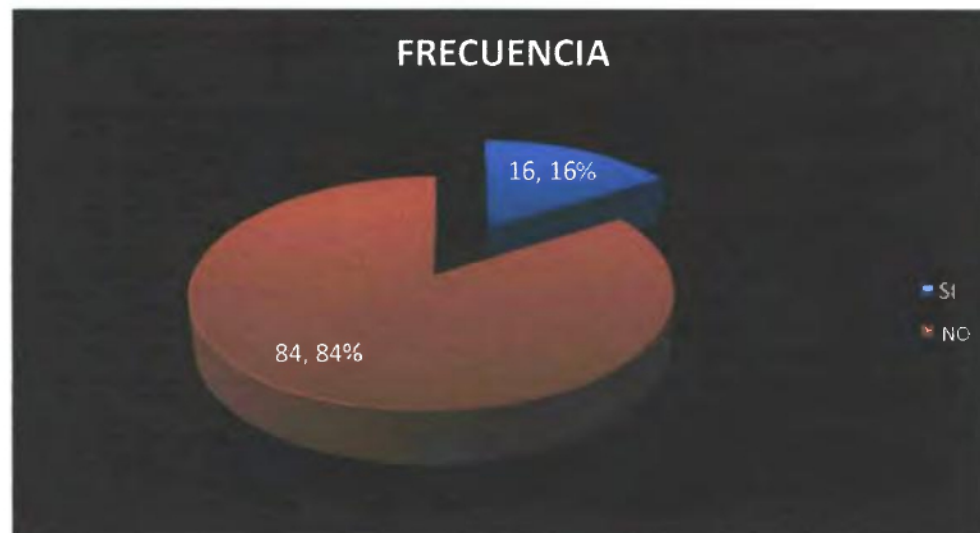
En el análisis de los datos de la gráfica N° 3 podemos encontrar que los encuestados nos informan que el 48% de los estudiantes consideran que el tiempo de espera en la fila a la hora del almuerzo es demasiado. Mientras que el 38% lo considera adecuado y finalmente el 14% o sea, resto de los entrevistados nos informan que es poco. No obstante hay que resaltar que en estas preguntas, en las que se evalúa el servicio y este está condicionado a un componente de tiempo volvemos al análisis anterior; en el que el estudiante al consumir tanta energía va a demandar alimentación pronta y hasta abundante. Aunque no hay que descartar en hecho de que solo sea impaciencia por estar en fila y de pie por mucho tiempo, sometido a un régimen disciplinario estricto.

CUADRO N° 4 OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN A LA CONDUCTA DE AMABILIDAD QUE MANIFIESTA EL PERSONAL DEL LUGAR OBJETO DE ESTUDIO.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	16.00%
NO	84	84.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRÁFICA N° 4
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN A LA CONDUCTA DE AMABILIDAD QUE MANIFIESTA EL PERSONAL DEL LUGAR OBJETO DE ESTUDIO.**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 4.

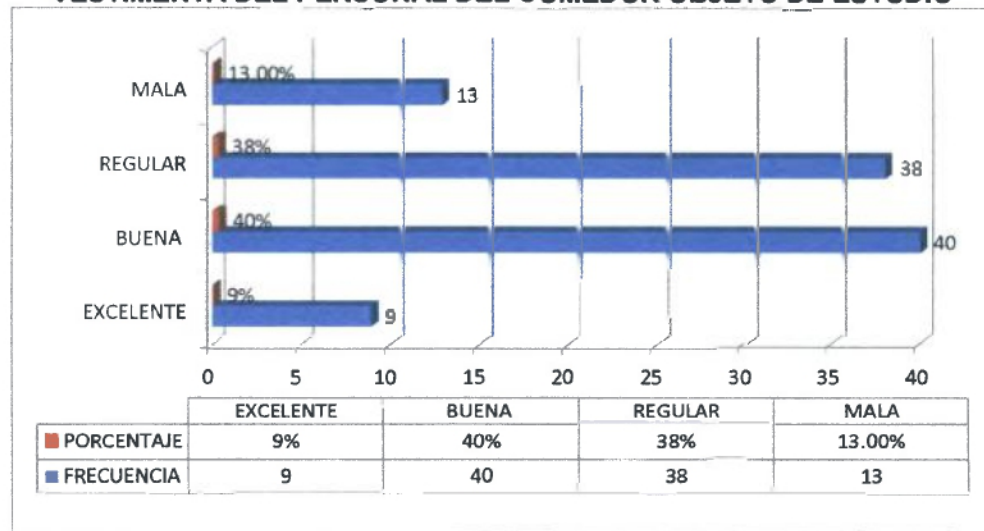
Los estudiantes de la Academia Presidente Belisario Porras, muestra la predilección en la gráfica N° 4; nos presentan el análisis relacionado sobre el personal que suministra la alimentación, el cual consideran que 84% de las personas son amables, mientras que el resto de los entrevistado opinan que el 16% no lo es. El personal que labora en el comedor tiene la responsabilidad de preparar los alimentos, servirlos y mantener el aseo dentro del comedor. Este personal atiende la mayor cantidad de personas al medio día, ya que es en este horario en que se encuentran presentes todos los estudiantes, instructores, personal docente y administrativos.

CUADRO N° 5 EVALUACIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LA HIGIENE Y VESTIMENTA DEL PERSONAL DEL COMEDOR OBJETO DE ESTUDIO.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	9	9%
BUENA	40	40%
REGULAR	38	38%
MALA	13	13.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRAFICA N° 5
EVALUACIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LA HIGIENE Y VESTIMENTA DEL PERSONAL DEL COMEDOR OBJETO DE ESTUDIO**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 5

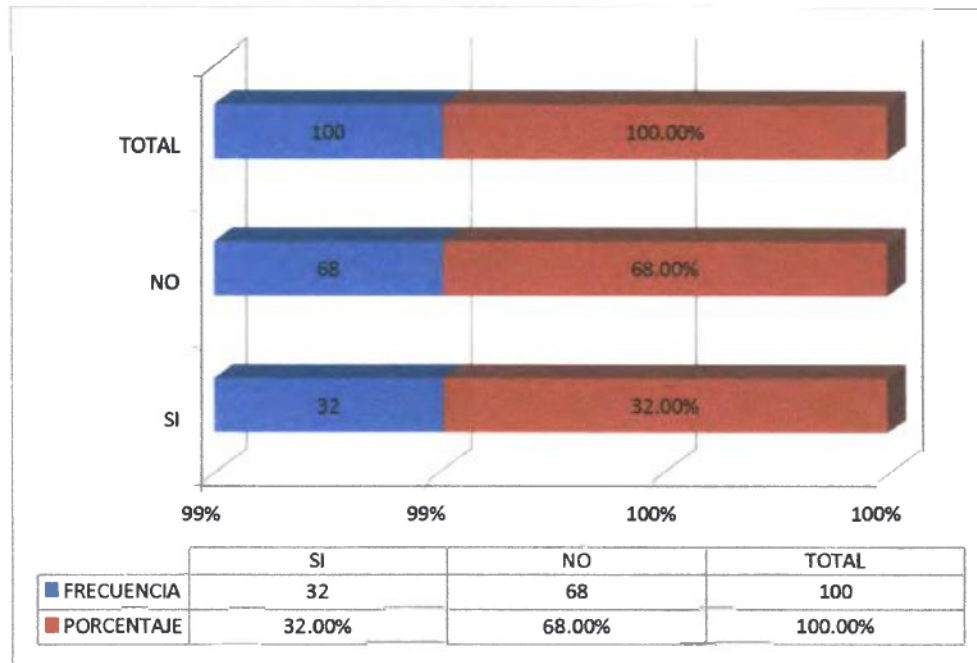
Las respuestas a esta pregunta trascienden el ámbito escolar y conducen a espacios de profesionalización particulares; sin embargo, es pertinente conocerlos o compartirlos socialmente si se quiere tener una interpretación o lectura adecuada. Los temas socialmente compartidos en las gráficas utilizan conceptos cuyos significados son ampliamente difundidos, pues hablan de la higiene y vestimenta personal de los funcionarios que atienden al momento de servir los alimentos. Los encuestados consideran que el 40% es bueno, mientras que otro porcentaje de la población la considera regular.

CUADRO N° 6 CONSIDERACIONES DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN A LA LIMPIEZA DEL COMEDOR.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	32.00%
NO	68	68.00%
TOTAL	100	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

GRAFICA N° 6 CONSIDERACIONES DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN A LA LIMPIEZA DEL COMEDOR.



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 6

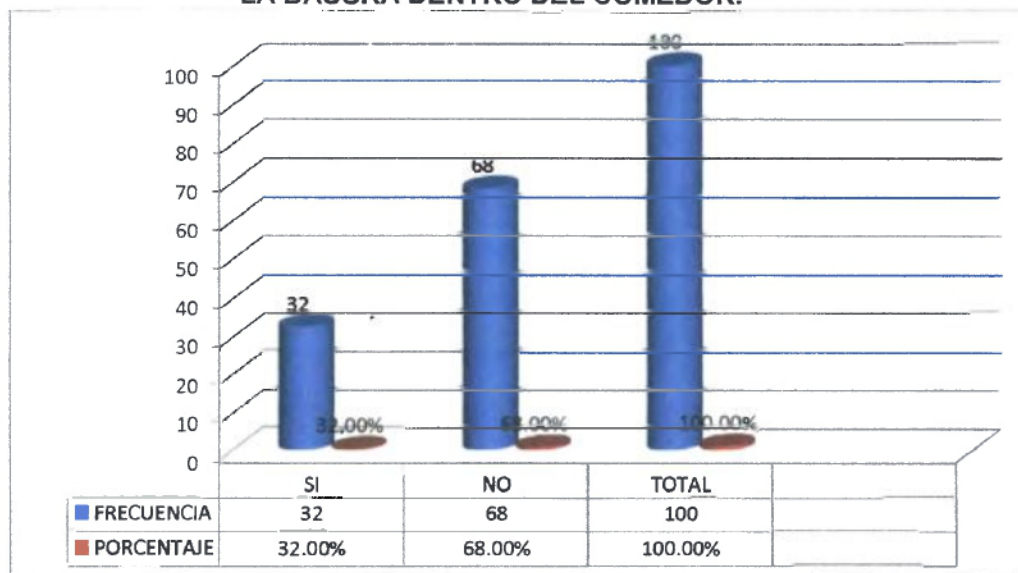
Como puede apreciarse, algunos estudiantes hablan de que el Comedor casi siempre no está limpio, o sea el 68%. Mientras que el resto de los estudiantes encuestados, o sea, el 32% consideran que las condiciones del comedor si está limpio.

CUADRO N° 7 OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN A LA ACUMULACIÓN DE LA BASURA DENTRO DEL COMEDOR.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	26.00%
NO	74	74.00%
TOTAL	100	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRAFICA N° 7
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN A LA ACUMULACIÓN DE LA BASURA DENTRO DEL COMEDOR.**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 7

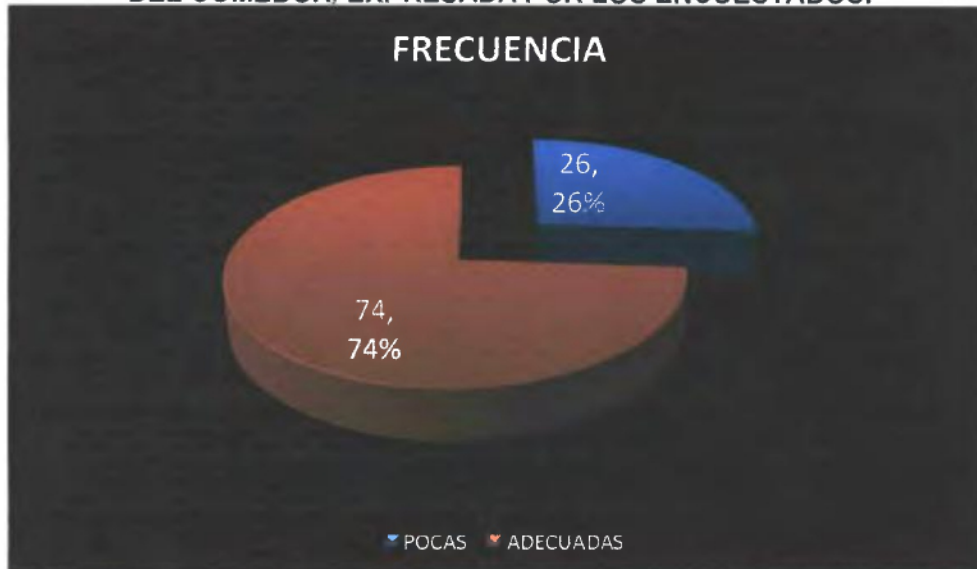
A pesar de que el presente estudio no se propuso la búsqueda de errores o inconsistencias en las lecturas de las gráficas, no podemos ignorarlos. Son de interés porque los estudiantes de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras, consideran que el 68% de acumulación de basura en el comedor son las dificultades que conciernen a la interpretación y el significado de los conceptos o de los problemas de salud que se dan a veces entre los estudiantes. Mientras que el resto de la población estudiantil, o sea el 32% considera que si hay mucha acumulación de basura dentro del comedor.

CUADRO N° 8 CONSIDERACIONES EN TORNO DE LA CANTIDAD DE MESAS Y SILLAS DEL COMEDOR, EXPRESADA POR LOS ENCUESTADOS.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCAS	26	26.00%
ADECUADAS	74	74.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

GRAFICA N° 8 CONSIDERACIONES EN TORNO DE LA CANTIDAD DE MESAS Y SILLAS DEL COMEDOR, EXPRESADA POR LOS ENCUESTADOS.



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 8

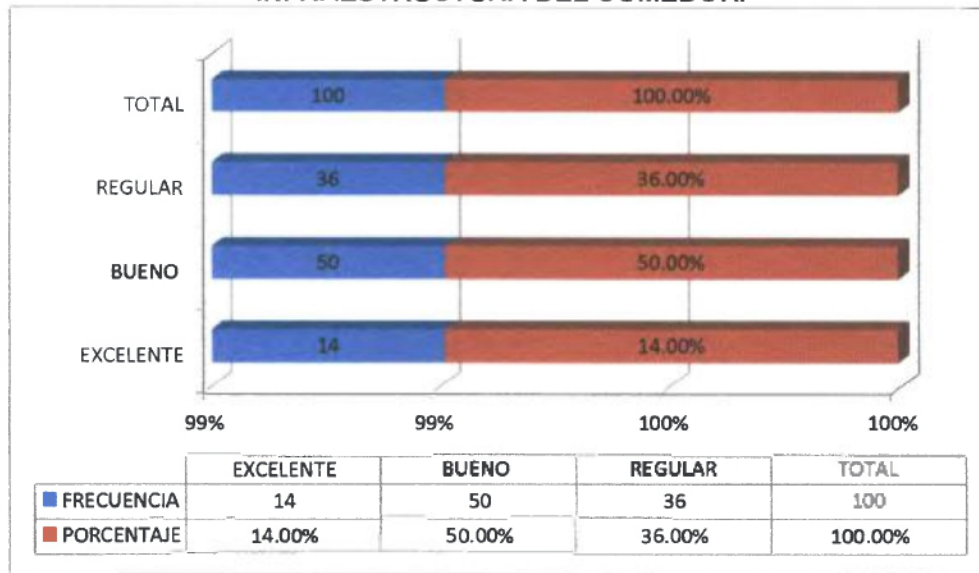
Aunque las gráficas son objetos de enseñanza en la escuela, su uso se ha expandido a amplios núcleos sociales. Son medios usuales para comunicar información y validar los argumentos, mientras que su papel en la escuela ha estado fuertemente influido por las concepciones y prácticas de los profesores sobre la enseñanza y aprendizaje. Es por eso que podemos observar que el 76% de los estudiantes encuestados, consideran que en el comedor existen la suficiente cantidad de sillas para atender el gran total de personas que se atienden es suficiente. Mientras que una minoría de 26% consideran que son pocas las sillas que existen en el comedor.

CUADRO N° 9 OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN TORNO A LA HIGIENE DE LA INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	14	14.00%
BUENO	50	50.00%
REGULAR	36	36.00%
TOTAL	100	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRAFICA N° 9
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN TORNO A LA HIGIENE DE LA INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR.**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 9

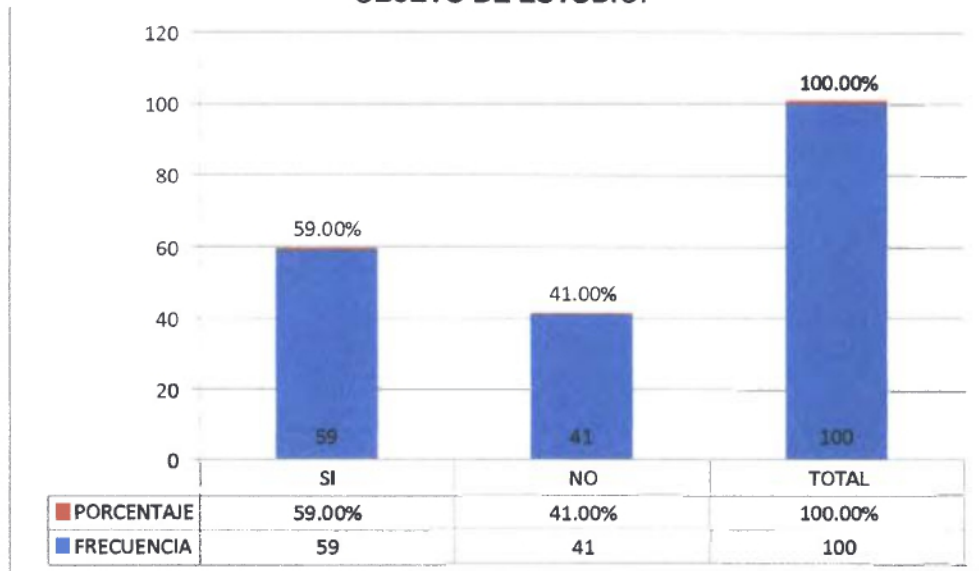
Los porcentajes reflejan opiniones divididas, porque a pesar de que el 50% considera que la higiene es buena, hay otro 36% que nos opina que la higiene en el área donde convergen las personas a comer, llámese pasillos, mesas, sillas e incluso el baño maría nos dice que es regular.

CUADRO N° 10 CONSIDERACIONES EMITIDAS POR LOS ENCUESTADOS EN CUANTO A LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS QUE SE CONSUMEN EN EL COMEDOR OBJETO DE ESTUDIO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	59.00%
NO	41	41.00%
TOTAL	100	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policia Presidente Belisario Porras.

GRAFICA N° 10 CONSIDERACIONES EMITIDAS POR LOS ENCUESTADOS EN CUANTO A LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS QUE SE CONSUMEN EN EL COMEDOR OBJETO DE ESTUDIO.



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 10

Existen evidencias documentales sobre cada uno de estos aspectos. En cuanto a la cantidad de estudiantes que consideran que aunque marca un porcentaje superior, o sea el 59%, este no es indicativo de que la respuesta haya sido en atención de lo cuestionado, sino más bien de las personas que atienden el comedor.

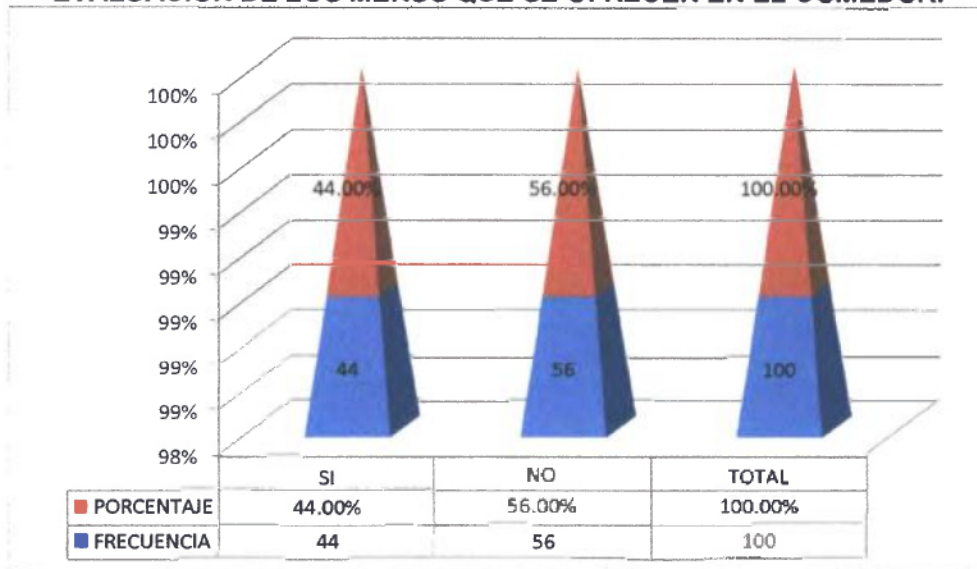
El resto de la población estudiantil, el 41% considera que los productos servidos en el comedor no es buena calidad.

CUADRO N° 11 EVALUACIÓN DE LOS MENÚS QUE SE OFRECEN EN EL COMEDOR.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	44.00%
NO	56	56.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRAFICA N° 11
EVALUACIÓN DE LOS MENÚS QUE SE OFRECEN EN EL COMEDOR.**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 11

Una fortaleza de los Programas de formación policial, lo constituye el Proceso de alimentación de los cadetes. El 44% de los encuestados manifiesta que los menús que se ofrecen son variados, completos y adecuados, mientras que el 56% consideran que no lo es.

CUADRO N° 12 OPINIÓN DE LOS ENCUESTADO EN RELACIÓN A SI ES ADECUADA LA TEMPERATURA DE LOS ALIMENTADOS SERVIDOS.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	65.00%
NO	35	35.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRÁFICA N° 12
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADO EN RELACIÓN A SI ES ADECUADA LA TEMPERATURA DE LOS ALIMENTADOS SERVIDOS**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 12.

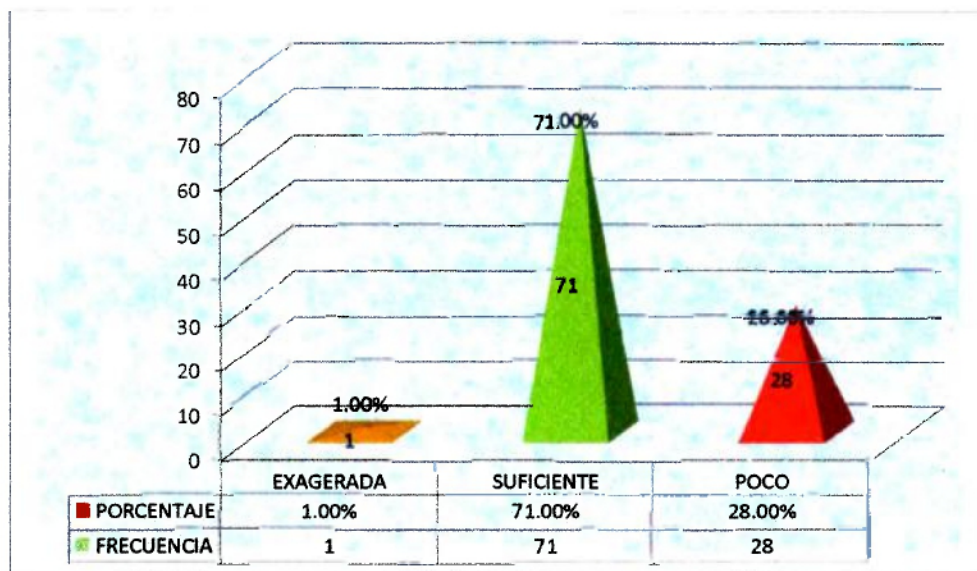
Aun cuando sólo el 35% manifiesta que considera que la temperatura de los alimentos servidos NO es adecuada, existen un porcentaje mayor que piensa que la temperatura de los alimentos si lo están. Este 65% de los 100 estudiantes investigados, piensan que lo está. Este último porcentaje probablemente está reservado a los comensales que frecuentemente llegan al comedor tarde.

CUADRO N° 13 CONSIDERACIONES DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE COMIDA QUE LE SIRVEN.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXAGERADA	1	1.00%
SUFICIENTE	71	71.00%
POCO	28	28.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

GRAFICA N° 13 CONSIDERACIONES DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE COMIDA QUE LE SIRVEN.



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 13.

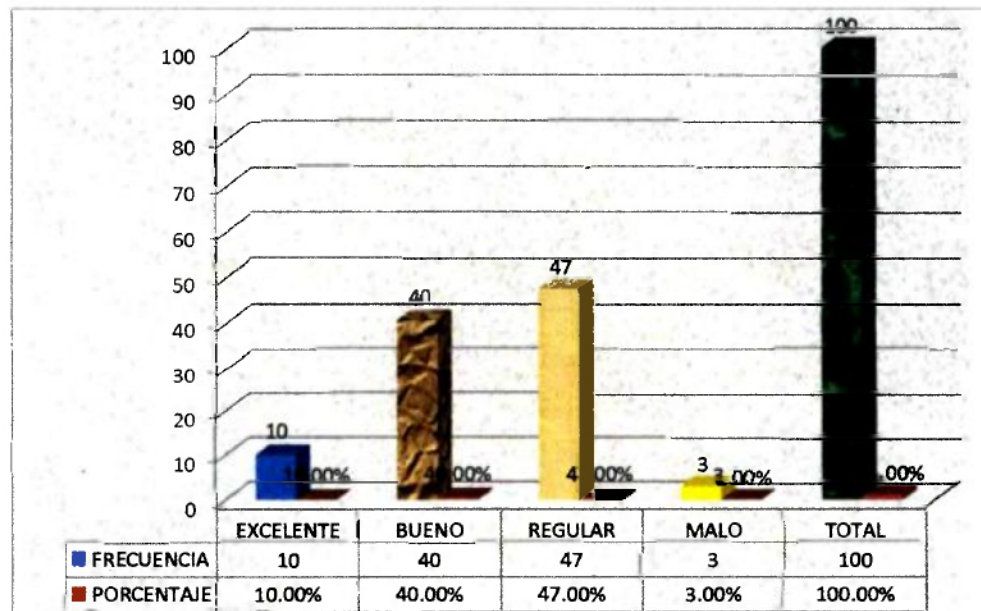
Las evidencias que pueden corroborar que el Programa cuenta con el apoyo de los estudiantes es el resultado de la gráfica, ya que el 71% de los encuestados considera que la cantidad de alimentos que se sirve en el comedor es suficiente para los mismos. Esto nos indica que esa cantidad es justa y no exagerada o reducida como se piensa.

CUADRO 14 OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN AL SABOR DE LA COMIDA QUE OFRECE EL COMEDOR OBJETO DE ESTUDIO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	10	10.00%
BUENO	40	40.00%
REGULAR	47	47.00%
MALO	3	3.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRÁFICA N° 14
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN RELACIÓN AL SABOR DE LA COMIDA QUE OFRECE EL COMEDOR OBJETO DE ESTUDIO**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 14.

Evidentemente una fortaleza de este Programa, es la valoración de los factores que determinan diversidad. El 47% de los estudiantes encuestados manifiestan que el sabor de la comida es regular. El 40% considera que es bueno, otro tanto el 10% considera que es excelente, mientras que una minoría del 3% la considera malo.

1.2 Planteamiento del problema

Un informe de la FAO/OMS/UNU (1985) define los requerimientos energéticos como el nivel de ingesta energética a partir de los alimentos que equilibraría el gasto energético cuando el individuo tiene un tamaño y composición corporal, y un nivel de actividad física, consistente con una salud prolongada; y que permitiría el mantenimiento de una actividad física económicamente necesaria y socialmente deseable.

Se aplicó una encuesta a los comensales del comedor de la policía. En este Trabajo de investigación se recopila: Evaluación de los menús servidos en una muestra aleatoria de 100 comensales, que fueron encuestados sin anuncio previo. Calidad de los alimentos servidos. Además determinar el nivel de desarrollo de las actividades del personal, en cuanto a la eficacia, amabilidad, trato personal, rapidez del servicio. Medir el conjunto de acciones y actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del comensal. En cuanto a las instalaciones, examinar que se encuentren bajo el control de una misma dirección, así mismo, evaluar la comodidad, la limpieza, el orden, ventilación e iluminación del local durante su funcionamiento.

Durante el tiempo que viene funcionando el comedor de la academia de la policía, se ha escuchado constantemente comentarios y rumores que circulan entre los comensales, de insatisfacción frente a la calidad y el servicio que se

presta en el comedor, unos dicen que sirven muy poco, otros dicen que los alimentos no son adecuados para la dieta de un policía, por lo que se dice que el trato no es muy agradable debido a que existen preferencias en cuanto a la servida. En muchas ocasiones se presenta descontento con las raciones (unos reciben más que otros). También escuchamos que el trato hacia los comensales, no es el apropiado, muchos manifiestan descontento y experiencias incómodas; respecto al control de higiene inadecuado.

El comedor de la policía debe cubrir las necesidades cuantitativamente y cualitativamente de energía y nutrientes de sus comensales y ejercer el taller práctico donde se plasmen diariamente buenos hábitos alimentarios. En respuesta a estas necesidades se realizó esta investigación, que gestiona el servicio en el comedor de la academia, se consideró necesario realizar un estudio sobre las condiciones básicas que configuran una dieta completa y equilibrada y que, por tanto, deben reunir los menús que se sirven.

Nuestro objetivo principal de estudio es diagnosticar el nivel de calidad en el servicio de comedor que presta la Academia de Gamboa de la Policía Nacional a sus miembros, esto mediante el conocimiento de las opiniones y percepciones que tiene esta población objeto de estudio, sobre la calidad de este servicio. Este estudio diagnóstico, se hizo de manera integral al abarcar el cumplimiento de las normas nutricionales de los alimentos servidos en el comedor, así como la calidad de los mismos, las medidas higiénicas en las

instalaciones del comedor, la atención que se debe ofrecer a los comensales así como la satisfacción de los mismos.

1.3 Hipótesis General

Partiendo del hecho que no existe un administrador con conocimiento logístico y de administración, la falta de un dietista que recomiende el menú y supervise diariamente que este se cumpla, redunda en una preparación inadecuada de los alimentos que consumen tanto estudiantes, como personal administrativo y que no está de acuerdo a sus necesidades y no cuentan con las estrictas normas higiénicas.

1.3.1 Hipótesis alternativa

¿La calidad en el servicio de alimentación del comedor de la Academia de Policía Nacional ubicada en Gamboa es deficiente debido a la falta de experiencia por parte del personal que labora dentro del comedor de la Academia?

1.3.2. Hipótesis Nula

¿La calidad en el servicio de alimentación del comedor de la Academia de Policía Nacional ubicada en Gamboa no es deficiente por parte del personal que labora dentro del comedor de la Academia?

1.4 Justificación del Proyecto

Al momento de elegir el tema para elaborar este trabajo de investigación, consideramos oportuno realizar un análisis sobre los problemas que en la actualidad afectan a nuestra población, vinculados a la obesidad y demás afecciones vinculadas al consumo de alimentos mal preparados y que a su vez guarda relación con la carrera policial. Entre otros temas, este nos pareció muy interesante ya que se observa como una inadecuada alimentación, produce enfermedades a la población.

Un elevado porcentaje de la población policial presenta problemas de salud vinculados a la mala alimentación. Estos problemas de salud definitivamente redundan en bajo desempeño, exoneración del servicio de calle para esos policías con problemas de salud, inversión del estado en programas de salud para policías con afecciones como diabetes e hipertensión, entre otras.

1.5 Descripción del Proyecto

Este proyecto consiste en su primera fase la aplicación de una encuesta a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Academia de la Policía Nacional Presidente Belisario Porras, quienes son los usuarios del comedor de esta institución para conocer la opinión que tienen sobre la atención y la calidad de los alimentos que reciben en el comedor.

Posteriormente el análisis de los resultados del diagnóstico para proceder a reforzar mediante charlas y talleres los temas de manipulación de alimentos y atención al usuario del comedor.

1.6 Contenido del perfil del Proyecto

El perfil de este proyecto se basa en tres aspectos.

El cuestionamiento de las condiciones de funcionamiento del Comedor de la Policía Presidente Belisario Porras. En esta primera etapa se aplica una encuesta donde el usuario manifiesta su inquietud sobre distintos aspectos a mejorar relacionados al comedor.

Análisis de los resultados de la encuesta Identificando las problemáticas principales que atraviesa el comedor.

Como última fase del proyecto, diseñamos una capacitación en base a la problemática sugerida por los usuarios del comedor para los trabajadores del mismo.

1.7 Objetivos del Proyecto

1.7.1 Objetivo General

Diagnosticar el nivel de calidad en el servicio del comedor que presta la Academia de Gamboa de la Policía Nacional a sus miembros.

1.7.2 Objetivos Específicos

Analizar las opiniones y percepciones que tiene esta población objeto de estudio, sobre la calidad de este servicio.

Determinar si hay cumplimiento de las normas nutricionales de los alimentos servidos en el comedor, así como la calidad de los mismos, las medidas higiénicas en las instalaciones del comedor, la atención que se debe ofrecer a los comensales, así como la satisfacción de los mismos.

Reforzar mediante capacitaciones la higiene en la manipulación de alimentos e incentivar la práctica del buen trato hacia el usuario.

1.8 Localización del Proyecto

El Proyecto se realizó en La Academia de la Policía Presidente Belisario Porras que está ubicada en el Corregimiento de Ancón, sobre la Carretera Omar

Torrijos, después de la entrada al Parque Summit, Distrito de Panamá, Provincia de Panamá.



1.9 Beneficiarios

De este proyecto se beneficiarán todos los usuarios que acuden al comedor de la Policía, entre ellos los estudiantes, docentes y el personal administrativo. También se ayudará a los trabajadores que sirven y preparan los alimentos de este comedor.

1.10 Identificación de Recursos

1.10.1 Recursos Financieros

Impresión de Encuesta

Tríptico

Afiches

Banner

Proyector Multimedia

Bocinas

Viático

1.10.2 Recursos Humanos

Ávila, Gustavo: Expositor, Mayor en la Policía Nacional, contacto con la administración del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

Calvo, Ileana: Expositora, Licenciada en Nutrición y Dietética

Lee, Juan: Soporte Técnico, Diseño didáctico y gráfico del proyecto, Licenciado en Artes Visuales.

Personal del comedor que preparan y sirven los alimentos.

1.10.3 Fuentes de Financiamientos

Fuente de financiamiento personal.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Para inicios de 1990, posterior a los hechos ocurridos en diciembre de 1989 (invasión de EE.UU a Panamá) el estado tenía la necesidad de reorganizar el estamento de seguridad, encargado de combatir la delincuencia y proteger y servir a los ciudadanos. Como parte de esta reorganización, había que crear un centro de formación capaz de preparar a los uniformados ya existentes, que tenían formación militar y formar a nuevos integrantes; que serían preparados en procedimientos policivos, trato al público y protección de los derechos humanos.

Es así como se crea el 17 de mayo de 1990 la Academia de Policía "Presidente Belisario Porras", único centro de formación y especialización de la nueva Fuerza Pública, siendo su primer director el mayor Francisco Álvarez. Esta academia inició formando estudiantes con nivel educativo de bachilleres en ciencias, comercio, industriales y letras, las edades de los estudiantes oscilaban entre los 18 y 25 años, todos del género masculino.

Ya para el año 1991, se admite el ingreso de damas a la Academia de Policía, cumpliendo con los mismos requisitos de ingreso que los varones. Desde el inicio de operaciones de la Academia de Policía el régimen de estudios fue de carácter internado por periodos de 4 y/o 5 meses, dependiendo del plan de estudio.

Este régimen de internado implicaba el ofrecimiento de hospedaje y alimentación para los estudiantes. Sobre este último (alimentación) era ofrecido a los estudiantes, personal docente y administrativo.

INFORME DEL COMEDOR DE LA ACADEMIA DE POLICÍA PRESIDENTE BELISARIO PORRAS

Martes, 23 de abril de 2013

COMEDOR

DIRECTIVA 3506 (Regula actividades del comedor)

- Todos los que trabajan en la cocina deben tener carné de salud.
- El comedor debe tener control de fumigación.
- El comedor debe tener control de extinguidores.
- El comedor debe tener control de salida de alimentos.
- El comedor debe tener un control de consumo de alimentos.
- Las especias están destapadas.
- Los alimentos perecederos no están refrigerados (vegetales).
- La trampa de grasa está tapada.
- Se elaboran 1213 platos de comidas diarias.
- Se encontró el aceite vencido.

Se debe instalar un extractor de aire al cuarto frío donde se guardan los químicos.

La puerta lateral debe permanecer cerrada para el personal no autorizado.
Se encontraron latas de conserva vencidas.

La vestimenta del personal de la cocina no es adecuada.

2.2 Concepto de alimentación

El acto de comer e ingerir alimentos supone aportar al organismo las sustancias que necesitamos para vivir. Por ejemplo, una alimentación variada nos aporta agua, vitaminas, minerales, hidratos de carbono, etc., que nuestro cuerpo utiliza para reponer lo gastado en el desarrollo de las funciones vitales. El conjunto de alimentos que ingerimos debe cubrir las necesidades de nuestro organismo y aportar componentes promotores de salud que aumenten la esperanza y calidad de vida.

La alimentación es el conjunto de acciones mediante las cuales se proporcionan alimentos al organismo. Abarca la selección de alimentos, su cocinado y su ingestión. Depende de las necesidades individuales, disponibilidad de alimentos, cultura, religión, situación socioeconómica, aspectos psicológicos, publicidad, moda, etc. Los alimentos aportan sustancias que denominamos nutrientes, que necesitamos para el mantenimiento de la salud y la prevención de enfermedades.

Nutrición es la ciencia que comprende todos aquellos procesos mediante los cuales el organismo incorpora, transforma y utiliza, las sustancias químicas (nutrientes) contenidas en los alimentos. El cuerpo humano necesita los nutrientes para llevar a cabo distintas funciones:

- Cubrir las necesidades energéticas
- Formar y mantener las estructuras corporales
- Regular los procesos metabólicos
- Prevenir enfermedades relacionadas con la nutrición

Una ciencia íntimamente relacionada con ellas es la Dietética, ya que ésta se ocupa de evaluar la idoneidad de las dietas, formular recomendaciones para mejorarlas, modificarlas con fines terapéuticos.

ABC de la Nutrición Concepto de Alimentación, Nutrición y Dietética

http://www.5aldia.org/v_5aldia/apartados/apartado.asp?te=192

2.3 Concepto de Mala Alimentación

Cuando se habla de mala nutrición, se vincula a la mala salud, no solo asociado a personas delgadas sino también aquellas que tienen sobrepeso. Una mala nutrición se manifiesta cuando el organismo no consume los alimentos adecuados y por lo tanto los nutrientes que necesita diariamente no los tiene, y empieza a manifestar ciertas irregularidades en su crecimiento y función.

Nutrición Natural

<http://www.nutricionnatural.info/clases/mala-nutricion.html>

2.4 La actualidad en la Academia de Policía

Después que el nuevo gobierno (2009) finiquitara los contratos de alimentación con empresas dedicadas a estos rubros (Niko's Café, Jimmy's), La Policía Nacional decide hacer inversiones tendientes a preparar comedores en las zonas policiales y en las escuelas de formación y especialización. Esto con la intención de poder ofrecer alimentación al recurso humano de las diferentes dependencias policiales a precios módicos y en el caso de las escuelas de manera gratuita.

En el caso de La Academia de Policía, se contrató personal que administre la cocina, el comedor y personal que manipule alimentos y cocine. La cocina cuenta con áreas para preparar alimentos, para cocinar, para almacenar vegetales, carnes y para lavar los utensilios.

La Policía por medio de procesos de compra y licitación pública compra los alimentos secos, las carnes, especia y demás insumos necesarios para el funcionamiento del comedor. Estos alimentos secos y carnes son entregados por los proveedores al almacén regional de la Policía y son distribuidos a los diferentes comedores a medida que se van solicitando.

El personal que labora allí está dividido en grupos que tienen tres (3) turnos de ocho horas, iniciando a las 06:00 hasta las 14:00, de las 14:00 a las 22:00 y de las 22:00 a las 06:00.

Este comedor atiende diferentes dependencias de la Policía Nacional, en horarios rotativos. Por lo general preparan y despachan aproximadamente 1213 comidas diarias.

Policía Nacional de Panamá

http://es.wikipedia.org/wiki/Polic%C3%ADa_Nacional_de_Panam%C3%A1

2.5 Elementos necesarios para un comedor

El comedor de la ACAPOL ante la necesidad de atender una población entre estudiantes y personal administrativo, debe cumplir con los estándares de calidad y servicio que deben ser ofrecidos a quienes asisten a este.

A continuación lista de algunos de estos aspectos:

- Control de calidad
- Nutricionista
- Aseo
- Temperatura adecuada
- Sillas cómodas

- Suficientes utensilios para la cantidad de sentadas
- Campana de extracción de humo
- Mesas de acero inoxidable o aluminio para facilitar la limpieza
- Tablas de diferentes tipos o colores para picar los alimentos, para evitar la contaminación.
- El tamaño de los tinacos de basura debe ser el apropiado para el consumo diario. Estos deben estar alejados del área de cocina.
- La trampa de grasa debe ser limpiada periódicamente para evitar acumulación de desperdicios
- El cuarto frío o nevera debe tener control de calidad y los alimentos allí almacenados deben ser revisados periódicamente.
- Vestimenta adecuada para quienes manipulan alimentos: (gorra o redecilla, zapatos anti resbalante, delantales)
- Carné de salud blanco y verde vigente.

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño Didáctico de la Investigación

La investigación se fundamenta para la elaboración de un taller didáctico para colaborar con el mejoramiento del servicio que ofrece el Comedor de la Policía Presidente Belisario Porras.

En una fase diagnóstica se diseñó una encuesta donde se describen varios aspectos a considerar sobre el servicio del comedor. De esta manera logramos establecer los verdaderos aspectos que hay que mejorar, los cuales son de aspectos relacionados a la manipulación de alimentos y la atención al usuario.

La siguiente fase comprende el diseño de un taller donde se le capacitará al personal que labora en el comedor de manera didáctica y agradable, combinando conversatorios con material audiovisual.

3.2 Tipo de Investigación

- ❖ Según el objeto de estudio esta investigación es de tipo Aplicada.
- ❖ Según la extensión del estudio es una investigación de Caso (encuesta)
- ❖ Según el nivel de medición esta investigación es de tipo Cualitativa Descriptiva.

3.3 Definición de Variables

3.3.1 Variable Conceptual

“Capacitación del personal que labora en el Comedor de la Policía Presidente Belisario Porras.”

La capacitación laboral no es sólo lo que la persona aprende, sino lo que puede aplicar, reflexionando y accionando. La capacitación laboral es, al mismo tiempo una construcción de oportunidades y una respuesta educativa integradora, porque es capaz de satisfacer una necesidad de capacitación dentro de las posibilidades de un marco organizacional.

La capacitación laboral está centrada en la adquisición de saberes y competencias requeridas para obtener, generar o mantener un trabajo digno y para lograr mayores niveles de competitividad y una comprensión clara de los procesos productivos reales.

3.3.2 Variable Operacional

“Higiene en la Manipulación de Alimentos y Atención al Cliente”

El diagnóstico revela que la capacitación debe estar dirigida a fortalecer los temas de Higiene en la Manipulación de Alimentos y Atención al Usuario.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población de Estudio

La población consiste en estudiantes de ambos géneros con edades de 18 a 25 años, en su mayoría del interior del país, personal administrativo y docente que trabaja en horarios de 8 a 16 horas y el cuerpo de instructores los cuales tienen horarios rotativos.

3.4.2 Selección de la Muestra en la Encuesta.

La población estudiantil o universo de estudiantes actualmente ronda los 585 estudiantes (población), de ella hemos seleccionado 100 estudiantes y los hemos determinado (la muestra).

3.4.3 Tamaño de la Muestra en la Encuesta.

El marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población, está representado por el 23.4% de la población total.

3.5 Instrumentos

En la fase de diagnóstico se aplicó un Cuestionario al usuario del comedor.

En la fase de ejecución se aplicó un Taller de Capacitación al personal que labora en el comedor.

CAPITULO IV
RESULTADOS ESPERADOS

IV. RESULTADOS ESPERADOS

4.1 Resultados Logrados

Se realizó un análisis y se identificaron las reales problemáticas del comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras. Arrojando los dos siguientes pilares a fortalecer:

- Higiene y Manipulación de Alimentos.
- Atención al Usuario.

Se diseñó un taller de capacitación a los trabajadores del Comedor de la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

Al aplicar este taller de capacitación a los trabajadores del comedor se observó mucho interés de parte del personal. Se presentaron videos, se dictaron charlas, se realizaron demostraciones y se le entregó un tríptico a cada uno de los participantes sobre los temas tratados.

También se le entregó un manual sobre higiene y manipulación de alimentos al supervisor del comedor. Además se colocaron dos afiches y un banner sobre higiene y manipulación de alimentos.

CONSEJOS PARA MANTENER TU COCINA LIMPIA

1. Coloca un grupo extra de bolsas para la basura en el fondo del bote de la basura. Saca la bolsa de basura y ya tienes una bolsa de repuesto esperando para ser usada.
2. Intenta limpiar a la vez que cocinas. La manera más fácil es llenar el fregadero con agua caliente y jabón para platos e ir colocando los elementos sucios allí sobre la marcha. Serán mucho más fáciles de limpiar después de que hayas terminado de cocinar.
3. Una buena rutina diaria es limpiar el exterior del refrigerador, los gabinetes y el exterior de los electrodomésticos. Puedes hacer esto mientras hablas por teléfono o cocinas.
4. Busca en el refrigerador cualquier producto vencido y tiraló. Podrías sorprenderte al ver lo que se esconde en la gaveta inferior.
5. Reemplaza las esponjas una vez por semana para disminuir los niveles de bacterias. Lava tus trapos de cocina una vez por semana, preferiblemente con cloro.
6. Si tienes espacio extra en tu lavavajillas, siempre puedes agregar las cubiertas de los quemadores, las repisas pequeñas del refrigerador, los tapones

del fregadero y otros elementos que necesiten lavarse. Y si no tienes un lava vajillas puedes hacer esto con agua caliente en la tina.

7. Desinfecta con sólo unas rápidas rociadas de cloro, literalmente, el 99.9% de los gérmenes comunes en la cocina, tales como Ecoli, Staphylococcus (Staph) y Salmonella. además de los virus que pueden causar los resfriados y la gripe.

8. Los utensilios para cocinar de uso frecuente como las espátulas, las cucharas de madera y los batidores, pueden guardarse dentro de vasijas sin tapa para que estén a la vista y se puedan guardar con facilidad.

9. Conserva ordenada la alacena. Cuando tengas unos pocos minutos libres, tira las bolsas de cosas que no utilices y tengan tiempo de estar allí, cajas de cereal vacías, limpia los derrames, organiza las latas y limpia las repisas.

10. Después del desayuno, remueve los filtros de café y vacía la cafetera para evitar las manchas y el olor a café rancio. (es fácil olvidar esto hasta la mañana siguiente cuando querrás tener la cafetera limpia para volver a hacer café)

Después de la Capacitación de los importantes temas de Higiene, Manipulación de Alimentos y Atención al Cliente, se procedió a aplicar una encuesta para verificar los primeros resultados obtenidos del Taller de Capacitación.

UNIVERSIDAD DE PANAMA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR

INDICACIONES: Encierre en un círculo la respuesta que usted considere más adecuada.

N°	PREGUNTA	Excelente	Buena	Regular	Mala
1	¿Qué le pareció la charla?				
2	¿Ha recibido charlas similares anteriormente?				
3	¿Considera útil este tipo de charlas?				
4	¿conocimiento del facilitador sobre el tema				
5	¿El facilitador atendió las dudas que usted tenía?				

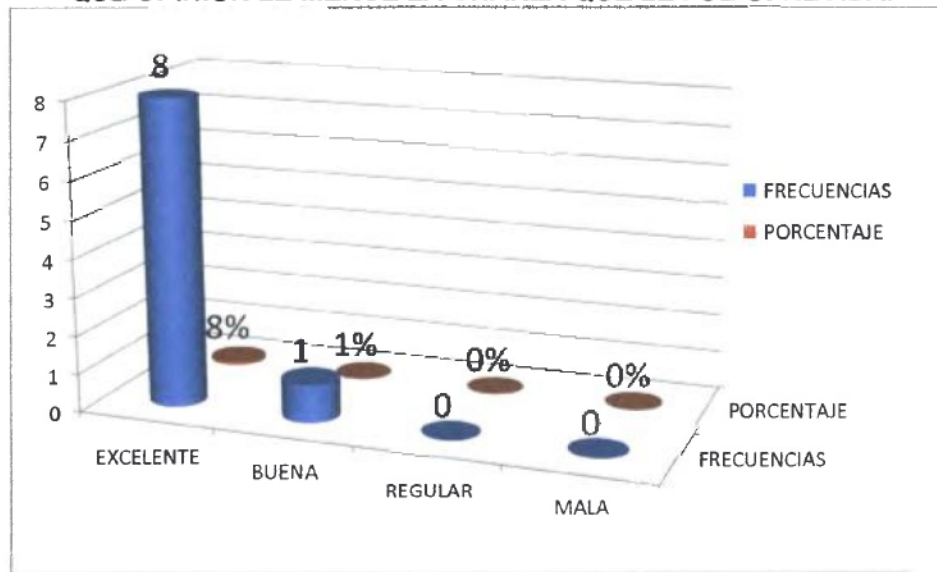
OBSERVACIONES:

CUADRO N° 1 OPINION DE LOS ENCUESTADO CON RELACION A LA CHARLA PRESENTADA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	8	8 %
BUENA	1	1 %
REGULAR	0	0
MALA	0	0

Fuente: Personal Administrativo que labora en la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRAFICA N° 1
QUE OPINION LE MERCE LA CHARLA QUE LE FUE OFRECIDA.**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 1

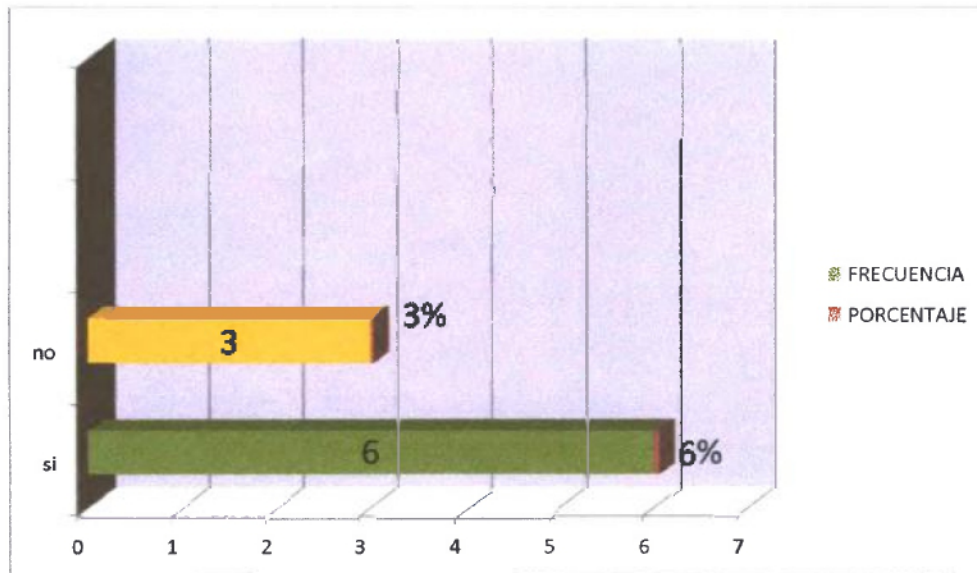
En esta Encuesta se formularon 5 preguntas a 10 trabajadores que trabajan en el comedor de la academia de Policía Belisario Porras. Los resultados se observan claramente, ya que el 8% opina que la charla que les fue presentada fue excelente, mientras 1 ue el 1% considera que fue buena.

CUADRO N° 2 OPINION DE LOS ENCUESTADO CON RELACION SI LES HA OFRECIDO CHARLAS CON ANTERIORIDAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	6%
NO	3	3%

Fuente: Personal Administrativo que labora en la Academia de Policia Presidente Belisario Porras.

**GRAFICA N° 2
OPINION DE LOS ENCUESTADO CON RELACION SI LES HA OFRECIDO CHARLAS CON ANTERIORIDAD.**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 2

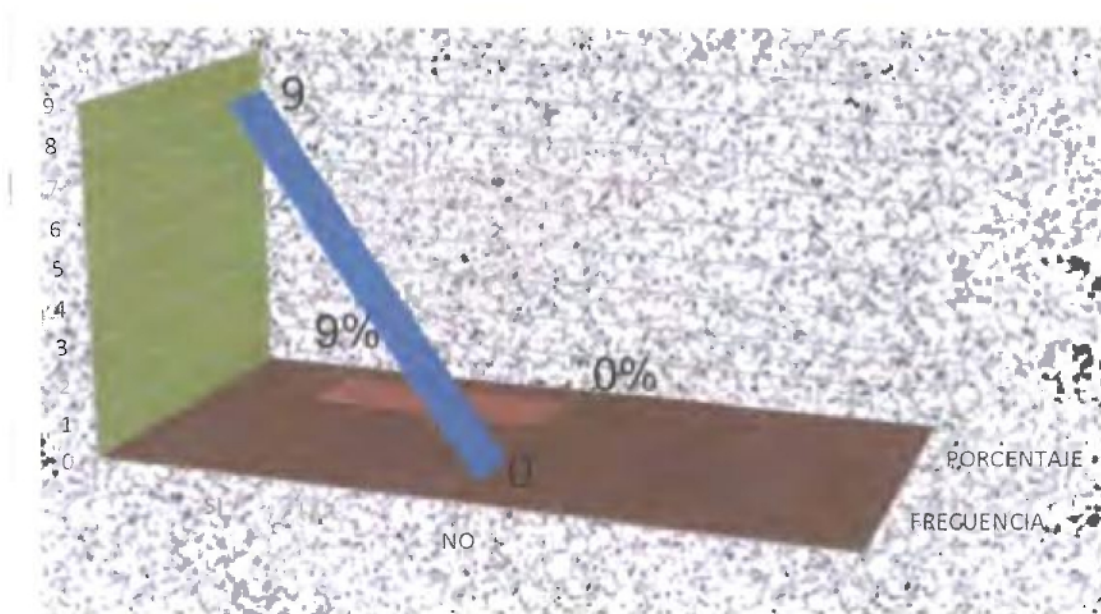
La esencia del Programa lo constituye la valoración de la diversidad, de la opinión de los encuestados, principalmente de aquellos que tuvieron la oportunidad de poder escuchar la charla, que fue preparada para ellos. Especialmente por los 5 aspectos señalados. Por lo que el 6 % de los encuestados responde favorablemente, que si han recibido charlas similares con anterioridad.

CUADRO N° 3 OPINION DE LOS ENCUESTADO CON RELACION A SI CONSIDERAN QUE TIENE UTILIDAD ESTE TIPO DE CHARLAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	9%
NO	0	0%

Fuente: Personal Administrativo que labora en la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRAFICA N° 3
OPINION DE LOS ENCUESTADO CON RELACION A SI CONSIDERAN QUE TIENE UTILIDAD ESTE TIPO DE CHARLAS**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 3

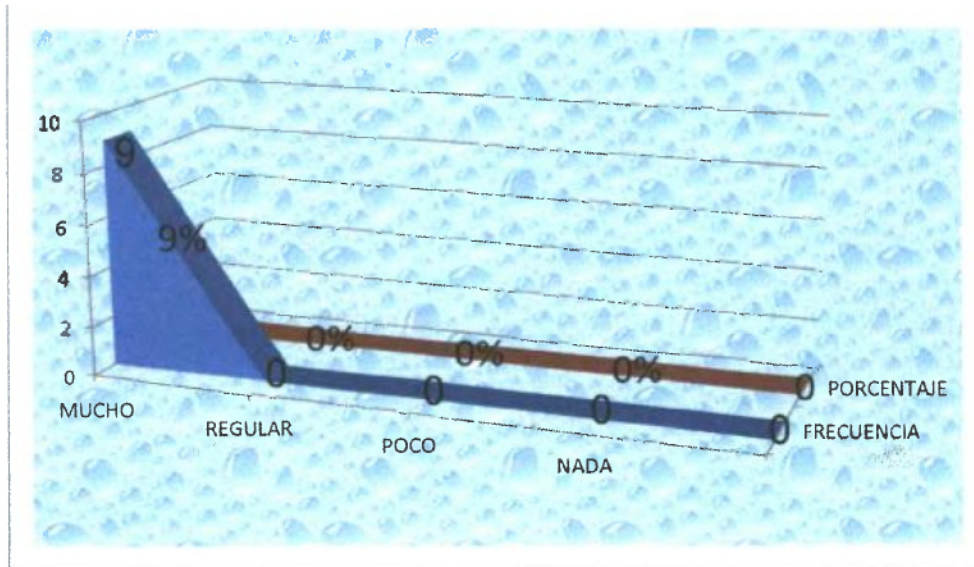
La evaluación de los administrativos que laboran en la Academia de Policía Presidente Belisario Porras es que si existe una utilidad marcada, con relación a estas charlas que se imparten en el centro educativo. Esto revela que una de las fortalezas del programa son las charlas y esto se refleja en el 9%.

CUADRO N° 4 PIENSA USTED QUE EL FACILITADOR MANEJABA EL TEMA TRATADO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	9	9%
REGULAR	0	0%
POCO	0	0%
NADA	0	0%

Fuente: Personal Administrativo que labora en la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRÁFICA N° 4
ERA MANEJADO EL TEMA TRATADO POR EL FACILITADOR, CON CONOCIMIENTO.**



Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 4

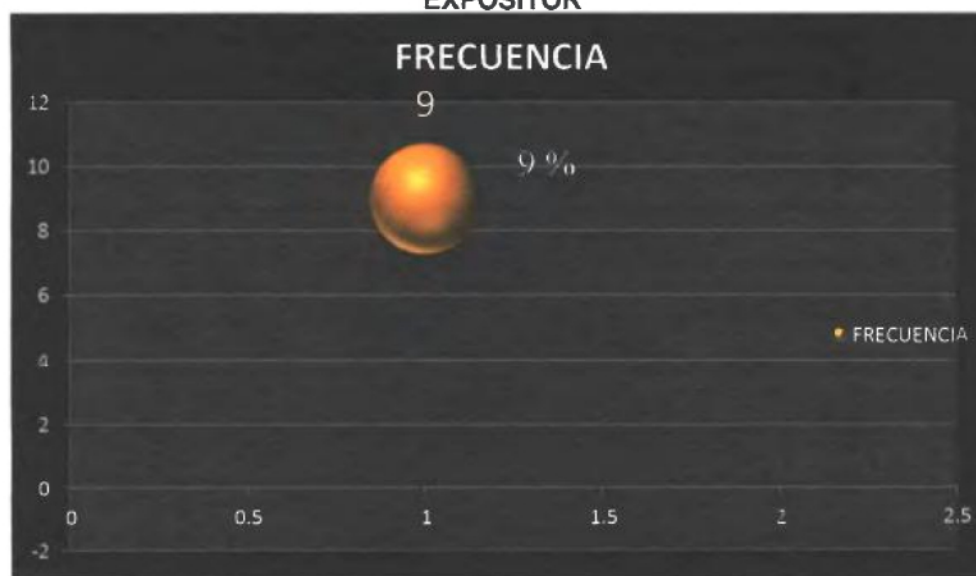
Se reconoce en todas las habilidades y destrezas listadas el fortalecimiento a través del Programa. Desde el 9%, en capacidad de trabajo, en equipo, sobre todo el conocimiento del facilitador sobre el tema es lo que denota los resultados de la entrevista.

CUADRO N° 5 CONSIDERA USTED QUE FUERON ATENDIDAS SUS DUDAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	9%
NO	0	0%

Fuente: Personal Administrativo que labora en la Academia de Policía Presidente Belisario Porras.

**GRÁFICA N° 4
FUERON ATENDIDAS LAS DUDAS QUE USTED TENIA, POR PARTE DEL EXPOSITOR**

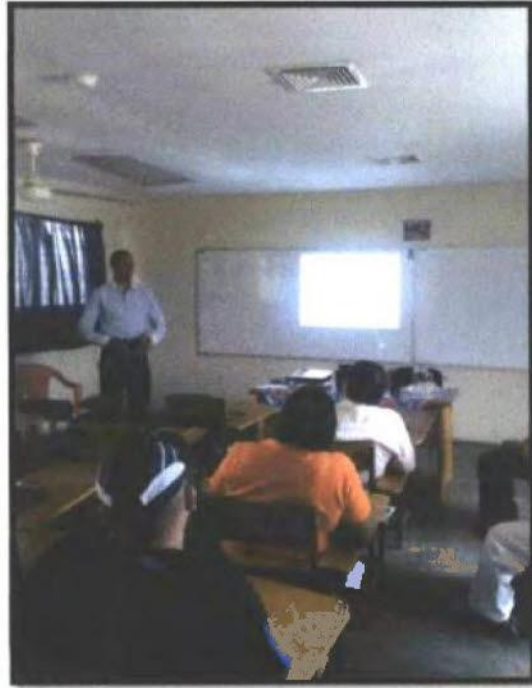


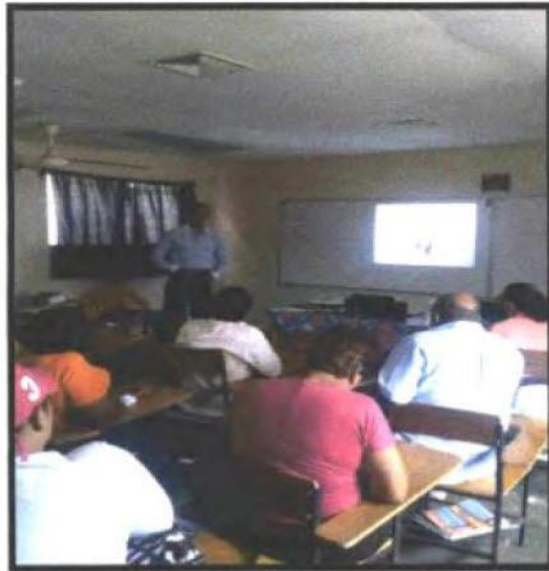
Fuente: Datos obtenidos del Cuadro N° 5

Las charlas son el producto del Convenio que existe entre la Universidad de Panamá y la Academia de Policía Presidente Belisario Porras. Esta se desarrolla por la investigación de estudiantes de la Maestría en Docencia Superior y que está encaminada a orientar, fortalecer y subsanar la problemática actual que existe con relación a los alimentos, la preparación de los mismos y los hábitos alimenticios de la población de cadetes que estudian y se entrenan.

Con relación a la pregunta en cuestión podemos observar que el 9% de los encuestados están de acuerdo que el facilitador atendió todas las dudas que ellos tenían con relación al tema expuesto.

FOTOS.





CAPITULO V
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS LOGRADOS

CONCLUSIONES

- Consideramos como principal tarea para alcanzar los objetivos trazados en este trabajo de investigación, la capacitación del personal o recurso humano, que se puede catalogar como la columna vertebral del área de estudio. Definitivamente la falta de conocimiento en algún arte, destreza o profesión va a reiterar el mal servicio para quienes demandan una atención específica.

- Un comedor que cumpla con los estándares de higiene, prevención, almacenamiento y servicio es tarea de quienes administran lograr que estos importantes elementos se cumplan a cabalidad.

- Es una realidad que al ignorar estos factores que influyen en la calidad de servicio, la población estudiantil y policial va a sufrir las repercusiones en su salud y esto en el futuro se verá reflejado en el servicio que brindan a la comunidad.

- La capacitación laboral no es sólo lo que la persona aprende, sino lo que puede aplicar, reflexionando y accionando. La capacitación laboral es, al mismo tiempo una construcción de oportunidades y una respuesta educativa integradora, porque es capaz de satisfacer una necesidad de capacitación dentro de las posibilidades de un marco organizacional.

- La capacitación laboral está centrada en la adquisición de saberes y competencias requeridas para obtener, generar o mantener un trabajo digno y para lograr mayores niveles de competitividad y una comprensión clara de los procesos productivos reales.

RECOMENDACIONES

PROPUESTAS PARA MEJORAR EL COMEDOR

- Implementos para la higiene y cumplir con los estándares de limpieza. Destinar un espacio para los materiales de aseo, los mismos en abundancia tomando en consideración que estos se utilizan a diario. Colocar jabón líquido y papel toalla para que los manipuladores no contaminen los alimentos.

- Contratar personal para aseo. Proporcionar el personal necesario para no sobrecargar a los manipuladores de alimentos de forma tal que ellos puedan enfocarse en la comida y el servicio mas no en todas las tareas referentes a la limpieza. Esto puede repercutir positivamente en la calidad del producto.

- Capacitación para conocer y saber aplicar las normas de higiene. A pesar de ellos recibir la charla referente a la manipulación de alimentos cuando reciben el carné de manipulador de alimentos, mantener constantemente la enseñanza ya que el personal puede dejarse llevar por la rutina y dejar de cumplir con lo aprendido.

- Instalar agua caliente para cocina y aseo. El agua caliente puede resultar positivo para el servicio como para la higiene del lugar, siempre se recomienda colocar los utensilios que nos llevamos a la boca o los cuales

- vamos a utilizar en agua caliente, así también puede ayudar a minimizar la carga de trabajo cuando se trata de los preparativos de los alimentos entre turnos. Es decir si se terminó el turno del desayuno y hay que comenzar a preparar una ensalada de papa el agua caliente reduciría el tiempo en que el agua se comienza a calentar hasta que se puede comenzar a cocer la papa.
- Un supervisor de cocina. La supervisión puede ser positiva para mejorar o cambiar detalles referentes al servicio y la calidad de producto, él debe estar totalmente entregado al servicio y a brindar confianza al comensal, modificar y mejorar cualquier anomalía que encuentre en el comedor.
 - Falta de herramientas para trabajar en el comedor. "Mientras más variadas las herramientas de un mecánico mejor hará su trabajo" proporcionarle a un cocinero y su cocina las herramientas, entiéndase por herramientas ollas, sartenes, cuchillos, electrodomésticos, tablas y demás, necesarias para poder realizar su tarea de manera óptima. Esto puede ser beneficioso para la calidad y variedad del producto que se presente al comensal ya que abrirá un abanico de opciones para el cocinero. Esto acompañado del asesoramiento necesario de un nutricionista para llevar un producto saludable, variado y nutritivo.

BILIOGRAFÍA

Encuesta de Diagnóstico

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las siguientes preguntas y luego encierre en un círculo la respuesta que considere correcta.

SERVICIO				
1. ¿El comedor cumple con el horario establecido?			SI	NO
2. ¿El servicio ofrecido en el comedor es rápido?			SI	NO
3. ¿Considera usted que el tiempo de espera en fila es?	Poco		Adecuado	Demasiado
PERSONAL				
4. ¿El personal que le suministra la comida es amable?			SI	NO
5. ¿El personal cuenta con una higiene y vestimenta personal?	Excelente	Buena	Regular	Mala
INSTALACIONES				
6. ¿El comedor se encuentra siempre limpio?			SI	NO
7. ¿Existe acumulación de basura dentro del comedor?			SI	NO
8. ¿Cómo considera usted la cantidad de mesas y sillas?	Poca		Adecuada	Exagerada
9. ¿Cómo considera usted la higiene de la infraestructura del comedor?	Excelente	Bueno	Regular	Mala
ALIMENTOS				
10. ¿Cree usted que se consumen productos de calidad?			SI	NO
11. ¿Los menús le parecen variados, completos y adecuados?			SI	NO
12. ¿La temperatura de los alimentos servidos es adecuada?			SI	NO
13. ¿Cómo considera usted la cantidad de comida que le sirven?	Exagerada		Suficiente	Poca
14. ¿Qué le parece el sabor de la comida?	Excelente	Bueno	Regular	Mala

UNIVERSIDAD DE PANAMA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR

INDICACIONES: Encierre en un círculo la respuesta que usted considere más adecuada.

N°	PREGUNTA	Excelente	Buena	Regular	Mala
1	¿Qué le pareció la charla?				
2	¿Ha recibido charlas similares anteriormente?				
3	¿Considera útil este tipo de charlas?				
4	¿conocimiento del facilitador sobre el tema				
5	¿El facilitador atendió las dudas que usted tenía?				

OBSERVACIONES:

LA REGLA DE ORO

Regla de oro o ley de oro son denominaciones para un principio moral general que puede expresarse: *trata a los demás como querrias que te traxeran a ti* (en su forma positiva) o *no hagas a los demás lo que no quieras que te hagan a ti* (en su forma negativa). Se encuentra bajo distintas formulaciones en prácticamente todas las culturas, religiones o filosofías, como una regla fundamental (la referencia al oro se hizo por su consideración como el más precioso de los elementos). Su universalidad sugiere que puede estar relacionada con aspectos innatos de la naturaleza humana. Quien la aplique tratará con consideración a todos los seres humanos, y no solo a miembros de su grupo. Se considera a la regla de oro la base sobre la que partió la reflexión teórica y el proceso histórico que condujo a la formulación de los derechos humanos.



La Universidad de Panamá fue creada mediante Decreto Presidencial de Hamodio Arias Madrid, del 29 de mayo de 1935. Fue inaugurada el 7 de octubre de ese mismo año e inició clases al día siguiente con una matrícula de 175 estudiantes en las carreras de Educación, Comercio, Ciencias Naturales, Farmacia, Pre Ingeniería y Derecho.

Bajo la administración del presidente Enrique A. Jiménez, el gobierno compró alrededor de 60 hectáreas en el barrio El Cangrejo, las cuales destinó para la construcción de un campus universitario y la Escuela de Artes y Oficios, "Melchor Lasso De La Vega".

La primera piedra de la Universidad fue colocada el 2 de octubre de 1947 y el 9 de octubre el presidente Enrique A. Jiménez y el primer rector de la Universidad de Panamá, Octavio Méndez Pereira decidieron trasladar el monumento a Miguel de Cervantes Saavedra de la Plaza de Cervantes, luego Plaza Porras, al nuevo Campus, a un costado de lo que sería el edificio de Biblioteca y Administración.

UNIVERSIDAD DE PANAMA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACION
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION
Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR

PRACTICA PEDAGOGICA 715

"TALLER DE CAPACITACION SOBRE
MANIPULACION DE ALIMENTOS Y
ATENCIÓN AL USUARIO DEL
COMEDOR DE LA ACADEMIA DE
POLICIA PRESIDENTE BELISARIO
PORRAS"



Integrantes:
Avila Gustavo
Calvo Ileana
Lee Juan

2013

HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

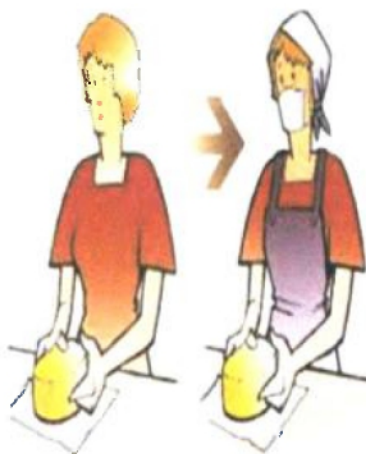
Higiene de los alimentos incluye cierto número de rutinas que deben realizarse al manipular los alimentos con el objetivo de prevenir daños potenciales a la salud. Los alimentos pueden transmitir enfermedades de persona a persona así como ser un medio de crecimiento de ciertas bacterias (tanto en el exterior como en el interior del alimento) que pueden causar intoxicaciones alimentarias.

Los alimentos no vigilados pueden ser un transporte de propagación de enfermedades, hay que considerar que desde el mismo instante de su producción hasta el de su consumo los alimentos están constantemente expuestos a las posibles contaminaciones bien sean por agentes naturales o por efecto de la intervención humana.



La preparación de los alimentos para su cocinado o conserva debe tener presente siempre que el ser humano es el principal origen de gérmenes. Es por esta razón que la higiene en estos casos es obligada para con el cocinero y se puede garantizar siempre que se cumplan ciertas normas y pasos.

- ✦ Higiene personal. Las manos deben estar limpias en todo momento antes de la manipulación y tras parada o descanso. Para ello basta con lavar las manos con agua y jabón (nunca un desinfectante) y hacerlo sobre todo cuando se haya interrumpido el proceso de cocinado. Las uñas deben estar perfectamente limpias en todo momento.
- ✦ Instrumental limpio.
- ✦ Cocer bien los alimentos.
- ✦ No mezclar alimentos crudos con cocinados.
- ✦ Conservar adecuadamente los alimentos.



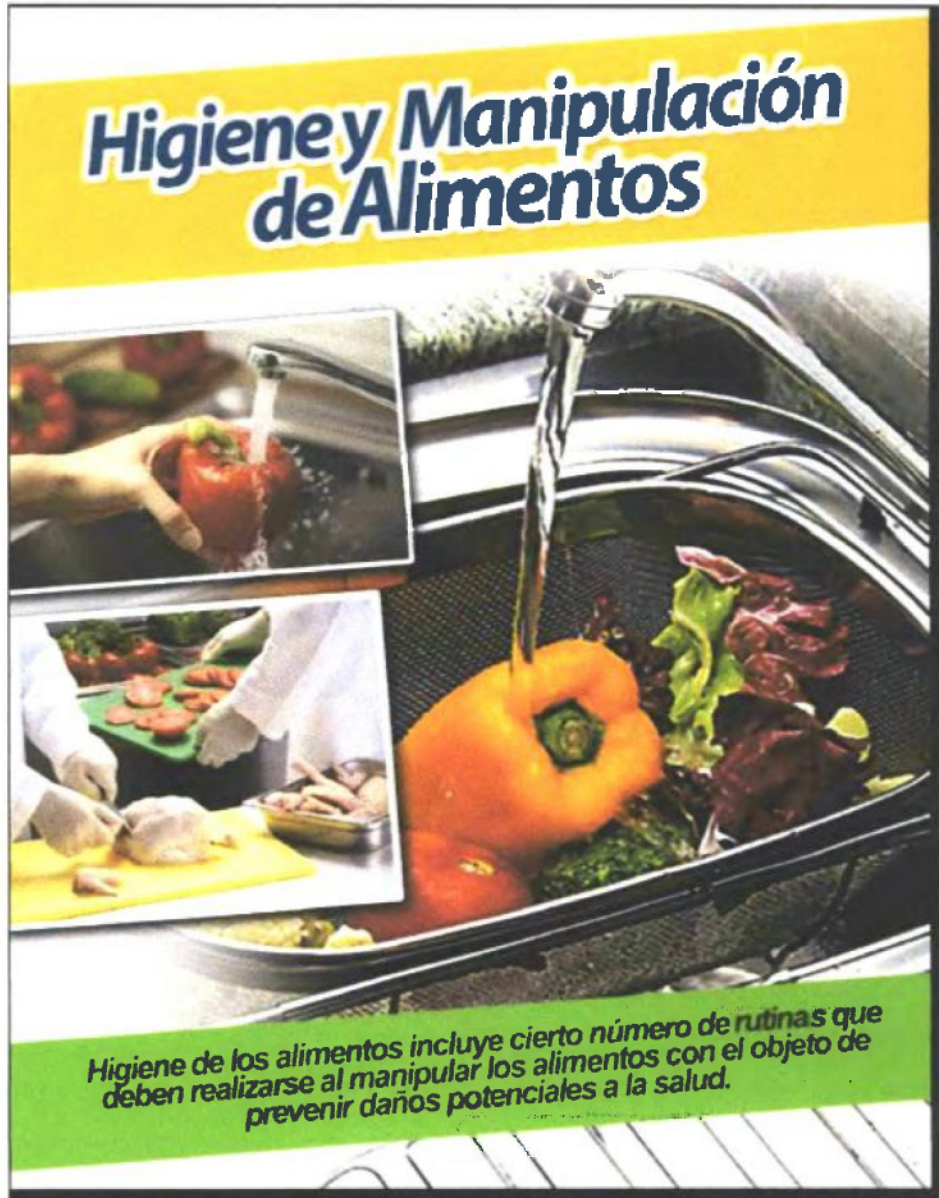
ATENCIÓN AL USUARIO



El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de "un concepto de trabajo" y "una forma de hacer las cosas".

AFICHE 1



ANEXO

Atención al Cliente



El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

TRIPTICO

**Taller de Capacitación sobre
manipulación de alimentos y
atención al usuario de
comedor de Policía
Presidente Belisario Porras**

**Higiene y
Manipulación
de Alimentos**



**Atención
al Cliente**



BILIOGRAFÍA

Sampieri, Roberto Hernández. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Editorial McGRAW HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V. Mexico. 1991.

INFOGRAFÍA

http://es.wikipedia.org/wiki/Polic%C3%ADa_Nacional_de_Panam%C3%A1

<http://www.nutricionnatural.info/clases/mala-nutricion.html>

http://www.5aldia.org/v_5aldia/apartados/apartado.asp?te=192

<http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n>

http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf