



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

PROYECTO DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
PROCESOS DE BPM EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE AYB EN LA LAGUNA  
DEL QUILOTOA, PROVINCIA DE COTOPAXI.

Autor

Kevin Eduardo Onofre Pinto

Año  
2019



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

PROYECTO DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
DE PROCESOS DE BPM EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE AYB EN LA  
LAGUNA DEL QUILOTOA, PROVINCIA DE COTOPAXI.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos  
establecidos para optar por el título de Ingeniero en Administración de  
Empresas Turísticas y Hoteleras

Profesor Guía

MSc. Freddy Xavier Lasso

Autor

Kevin Eduardo Onofre Pinto

Año

2019

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

“Declaro haber dirigido este trabajo, Proyecto de desarrollo turístico para la implementación de procesos de BPM en los establecimientos de AyB en la laguna del Quilotoa, provincia de Cotopaxi, a través de reuniones periódicas con el estudiante Kevin Eduardo Onofre Pinto, en el semestre 2019-1, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

---

Freddy Xavier Lasso  
MSc. con especialidad en sistemas ambientales  
C.I. 1716723612

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR**

“Declaro haber revisado este trabajo, Proyecto de desarrollo turístico para la implementación de procesos de BPM en los establecimientos de AyB en la laguna del Quilotoa, provincia de Cotopaxi, del estudiante Kevin Eduardo Onofre Pinto, en el semestre 2019-1, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

---

Roberto Carlos Herrera Anangón  
MSc. en gerencia de proyectos de ecoturismo  
C.I. 1002516399

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

---

Kevin Eduardo Onofre Pinto  
C.I. 1718166315

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, a Dios por darme el regalo más preciado que un ser humano puede tener, la vida.

En segundo lugar, a mis padres Edison y Cecilia, jamás podré pagarles todo lo que han hecho por mí; sin su ejemplo y apoyo no hubiese sido posible lograr este objetivo; a mi hermana Andrea, que me brindó su apoyo constante en el estudio de esta carrera.

Gracias a todos.

## **DEDICATORIA**

A Dios sobre todas las cosas.

A mis padres que son lo más valioso e imprescindible que puedo tener en el mundo entero; a mi hermana Andrea, que fue la motivación para seguir esta hermosa carrera.

¡Familia adorada esto es por ustedes!

## RESUMEN

Los establecimientos de alimentos y bebidas de la laguna del Quilotoa son la base que plantea el presente trabajo de titulación; se ha propuesto un proyecto de desarrollo que implemente buenas prácticas de manufactura en sus procesos operativos. De la misma forma, este trabajo tiene la iniciativa de vinculación comunitaria que es parte de la Escuela de Hospitalidad y Turismo de la Universidad de las Américas.

El proyecto de desarrollo se encuentra compuesto por cinco capítulos que abordan distintos temas que son parte de todo el misceláneo; en el primer capítulo se precisan los temas esenciales para discernir toda la síntesis del proyecto, se explica la transición que ha tenido el turismo, el impacto que genera en la actualidad y el modelo con el que éste se desarrolla en el Ecuador.

Del mismo modo, se describe el ambiente que involucra y desarrolla a la laguna; como parte de este enunciado se detalla su ubicación geo referencial, los movimientos con mayor relevancia por parte de su población y los actores que intervienen en dicho contexto.

Otro apartado del proyecto se basa en el análisis de la oferta que se maneja en el Quilotoa, la demanda progresiva que genera este atractivo junto con el análisis de la superestructura; también como parte de este capítulo se identifica la problemática que surge de los análisis realizados.

Sobre la misma base de los antecedentes, se adjunta el diseño de la propuesta, la cual se encuentra también constituida por los beneficiarios que tendrá el proyecto, sus objetivos, metas y actividades por medio de una matriz de marco lógico, las cuales señalan los indicadores de resultados, un cronograma de actividades, además de la duración y vida útil del proyecto.

Para finalizar, en el quinto capítulo se establece la estrategia que implementa al presente trabajo, se identifica de igual forma a los posibles impactos ambientales, el financiamiento que tendrá y las estrategias de seguimiento y evaluación del mismo.



## **ABSTRACT**

The food and drink establishments of the Quilotoa lagoon are the basis for this titling work; a development project has been proposed that implements good manufacturing practices in its operating processes. In the same way, this work has the initiative of community bonding that is part of the School of Hospitality and Tourism of the University of the Americas.

The development project is composed of five chapters that address different topics that are part of the whole miscellany; in the first chapter the essential topics are needed to discern the whole synthesis of the project, the transition that tourism has had, the impact it generates at present and the model with which it is developed in Ecuador are explained.

In the same way, the environment that involves and develops the lagoon is described; as part of this statement, its geographical referential location is detailed, as well as the movements with the greatest relevance on the part of its population and the actors that intervene in this context.

Another section of the project is based on the analysis of the supply that is handled in the Quilotoa, the progressive demand that generates this attraction along with the analysis of the superstructure; Also, as part of this chapter, the problems arising from the analyzes carried out are identified.

On the same basis of the background, the design of the proposal is attached, which is also constituted by the beneficiaries that the project will have, its objectives, goals and activities through a logical framework matrix, which indicate the indicators of results, a schedule of activities, in addition to the duration and useful life of the project.

Finally, the fifth chapter establishes the strategy that implements the present work, identifies in the same way the possible environmental impacts, the financing it will have and the monitoring and evaluation of strategies.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
OBJETIVOS .....	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	3
CAPÍTULO II. CARACTERIZACIÓN SITUACIONAL DEL TERRITORIO .....	9
2.1 Localización geográfica .....	9
2.2 Características económicas productivas .....	11
2.3 Características Socio Culturales.....	13
2.4 Descripción de la infraestructura, accesibilidad y movilidad...	14
2.5 Identificación de los actores locales, proyectos relacionados	16
CAPÍTULO III. CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL TERRITORIO.....	22
3.Análisis de la oferta actual .....	22
3.1.1. Diagnóstico de la oferta actual del restaurante Kirutwa Mushuc Wasi .....	26
3.1.2 Diagnóstico de la oferta actual de Shalalá lodge .....	27
3.2 Análisis de la demanda actual .....	28
3.2.1 Perfil de turista Extranjero.....	29
3.2.2 Perfil de turista nacional.....	30
3.3 Análisis de la súper estructura .....	31
3.4 Diagnóstico Problematización.....	36
3.4.1. Identificación de la problemática del territorio .....	36
CAPÍTULO IV. DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	40
4.1 Duración del proyecto y vida útil .....	40

4.2 Beneficiarios .....	40
4.2.1 Beneficiarios directos.....	40
4.2.2 Beneficiarios indirectos .....	40
4.3 Objetivos, metas y actividades .....	40
4.4 Indicadores de resultados.....	41
4.5 Cronograma.....	42
4.6 Presupuesto.....	42
<b>CAPITULO V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>43</b>
5.1 Diagnóstico de los establecimientos.....	43
5.2 Desarrollo de la propuesta del manual de BPM .....	44
5.3 Identificación del posible impacto ambiental y su mitigación ..	46
5.4 Hoja de ruta (forma de participación de los actores) .....	47
5.5 Fuentes de financiamiento del proyecto .....	48
5.6 Estrategia de seguimiento y evaluación .....	49
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS:.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de PEA cantonal según el género y ocupación.....	11
Tabla 2. Identificación de actores.....	18
Tabla 3. Establecimientos de AyB.....	23
Tabla 4. Establecimientos de AyB.....	25
Tabla 5. Superestructura.....	32
Tabla 6. Modelo de gestión.....	47
Tabla 7. Fuentes de financiamiento.....	48
Tabla 8. Estrategia de seguimiento y evaluación.....	49
Tabla 9. Resultados de encuestas en base a la satisfacción del servicio.....	65
Tabla 10. Resultados de encuestas en base a la satisfacción de servicio.....	70
Tabla 11. Checklist - Pre diagnóstico.....	74
Tabla 12. Resultados Checklist - Shalalá Lodge.....	80
Tabla 13. Resultados Checklist - Kirutwa Mushuc Wasi Restaurante.....	86
Tabla 14. Matriz de marco lógico.....	92
Tabla 15. Cronograma del proyecto.....	97
Tabla 16. Presupuesto del proyecto.....	101
Tabla 17. Entrevistas.....	103
Tabla 18. Puntos y coordenadas de los establecimientos de AyB.....	105
Tabla 19. Enfermedades transmitidas por alimentos contaminados.....	108
Tabla 20. Principios de calidad en la recepción de productos cárnicos.....	114
Tabla 21. Principios de calidad en la recepción de productos lácticos y huevos .....	115
Tabla 22. Principios de calidad en la recepción de productos vegetales y frutales.....	116
Tabla 23. Principios de calidad en la recepción de productos procesados....	117
Tabla 24. Procesos de descongelación de alimentos.....	122
Tabla 25. Temperaturas mínimas en cocción de alimentos.....	122
Tabla 26. Gestión de residuos según su origen.....	132

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Funcionamiento del sistema turístico .....	5
Figura 2. Ubicación de la provincia de Cotopaxi .....	10
Figura 3. Ubicación del cantón Pujilí .....	10
Figura 4. Porcentaje de PEA cantonal según género y ocupación.....	12
Figura 5. Registro de ingreso de turistas extranjeros .....	29
Figura 6. Registro de turistas nacionales .....	30
Figura 7. Árbol de problemas .....	37
Figura 8. Árbol de objetivos.....	38
Figura 9. Análisis FODA.....	39

## INTRODUCCIÓN

La laguna del Quilotoa es un atractivo natural que se ubica a 180 km. de Quito, exactamente en la parroquia de Zumbahua, cantón de Pujilí provincia de Cotopaxi, la temperatura promedio oscila entre los 3 a 15 grados centígrados, su elevación geográfica se encuentra a 4000 m.s.n.m. promedio (GAD Zumbahua, 2019). La principal característica es la caldera volcánica de 3 km. de diámetro, la cual alberga un lago con una profundidad aproximada de 250 mts. y gracias a la cantidad de minerales que hay en el cráter, la laguna adopta matices de color azulados y turquesa (MINTUR, [ Ministerio de Turismo], 2014). Alrededor de la laguna del Quilotoa habitan diferentes comunidades indígenas, la mayoría tienen como actividad principal la agricultura y ganadería, pero también existen comunidades como Ponce Quilotoa, Tigua, Quilapungo, Niñorrume y Shalalá que se vinculan directamente con el turismo ofreciendo sus servicios y productos a los visitantes; entre los servicios que más destacan están hospedaje, cabalgatas a la laguna y servicio de alimentos y bebidas. Además, se ofrece artesanías que son elaboradas por las mismas comunidades (Umajinga, 2018). Gran parte de las comunidades están tomando interés del gran potencial que representa este atractivo natural y del valor en el mercado mundial del mismo, lo que para ellos se derivaría en un mayor desarrollo de la zona (Vega, 2018).

El Quilotoa es uno de los destinos que más llaman la atención de visitantes nacionales y extranjeros; solo en 2017 ingresaron más de 80.000 personas al lago (Jácome, 2018). Sin embargo, a pesar del gran valor que representa la laguna del Quilotoa como atractivo, existe una limitada oferta en los servicios de alimentos y bebidas, y además estos no cuentan con procesos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) (Umajinga M., 2018); que son los preámbulos básicos de sanidad en el manejo, elaboración, producción, empaquetado, acopio y traslado de todo tipo de comestibles, que tiene como finalidad asegurar las óptimas condiciones en la calidad e higiene para el consumo humano (ANRCVS, [Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria], 2018).

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Elaborar un proyecto de desarrollo turístico que implementen procesos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en los servicios de AyB en la laguna del Quilotoa, provincia de Cotopaxi.

### **Objetivos Específicos**

- Elaborar un análisis de la caracterización situacional del territorio en la laguna del Quilotoa.
- Realizar la caracterización del sistema turístico y de los establecimientos de AyB en la laguna del Quilotoa.
- Diseñar la propuesta para la implementación de procesos en BPM para los servicios de AyB en la laguna del Quilotoa.
- Desarrollar el modelo de BPM adecuado para implementar procesos de mejora en los servicios de AyB en la laguna del Quilotoa.

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del presente proyecto es necesario tener claro cada uno de los puntos que integran este trabajo, es por eso que el primer tema a manejar parte desde el concepto básico de todo el enunciado.

Primeramente, hay que tener claro que el turismo es un fenómeno que es interpretado de manera subjetiva por cada individuo, es decir, no tiene un concepto que abarque por completo todos los aspectos multidisciplinarios que integran al mismo (Ascanio, 2012). Para algunos autores el turismo parte de una circunstancia que se da de manera espontánea mas no de una teoría como tal; por otro lado, establece cuerpos teóricos sólidos para brindar una visión clara de lo que en verdad representa (Boullón, 2006). La Organización Mundial (OMT) de Turismo lo denomina como el conjunto de relaciones y servicios que las personas realizan mientras se encuentran fuera de su espacio cotidiano y que tienen como fin el ocio, trabajo u otros, esto en un periodo inferior a un año. Es difícil darle una sola definición al turismo, pero lo que sí se puede decir es que, el mayor énfasis que protagoniza es en el elemento sociológico, que no es más que una manifestación humana que se da por la interacción social entre ellas y que además da como resultado el desarrollo económico de un territorio (Ascanio, 2012) (Boullón, 2006).

El turismo al ser una manifestación social del ser humano tiene un origen que se remonta en nuestros antepasados, ya que desde siempre el hombre ha visto la necesidad de desplazarse de un lugar a otro; en un comienzo las motivaciones eran por supervivencia, se trasladaba en busca de mejores alimentos que le ayude a subsistir. El clima también fue un elemento crucial para que se produzca esta actividad de movimiento, misma que tiempo después llevaría a la perfección de técnicas de supervivencia. Al descubrir la agricultura y la capacidad de domesticar animales comienza a producir más de lo que necesita, y esto le lleva a interesarse en adquirir nuevos productos que



eran escasos en su zona de residencia por otros que ahora estaban ligados a sus nuevas necesidades e intereses personales.

A medida que el hombre trasciende en el tiempo sus motivaciones de desplazamiento empiezan a modificarse, comienzan a surgir nuevas intenciones de traslado, pero no es hasta la época greco-romana que el hombre viaja por ocio, salud y recreación, con el fin de lidiar las guerras y secuelas de aquella época. La religión también juega un papel fundamental en el desarrollo del turismo, ya que, al estar motivados por acontecimientos de suma importancia como las creencias, esta se profundiza y arraiga aún más el sentido de traslado.

Con el pasar de los años el hombre comienza a desarrollar herramientas que facilitan sus travesías; la brújula y los mapas fueron uno de los más importantes, ya que les proporcionaba la facilidad de saber con mayor precisión dónde ir y qué camino seguir para llegar a su destino. Pero en realidad el mayor auge de traslado se produce con la llegada de la revolución industrial, es aquí donde nuevas formas de movilización surgen, la llegada de nuevos medios de transporte hace que el hombre llegue a cualquier punto que este desee. Lo dicho hasta aquí supone que el hombre ha viajado desde siempre, pero es solo hasta los tiempos modernos que el viaje se junta con el aprovechar el tiempo libre (Gurría , 1997).

Al llegar a este punto y con el fin de distinguir de manera sencilla las diferencias que existen entre los distintos tipos de turismo hay, se partirá desde el concepto propuesto por Gray el cual menciona que, para los turistas que disfrutan del ocio y relajación en un lugar cómodo se los denomina “deseo de sol” porque son los que más fácil se acoplan a permanecer en un mismo lugar la mayor parte del tiempo en su viaje, además que no se inclinan por relacionarse a diferentes culturas, para ejemplificar de mejor manera se puede representar a las personas que se hospedan en un “resort” frente a la playa, ellos disfrutan del sol, la arena y el mar; prefieren todo en un mismo lugar para garantizar el descanso, es de aquí donde proviene el nombre del primer

tipo de turismo. Por otro lado, existe también otro tipo de turismo al que se denomina “deseo de recorrer el mundo” que integra a las personas que tienen mayor interés por descubrir nuevas experiencias por medio de la gente, el lugar y principalmente su cultura. Este tipo de turistas es mucho más probable que genere viajes al exterior que en su propia localidad; en diferencia a los denominados “deseo de sol” (Panosso, 2012).

Ahora, sobre las bases de consideraciones anteriores hay que mencionar que en la actualidad existe una creciente demanda turística que cada vez se vuelve mucho más exigente y procura apuntar a la calidad en un destino, forma parte de lo que fomenta el progreso turístico, mismo que se proyecta desde una perspectiva más compleja y realista (López, 2014). Para mejor entendimiento del sistema turístico se plantea la figura 1.

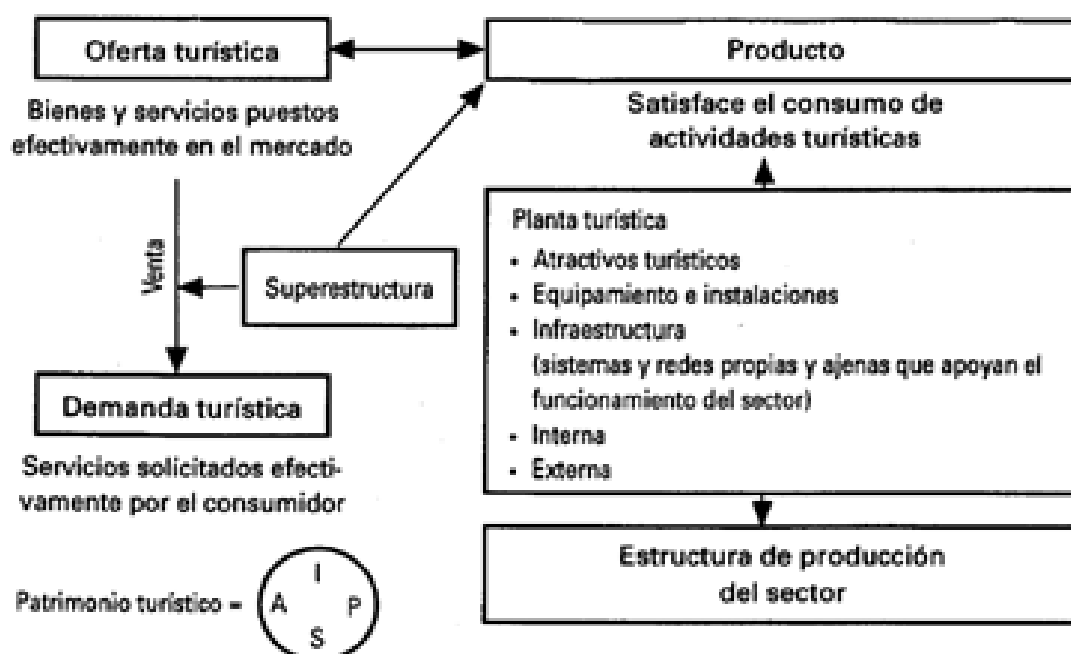


Figura 1. Funcionamiento del sistema turístico

Tomado de: Planificación del espacio turístico.

Aquí se puede observar a varios puntos que se relacionan entre sí para hacer parte de lo que es el llamado sistema turístico, todos y cada uno de estos componentes influyen en la experiencia del visitante al momento relacionarse unos entre otros. Para tener más claro lo que es dicho sistema, se puede decir que, se encuentra compuesto por la industria turística de una zona, la cual se concentra en valorizar la materia prima, además está conformado por el paisaje que es el principio para el desarrollo de los servicios (Ascanio, 2012). Al hablar de un sistema turístico uno de los puntos más importantes es el producto, que es el servicio destinado para el uso y consumo del turista (Gurría , 1997). Otros expertos dicen que, el producto turístico se sujeta a una imagen autónoma, la cual hace que el turista se forma una imagen del destino que será su lugar de residencia temporal (Ascanio, 2012).

Ahora que se han precisado parte de los puntos claves de lo que representa y lo que es el turismo, seguimos en este mismo orden para mencionar el impacto que tiene este fenómeno en nuestro país y el tipo de turismo que mejor se adapta al contexto.

El Ecuador es un territorio que está llamando cada vez más la atención para el turismo, los visitantes que llegan a este lugar experimentan diversas prácticas socioculturales o mejor dicho y como se aludió en puntos anteriores, “deseo de recorrer el mundo” (MINTUR, 2018) (Panosso, 2012); esto porque el país posee un territorio mega diverso y pluricultural que es reconocido mundialmente. Para el año 2017 se llevó 14 premios en los World Travel Award que otorga reconocimiento a los mejores destinos turísticos (MINTUR, 2017). Desde otra perspectiva, estas menciones no siempre fueron así, el fenómeno turístico comienza a tomar relevancia en el país en los años 50's bajo la normativa gubernamental de Galo Plaza Lasso, en este periodo el turismo es propuesto como herramienta para el desarrollo nacional, el cual sugiere un mayor énfasis en la zona de Otavalo por medio de la llamada “Misión Cultural Indígena”, misma que sería presidida por Rosa Lema (Prieto, 2011). Al final de las tres últimas décadas del XX el turismo empieza a representar una de las actividades de mayor relevancia económica, por lo que el desarrollo tradicional

de los servicios turístico empieza a ganar espacio, y específicamente a partir de los años 80's se adopta una propuesta denominada turismo comunitario, la cual beneficia a no menos de 100 comunidades indígenas que en promedio integra a 15.000 personas del sector rural ecuatoriano, además esta actividad abre sus puertas y brinda participación activa a las comunidades y la relación con sus visitantes; haciendo hincapié en la integridad cultural y natural del Ecuador (FEPTCE, 2012) A comienzos de los años 2000 el turismo comunitario se empieza a consolidar con un mercado amplio y además creciente, las entidades encargadas de llevar adelante este tipo de turismo se empiezan a consolidar y ganan apertura en las organizaciones políticas con apoyo de intérpretes internacionales (Ruiz & Solis, 2007). Para el 2005 en adelante el turismo comunitario unifica a sus actores directos dándoles participación de forma relevante en toda su gestión, también se consolida operacionalmente y se lo reconoce en la nueva ley turística (Ruiz & Solis, 2007); es así que, por medio de este trascendente proceso que ha tenido el turismo este llega a ser movimiento que representa en la actualidad.

Por último, una vez que se han desglosado los temas base que servirán para tener claro de lo que consiste todo el enunciado se adjunta los puntos tratados para fijar el tema que se plantea.

Tal como se ha visto el Ecuador es uno de los destinos turísticos mayor apetecidos en el mercado, llama la atención por su territorio megadiverso el cual integra distintos elementos que hacen única la experiencia de los visitantes (MINTUR, 2018). Como parte de la oferta que se brinda en cada destino, se tiene la gastronomía que según la región en la que se encuentre, es diferente una de otra; esto es gracias a la variedad de productos que se puede encontrar en el país y en ese mismo sentido, se tomará como referencia a la zona andina que es donde se encuentra la laguna del Quilotoa (MINTUR, 2013). Ahora y sobre las bases de los conceptos previos, la calidad de un producto turístico repercute en el crecimiento de un destino (Boullón, 2006); el que se propone en este proyecto es el desarrollo de los servicios de alimentos y bebidas, haciendo énfasis en el manejo de Buenas Prácticas de Manufactura

(BPM) en sus establecimientos. Cabe añadir que, los servicios de alimentos y bebidas no solo cumplen con la necesidad básica de alimentar a los turistas, sino que también promueven la interacción social por medio de los antecedentes culturales e históricos que tiene cada lugar; están acompañado de estándares con base a la calidad como es el caso de las BPM, teniendo claro que estas normas establecen parámetros con el fin de evitar la contaminación de los alimentos, en las distintas fases de producción, industrialización y comercio. Además, estas pautas de calidad se aplican también al personal que es encargado de sacar adelante el producto final (Ministerio de Agroindustria, 2014), lo que representa un punto clave en el servicio e influyen en el desarrollo de una zona (Panosso, 2012).

## CAPÍTULO II. CARACTERIZACIÓN SITUACIONAL DEL TERRITORIO

### 2.1 Localización geográfica

La provincia de Cotopaxi forma parte de la reserva ecológica los Ilinizas misma que está integrada por dos provincias más, Pichincha y Santo Domingo de los Tsáchilas, juntas se extienden por 149.900 hectáreas, haciendo de este un mega ecosistema, ya que en este sitio por su complejo clima acoge gran variedad de vida animal difícil de encontrar en otros lugares, entre ellos están aves y mamíferos considerados raros y que además se encuentran en peligro de desaparecer, por otro lado las formaciones vegetales también se hacen presentes en esta reserva, integra bosques cálidos que tienen altitudes desde los 800 m.s.n.m. hasta páramos andinos de 5263 m.s.n.m. , ambas zonas forman parte del albergue natural de todas sus especies (Ministerio del Ambiente, 2014) (Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Ecuador, 2015). Volviendo a lo anterior, en la reserva existen tres principales atractivos que son los que más figuran, un cerro en forma de corazón, un volcán que tiene dos cumbres y la laguna del Quilotoa que es la más visitada de toda la reserva, esta última que se encuentra en la provincia de Cotopaxi es la que abordará el enunciado (Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Ecuador, 2015).

El Quilotoa es un volcán que tiene origen hace unos 800 años aproximadamente, se encuentra al occidente de la cordillera andina ecuatoriana, en la provincia de Cotopaxi, cantón de Pujilí, parroquia de Zumbahua; desde Quito son 180 km en promedio y toma aproximadamente unas 3 horas en llegar. La principal característica de este volcán se encuentra en el cráter de 3 km de ancho, ya que este aloja a una laguna que se originó por la erupción volcánica que alcanzó el océano pacífico y en conjunto de los minerales existentes produce este fenómeno (ecuador.travel, 2016).

El Quilotoa se eleva a 3900 m.s.n.m. en un ambiente cuyo clima oscila entre los 3-15 C°, pero su verdadera belleza paisajística se produce a 250 mts. de

profundidad, ya que de aquí brotan manantiales que se hacen perceptibles por las burbujas que emana el cráter y hacen que la laguna adopte un color turquesa (Mnisterio del Ambiente, 2014).

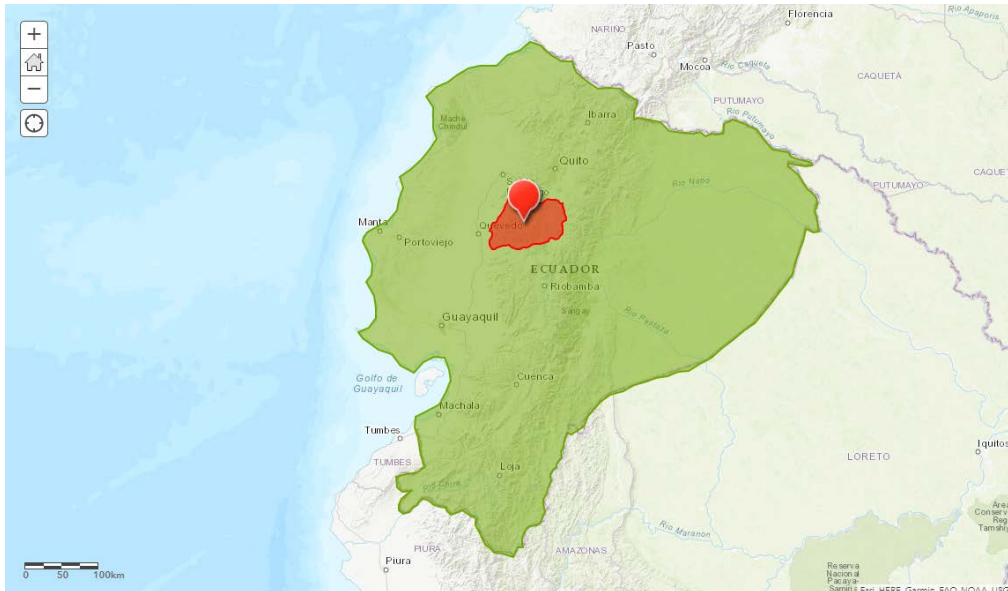


Figura 2. Ubicación de la provincia de Cotopaxi

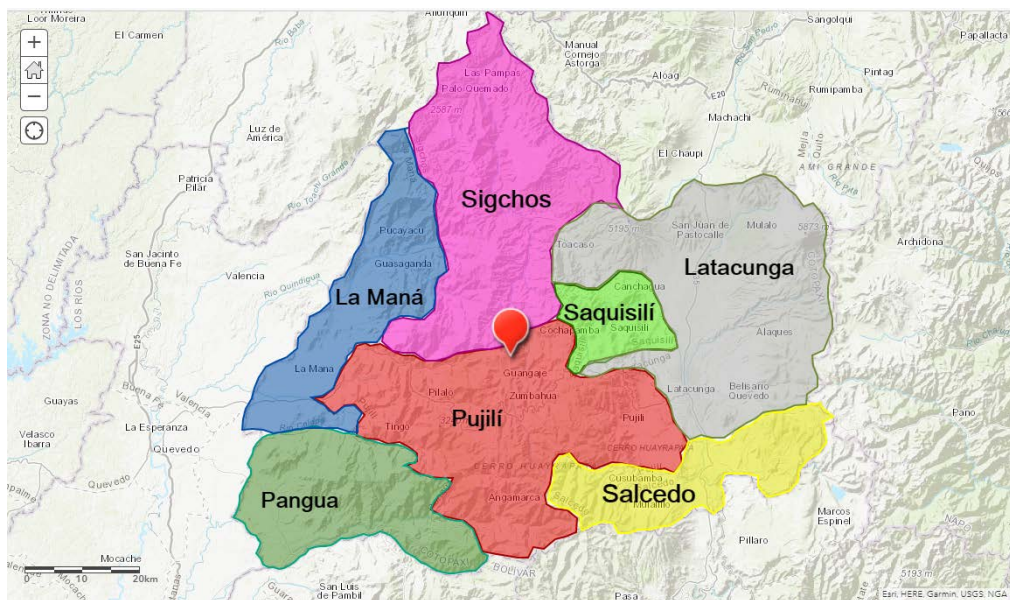


Figura 3. Ubicación del cantón Pujilí

## 2.2 Características económicas productivas

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) el sistema productivo de esta zona tiene al 53% de los hombres como económicamente activos en relación al 47% de mujeres; del total de los hombres 46% están categorizados como ocupados plenos, ya que cuentan trabajos fijos, luego existe otro porcentaje que no posee un trabajo de tiempo completo, este representa el 53% y el 1% de ellos se encuentra desempleado; por otra parte, las mujeres no muestran un índice de desempleo pero tienen un menor porcentaje de ocupación plena con el 19% de participación y en el lado de subempleos la medida es de 81%; en ambos casos las edades oscilan entre los 25 a 50 años de edad (GAD Pujilí, 2015) (INEC, 2010).

Tabla 1.

Porcentaje de PEA del cantón Pujilí según el género y ocupación

ESTADO	HOMBRES	MUJERES
Ocupados	99%	100%
Ocupados Plenos	46%	19%
Subempleo	53%	81%
Desempleo	1%	-

Adaptado de: GAD Pujilí, 2015.

La población económicamente activa (PEA) se divide en tres sectores, de los cuales y en primer orden se encuentra el sector agrario que es el más importante de la zona, este junto con la ganadería constituyen el 51.6% de relevancia en el flujo económico, ambos interfieren en el movimiento comercial de productos que se lleva a cabo entre las mismas comunidades (GAD Pujilí, 2015).



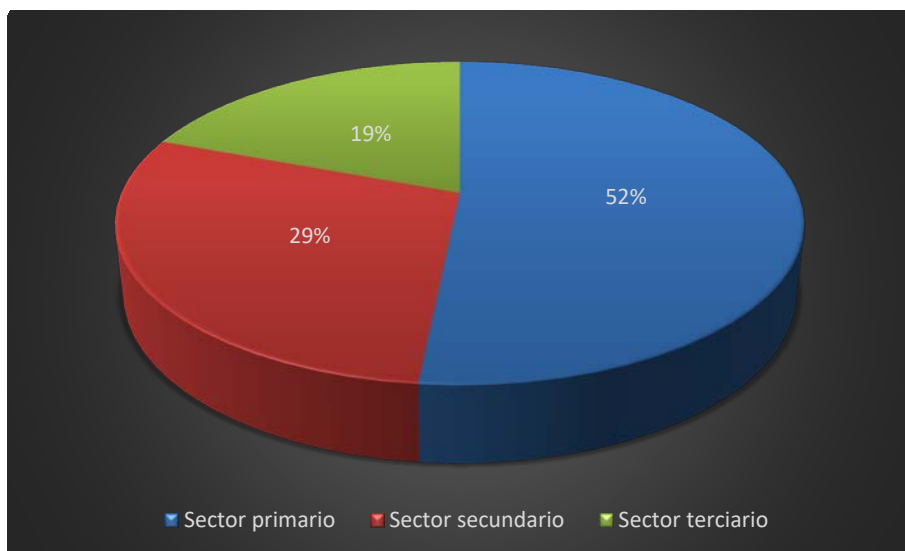


Figura 4. Porcentaje de PEA cantonal según género y ocupación  
Adaptado de :GAD Pujilí, 2015

Como segunda actividad con el 29.1% de participación se encuentran las personas que se dedican a la manufactura, es decir, quienes se ocupan en la elaboración de textiles de lana que obtienen de sus ganados, también aquellos que fabrican artesanías y realizan pinturas que en su mayoría representan la zona; así mismo las actividades que participan en la construcción forman parte de este punto, este último ha presentado un crecimiento (GAD Pujilí, 2015).

En tercer lugar, aparecen los movimientos relacionados con el sector de servicios, estos ocupan el 19.3% de actividad y la mayoría se desarrollan en torno a la laguna del Quilotoa; paseos a caballo, renta de burros para subir y bajar a la laguna, guianza por los senderos, kayak en la laguna son algunos de los que forman parte de la oferta. Del mismo modo el turismo comunitario es un punto fundamental en cada una de las actividades que se brindan, desde este concepto los servicios de hospedaje y alimentación están surgiendo entre sus nuevas ocupaciones (GAD Pujilí, 2015).

### 2.3 Características Socio Culturales

La población indígena de Zumbahua que habita a los alrededores de la laguna del Quilotoa son de origen Kichwa y provienen de la cultura de los Panzaleos, el total de habitantes pertenecientes a esta etnia es de 12.643 personas (98.89%) y representan el 3.3% del total de culturas indígenas registradas en el Ecuador (INEC, 2010).

Esta cultura cuenta con su propia lengua natal el Kichwa, pero además como segunda lengua tienen al español; se encuentran organizados políticamente en torno a las comunidades, las cuales implantan leyes basadas en tres aspectos, no engañar, no estafar y no estar desocupado; en caso de no ser así son penalizados.

Las actividades a las que se dedican están relacionadas a la agricultura y ganadería, otro grupo se ocupa en la manufactura de artesanías de las cuales las más simbólicas son las elaboradas en madera con forma de máscaras y que representan a personajes de sus fiestas, estas artesanías son ofrecidas en galerías y talleres comunitarios; de igual forma entre otras cosas a las que se dedican las comunidades, está la oferta de servicios turísticos que se debe a la afluencia de visitantes que llegan hasta el Quilotoa en Zumbahua (GAD Pujilí, 2013) (SUIA, 2015).

Por otro lado está la constitución de sus festividades las cuales se desarrollan en los meses de junio para el Inti Raymi y en julio que se celebra el Corpus Christi y diciembre Navidad; continuamente involucran a la iglesia en sus celebraciones, se ofrecen misas y procesiones, festejos y desfiles los cuales tienen la participación de amigos y familiares (SUIA, 2015).

El sol es considerado dios en esta y todas las culturas indígenas de América, a tal efecto en las fiestas del Corpus Christi danzantes lo interpretan usando vestimentas que tienen adornos de espejo e incrustaciones de oro; en esta celebración se da gracias por la abundancia y la fertilidad proporcionada por los dioses, también existen otros danzantes que se disfrazan de osos, aves o

perros. Para acompañar los bailes se usan instrumentos como el pingullo, redoblante, simultáneamente se recita loas para los homenajeados. Como se puede entender, las festividades y tradiciones de estas comunidades figuran como exponentes culturales de gran importancia (SUIA, 2015).

Adicionalmente está la gastronomía indígena, que se distingue por la diversidad de olores y sabores en sus platillos, esta es resultado de tradiciones culturales de sus ancestros las cuales continúan influyendo en su forma de alimentarse. Gran parte de sus comidas tiene como base a la colada de cebada, las habas y arvejas; otros de igual importancia son el kariuchu, cocidos de legumbres y tubérculos, arroz de cebada molido en piedra, caldos, máchica, entre otros (GAD Zumbahua, 2019).

#### **2.4 Descripción de la infraestructura, accesibilidad y movilidad**

El gobierno autónomo descentralizado de Pujilí tiene 209 predios de catastro en base a la infraestructura zonal, cuenta con espacios deportivos, jardines, plazuelas, mercados, coliseos, espacios verdes que juntos ocupan 442.172 m<sup>2</sup> de superficie (GAD Pujilí, 2015).

En cuanto a la población y su vivienda está constituido por 71,4% de domicilios en la zona rural y del 28.6% en la parte urbana, dichas viviendas tienen un sistema de servicios básico con bajo impacto de abastecimiento; por el lado del sistema eléctrico no está llevado a cabo de manera uniforme, en Zumbahua solo el 58.12% posee energía eléctrica y en el resto de parroquias ninguna está abastecida por completo. Para el servicio de agua potable tiene cuatro plantas de tratamiento y 7 reservas por el cual se distribuye el agua en 20 km de tuberías agua a 4.705 viviendas que representa al 56,31% del total. La red de alcantarillado no tiene suficiente cobertura para el cantón y sus habitantes, 7 plantas de tratamientos residuales se encargan de cubrir las necesidades de las personas, pero solo el 25.22% de los habitantes de Pujilí goza de un sistema de tratamientos residuales (GAD Pujilí, 2015).

Del mismo modo existen 2.339 líneas de acceso a la telefonía pública, y aunque el 78% no tiene teléfono fijo la mayoría (79%) cuenta con telefonía móvil; en el caso de las computadoras solo 994 personas tienen una y el 2% de todos accede a servicio de internet (GAD Pujilí, 2015).

En infraestructura médica sanitaria cuenta con 2 hospitales de los cuales uno está ubicado en Zumbahua y pertenece a una entidad privada, cuenta también con 8 subcentros de salud, 4 puestos de salud provenientes del ministerio de salud y 9 dispensarios del seguro social campesino (GAD Pujilí, 2015).

Para la educación se cuenta con 171 establecimientos fiscales, 3 particulares y 1 fiscomisional; en total atiende a 20.860 estudiantes. Por otro lado, también conviene decir que de uso exclusivo para los infantes existen 27 centros de desarrollo, mismo que atiende a 518 niños que están en edades de 0 a 4 años. En lo que respecta a seguridad civil existen 36 efectivos que cuentan con 2 camionetas de apoyo, 5 motocicletas, además que 5 empresas privadas de seguridad están en la lista (GAD Pujilí, 2015).

Sobre la misma base pero ahora en cuanto a movilidad, cuenta con dos tramos principales, el primero permite el flujo entre sierra y costa, se denomina E30 y tiene 177 km, se encarga de conectar a la vía Latacunga-La Maná-Quevedo; por otro lado, el segundo eje vial E35 une al cantón Pujilí con la Panamericana y toma paso por el costado de Latacunga (GAD Pujilí, 2015). Cabe agregar también al transporte interno del cantón Pujilí que según la Agencia Nacional de Tránsito cuenta con 304 unidades distribuidos en servicio de taxi, transporte urbano, interprovincial e intercantonal, liviano, mixto y escolar; para movilizarse provincialmente y entre cantones tienen una terminal terrestre con diferentes puntos y destinos (GAD Pujilí, 2015).

## 2.5 Identificación de los actores locales, proyectos relacionados

Es propicio conocer los actores que se involucran en la gestión turística de la laguna del Quilotoa, por consiguiente, se desglosará a cada uno de ellos en función de su origen, gestión y la intervención que tiene cada uno en las distintas actividades turísticas comunitarias; de tal modo que determine el poder e intensidad que ejercen estos establecimientos para el desarrollo comunitario de esta zona.

- **ACTORES CENTRALES:**

1. Comunidades residentes
2. Emprendimientos turísticos
3. Organización de turismo comunitario lago verde Quilotoa
4. Turistas

- **ACTORES EXTRÍNSECOS:**

**Transversales:**

1. Fundación Maquita Cushunchic (MCCH)
2. Central ecuatoriana de servicios agrícolas (CESA)
3. Operadores turísticos

**Públicos:**

1. Ministerio de turismo (MINTUR)
2. Ministerio del ambiente (MAE)
3. Ministerio del interior (MI)
4. Ministerio de transporte y obras públicas (MTOPE)
5. GAD provincial de Cotopaxi
6. GAD municipal del cantón Pujilí
7. GAD parroquial rural de Zumbahua

**Cooperación:**

1. Organización española Mano Unidas
2. Agencia española de cooperación internacional para el desarrollo (AECID)

Tabla 2.

Identificación de actores, actividad, poder e intensidad

ACTORES	ACTIVIDAD	PODER	INTENSIDAD
Comunidades residentes Quilotoa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección del patrimonio sociocultural indígena y comunitario.</li> <li>• Cuidado del entorno y patrimonio natural.</li> <li>• Desempeño de actividades agrícolas y ganaderas.</li> <li>• Apoyo en actividades turísticas comunitarias.</li> </ul>	Medio	Alta
Emprendimientos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión en servicios y actividades turísticas comunitarias.</li> <li>• Promoción de la identidad cultural y natural.</li> </ul>	Medio	Alta
Organización de turismo comunitario lago verde Quilotoa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirige la organización de turismo comunitario.</li> <li>• Gestiona actividades con entidades gubernamentales.</li> </ul>	Medio-Alto	Alta
Turistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación e interacción de la comunidad y su oferta (social, cultural y económico).</li> </ul>	Bajo	Alta
Fundación Maquita Cushunchic (MCCH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda participación a los integrantes de comunidades que son consideradas vulnerables.</li> <li>• Promueve el desarrollo comunitario por medio de apertura a jóvenes con nuevas ideas.</li> <li>• Abastece de parámetros para gestionar el desarrollo comunitario y comercio justo.</li> <li>• Interviene por medio de capacitaciones dirigidas.</li> </ul>	Medio-Alto	Alta

Central ecuatoriana de servicios agrícolas (CESA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve el desarrollo comunitario.</li> <li>• Gestiona el abastecimiento de servicios de primera necesidad; principalmente agua.</li> <li>• Fomenta la sostenibilidad.</li> <li>• Gestión en procesos de los resultados.</li> </ul>	Medio	Media-Alta
Operadores turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de productos turísticos, destinos.</li> <li>• Gestiona el servicio turístico entre visitantes y comunidades zonales.</li> <li>• Genera alianzas con las comunidades en base al mutuo beneficio.</li> <li>• Facilitan la interacción dentro del destino (paquetes turísticos).</li> </ul>	Bajo	Media-Alta
Ministerio de turismo (MINTUR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona las políticas de estado en base al turismo.</li> <li>• Brinda capacitaciones</li> <li>• Promociona los diferentes destinos turísticos.</li> <li>• Emite licencias y permisos.</li> <li>• Monitoreo de resultados.</li> <li>• Apoya mediante incentivos, promueve la calidad turística.</li> <li>• Trabaja para convertir al país en potencia turística.</li> </ul>	Alto	Alta
Ministerio del ambiente (MAE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de resultados.</li> <li>• Participa activamente y gestiona planes de reforestación.</li> <li>• Gestiona el cumplimiento de normativas.</li> <li>• Ofrece asesoría en gestión ambiental.</li> <li>• Promueve y gestiona el cuidado ambiental.</li> </ul>	Alto	Alta



Ministerio del interior (MI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamenta el apoyo en la gestión turística.</li> </ul>	Alto	Baja
Ministerio de transporte y obras públicas (MTOB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona planes de conectividad vial entre los destinos del Ecuador.</li> <li>• Establece normativas en base calidad de la movilidad vial.</li> <li>• Monitoreo de resultados.</li> </ul>	Medio-Alto	Media
GAD provincial de Cotopaxi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de ordenamiento territorial.</li> <li>• Ofrece participación a la ciudadanía.</li> <li>• Promueve el desarrollo socioeconómico.</li> <li>• Gestiona convenios que promueven la calidad turística.</li> <li>• Monitoreo de resultados.</li> </ul>	Alto	Alta
GAD municipal del cantón Pujilí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de ordenamiento territorial.</li> <li>• Sostiene y promueve el desarrollo socioeconómico.</li> <li>• Desarrolla la calidad de vida de las personas.</li> <li>• Coordinación con entidades gubernamentales para el desarrollo de sociocultural.</li> <li>• Monitoreo de resultados.</li> </ul>	Alto	Alta
GAD parroquial rural de Zumbahua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de ordenamiento territorial.</li> <li>• Brinda participación a las comunidades por medio de proyectos y programas.</li> <li>• Desarrollo de obras que favorecen a las comunidades.</li> <li>• Generar movimientos económicos.</li> <li>• Destinar presupuestos para el desarrollo de comunidad.</li> </ul>	Medio-Alto	Alta

<p>Organización española Manos Unidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de erradicación de hambre y desnutrición en grupos vulnerables de América y distintas partes del mundo.</li> <li>• Interviene en puntos que perjudican el desarrollo y no genera un beneficio comunitario.</li> <li>• Impulsa el beneficio comunitario de pueblos en América y distintas partes del mundo.</li> <li>• Promueve la identidad de cultura de los pueblos.</li> <li>• Impulsa planes de turismo comunitario y su fortalecimiento entre otras culturas de distintas partes del mundo.</li> <li>• Brinda apoyo participativo a las comunidades del Ecuador y distintos pueblos de América.</li> <li>• Fomenta el desarrollo de proyectos comunitarios.</li> </ul>	<p>Bajo</p>	<p>Alta</p>
<p>Agencia española de cooperación internacional para el desarrollo (AECID)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona un plan para reducir el índice de pobreza en pueblos vulnerables.</li> <li>• Monitoreo de resultados gestionados para el desarrollo comunitario.</li> <li>• Apoyo internacional en función a la calidad de vida.</li> <li>• Cooperación en el desarrollo de emprendimientos.</li> <li>• Impulsa el crecimiento socioeconómico de las comunidades.</li> <li>• Promueve el desarrollo de proyectos en base a la sostenibilidad.</li> <li>• Gestiona planes de mejora y desarrollo.</li> </ul>	<p>Bajo</p>	<p>Alta</p>

Adaptado de: MINTUR, 2018; GAD Pujilí, 2018; GAD Zumbahua y Organización comunitaria Lago Verde Quilotoa, 2018.

## **CAPÍTULO III. CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL TERRITORIO**

Con el fin de caracterizar al sistema turístico de la laguna del Quilotoa se ha planteado un análisis a la oferta, un análisis a la demanda y otro a la superestructura y/o actores que involucran a este atractivo; esta estructura precisa en desglosar los datos de forma clara y ordenada.

### **3.1 Análisis de la oferta actual**

Se ha considerado de suma importancia realizar una observación de campo para el análisis de la oferta que existe en los establecimientos de alimentos y bebidas en la laguna del Quilotoa, por lo cual se ha considerado a aquellos que se encuentren a partir del ingreso y registro de la misma. También se ha catalogado a los establecimientos según su participación conforme al desarrollo turístico comunitario que estos tienen; conforme al análisis realizado se obtuvo los siguientes datos:

Tabla 3.

Establecimientos de AyB de la laguna del Quilotoa

<b>NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO</b>	<b>SERVICIO OFERTA</b>	<b>SERVICIO COMPLEMENTARIO</b>	<b>PARTICIPACIÓN DE ACTORES</b>
Kirutwa	Restaurante	-	Alta
Princesa Toa	Hostal	Restaurante	Alta
Chukirawa	Hostal	Bar-Restaurante	Alta
Shalalá	Lodge	Restaurante-Eventos	Alta
El Mirador Quilotoa	Bar-Restaurante	Galería	Media
Quilotoa	Restaurante	Galería	Media
Andean House	Bar-Restaurante	-	Media
Happy Llama	Bar-Cafetería	-	Media
Karu Ñan	Bar-Restaurante	Cafetería	Media
Don Cuchiparte	Restaurante	-	Media
Runa Wasi	Cabañas	Restaurante	Media
Quilotoa Green Lake	Hostal	Restaurante	Media
Chozita	Hostal	Restaurante	Media
Arcoíris	Hostal	Bar-Restaurante	Media
Mama Jataba	Cafetería	-	Media
Conejito	Hostal	Cafetería	Media
S/N	Cafetería	Minimarket	Media
S/N	Bar-Restaurante	Galería	Media
Los Andes	Restaurante	Galería	Media
Pachamama	Hostal	Restaurante	Media
S/N	Restaurante	Minimarket	Baja
Andina's Food	Restaurante	-	Baja
Sisa Pakary	Cafetería-Restaurante	-	Baja
Quilotoa	Cafetería	-	Baja
Llama Michik	Restaurante	Parqueadero	Baja
Samaripay	Bar-Cafetería	Tienda	Baja
Doña Teresita	Restaurante-Pizzería	/	Baja
Alli Shamuy	Bar-Restaurante	/	Baja

\*Nota: La tabla 3 se la realizó en base a varias observaciones de campo de los establecimientos de AyB que se encuentran en el Quilotoa, en dichas observaciones se tuvo la colaboración del señor Manuel Umajinga que es socio comunitario de la Asociación Lago Verde Quilotoa.

Por otro lado, conviene mencionar que el último catastro de los establecimientos registrados fue en el año 2013, este se encuentra en el Municipio de Pujilí.

Como se puede visualizar en la tabla 1 existe un total de 28 establecimientos que ofrecen servicio de alimentos y bebidas; pero el registro según el Municipio de Pujilí dice que en la parroquia de Zumbahua existen 7 negocios que sirven alimentos y bebidas solamente, y otros 7 se registran con el servicio alojamiento pero como adicional se inscribe al servicio de alimentos y bebidas, ambos suman un total de 14 establecimientos que constan en el catastro del Municipio de Pujilí (GAD Pujilí, 2013); de este número tan solo 3 se involucran directamente con los principales actores que envuelve al Quilotoa y a su desarrollo turístico. Shalalá, Princesa Toa y Kirutwa Mushuc Wasi pertenecen a ese grupo de empresas que forman parte de la superestructura que envuelve a la laguna, pero no solo eso sino que también son los que mejor se adaptan a los lineamientos con los que está dirigido el proyecto, por tal motivo se los ha tomado como referencia y como elemento de estudio para la obtención de datos (GAD Pujilí, 2013) (Umajinga M., 2018) (Lisintuña, 2018).

Por otro lado, hay que tener en cuenta que no se vinculan al resto de establecimientos ya que tienen como actores a entidades ajenas al proyecto o no pertenecen a miembros originarios de la comunidad del Quilotoa, también conviene mencionar que gran parte de estos establecimientos a los que no se toma en cuenta, carecen de un registro de funcionamiento o una categoría oficial, además que existe una escasa participación con los principales actores que envuelven al Quilotoa; por este y los demás motivos mencionados no se hará énfasis en ellos como objeto de estudio (Lisintuña, 2018) (Umajinga M., 2018).

Continuando con lo establecido resulta oportuno mencionar que los tres establecimientos escogidos como muestra (Shalalá, Princesa Toa y Kirutwa Mushuc Wasi) parten con la misma base y concepto de desarrollo comunitario; por otro lado, también es necesario agregar y tener en cuenta que el hostel Princesa Toa no tiene un restaurante, este hace uso de las instalaciones de Kirutwa Mushuc Wasi para brindar el servicio de alimentación a sus huéspedes, ambas sociedades parten con la misma base y concepto, pero es aquí donde se apartará al hostel Princesa Toa ya que el servicio de AyB es llevado a cabo por el restaurante Kirutwa Mushuc Wasi.

Tabla 4.

## Establecimientos de AyB

ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIO	DIRECCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kirutwa Mushuc Wasi Restaurante</li> </ul>  <p>Foto: Observación de campo, 2018.</p>	Organización de desarrollo de turismo comunitario	Av. Zumbahua-Quilotoa
<ul style="list-style-type: none"> <li>Shalalá Lodge</li> </ul>  <p>Foto: Observación de campo, 2018.</p>	Organización de desarrollo de turismo comunitario	Quilotoa

### **3.1.1. Diagnóstico de la oferta actual del restaurante Kirutwa Mushuc Wasi**

Kirutwa Mushuc Wasi es un restaurante comunitario que está ubicado en la Av. Zumbahua a las orillas del cráter del Quilotoa, el establecimiento nació en el año 2014 con el apoyo de Fundación Maquita Cushunchic (MCCH), Central Ecuatoriana de Servicios Agrícolas (CESA), la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y la organización Manos Unidas; actualmente está a cargo de la organización de desarrollo comunitario de la laguna del Quilotoa la cual integra un número total de 340 socios .

El restaurante abre a diario en un horario de 06:00 de la mañana hasta las 10:00 de la noche, tiene una capacidad para 60 comensales distribuidos en dos plantas. Su locación e infraestructura brinda una vista panorámica del cráter, especialmente desde el segundo piso; ofrece un entorno acogedor y de ambiente familiar en una infraestructura construida principalmente en ladrillo que se complementa en madera.

En lo que respecta a la oferta gastronómica posee una carta con platos nacionales, principalmente de la región andina y que procuran rescatar la identidad Kichwa que es la que envuelve a la cultura indígena; también existe un menú especializado con opciones de gastronomía internacional y vegetariana; entre otras de las opciones que se ofrece están snacks, postres, cocteles, bebidas frías y calientes. En cuanto a los precios del menú, los desayunos van desde los \$4,50 hasta \$7.00, platos del menú desde \$7.00 a \$10.00; el precio del plato promedio por persona es de \$6 a \$10 que cubre un plato a la carta más una bebida fría, luego están los extras y/o porciones que tienen un precio promedio de \$2.00, finalmente las bebidas calientes y cocteles rondan desde \$1.00 hasta \$5.00 cada uno.

### **3.1.2 Diagnóstico de la oferta actual de Shalalá lodge**

Como ya se ha mencionado el Shalalá lodge es uno de los establecimientos que fueron concebidos bajo el consorcio de Fundación Maquita Cushunchic (MCCH), Central Ecuatoriana de Servicios Agrícolas (CESA), la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y la organización Manos Unidas. El establecimiento tardó seis meses promedio en ser construido y se lo ubicó al costado oriente de la laguna, que es unos 10 minutos a pie desde el borde del cráter, esta ubicación le permite tener muy de cerca no solo al cráter sino también al mirador Shalalá, el cual fue construido en su mayoría por entes comunitarios de la zona y otra parte que fue llevada a cabo en colaboración del gobierno.

En cuanto a infraestructura Shalalá lodge está levantado en ladrillo y madera, la decoración del lugar cuenta con adornos propios de la comunidad lo cual resalta la identidad de la cultura indígena. Sus instalaciones de hospedaje cuentan con 3 cabañas completamente equipadas, de las cuales una de ellas se encuentra adaptada con requerimientos para personas que tienen capacidades especiales; el establecimiento cuenta también con un restaurante que tiene aforo para 40 personas, aquí abren sus puertas todos los días en una franja horaria de 06:00 de la mañana hasta las 10:00 de la noche; con lo que refiere al menú, existen diferentes opciones de platos típicos nacionales y otros aunque en menor proporción ofrecen platos internacionales o de características especiales como es el caso de los vegetarianos, de igual forma se puede hallar cocteles, bebidas calientes o frías, postres y snacks. Los precios rondan desde los \$4,00 hasta \$7.50 en el caso de los desayunos, platos fuertes en promedio de \$7.50, extras se encuentran hasta los \$2.50 y bebidas de \$1 a \$5 según la elección.



### 3.2 Análisis de la demanda actual

La laguna del Quilotoa según la Asociación Lago Verde Quilotoa en el año 2016 tuvo una acogida de 80.000 turistas entre nacionales y extranjeros, esta demanda para el año 2017 aumentó, ya que se registraron 90.000 visitantes en promedio, del mismo modo entre locales y extranjeros. Ahora, para el año 2018 la cifra de los ingresos se ve mucho más alentadora, tomando en cuenta que el año aún sigue en curso, el registro hasta la tercera semana de octubre llega casi a los 83.000 y el promedio de ingresos a la laguna es de 10.000 turistas mensuales; es decir, si la demanda continúa creciendo como lo ha venido haciendo esta cifra superará a los años pasados, al menos así lo manifestó Manuel Umajinga, socio comunitario de la asociación Lago Verde Quilotoa (Jácome, 2018) (Umajinga M., 2018) (Cuchiparte, 2018).

Como se ha mencionado ya, las personas que ingresan hasta la laguna provienen no solo de Ecuador, sino que llegan también de otros países, motivo por el cual se ha tomado en cuenta como criterio para poder determinar de mejor manera las características de los visitantes. En base al registro de ingresos que tiene la laguna, las personas se han clasificado en turistas nacionales y turistas extranjeros; de aquí se tomó una muestra de 120 personas que ingresaron, donde 44 son ecuatorianos y 76 extranjeros, cabe señalar que estas personas ingresaron e hicieron su registro entre los meses de septiembre y octubre del año en curso.

Como punto final, y para tener una visión aún más detallada de cuál es el perfil de los visitantes que llegan hasta el Quilotoa, se hicieron varios sondeos de opinión a turistas; así mismo nacionales y extranjeros, con la diferencia de que ellos hicieron uso de los establecimientos Kirutwa Mushuc Wasi y Shalalá. El número de encuestados fue de 16, y aportaron con información en base al criterio que tienen sobre la laguna del Quilotoa y su contexto en sí (Anexo 1,2 y 3). Dicha actividad se la vino realizando en las distintas visitas que se ha tenido desde último trimestre del presente año.

### 3.2.1 Perfil de turista Extranjero

Para el análisis del perfil del turista extranjero que visita la laguna del Quilotoa se utilizó a la muestra de 76 personas entre hombres y mujeres del total que se registraron, estos aportaron con la información que arrojó los siguientes datos:

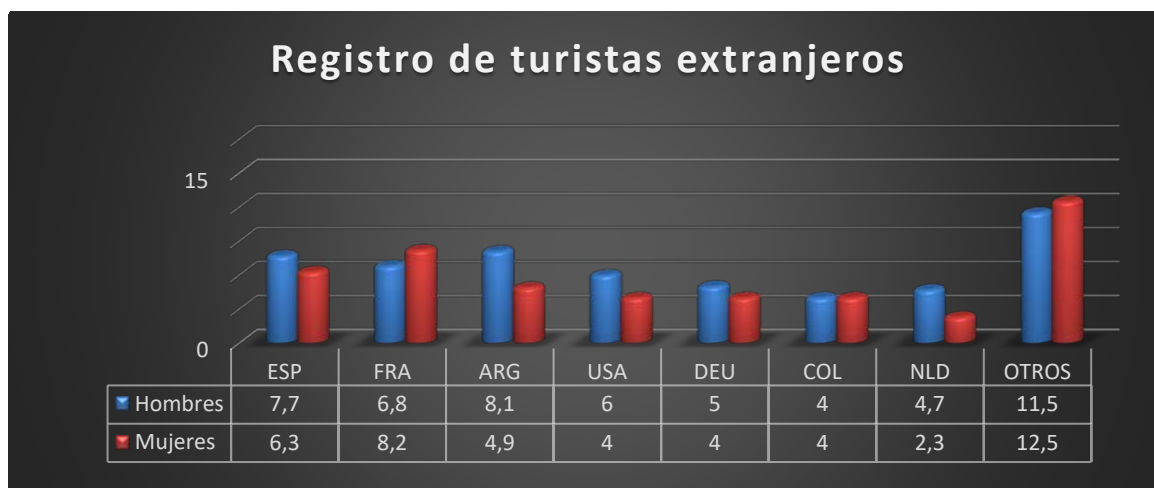


Figura 5. Registro de ingreso de turistas extranjeros

Adaptado de: Organización comunitaria de desarrollo turístico Lago Verde Quilotoa Sistema de registro de nacionales y extranjeros, 2018.

El turista que viene del extranjero tiene un promedio de 31 años de edad; de los lugares de origen que provienen se destaca Francia con un 15%, seguido de españoles con 14%, después está Argentina con un 13%, USA 10%, Alemania 9%, Colombia 8%, Holanda 7% y de otras nacionalidades son el 24%. De estos visitantes el 53% son hombres en comparación a las mujeres que tienen el 46.2% del total.

Otro punto a mencionar de los turistas extranjeros es que, entre una de las actividades que ellos realizan está la ruta de la reserva ecológica de los Ilinizas, en la cual está integrada el Quilotoa, aquí se suman otras actividades como caminatas guiadas, monta a caballo, actividades culturales con la comunidad, entre otras; para estas actividades el promedio de estadía que tiene los turistas es de dos días (Umajinga M., 2018).

### 3.2.2 Perfil de turista nacional

Ahora, para determinar las características de los visitantes ecuatorianos que llegan hasta el Quilotoa se utilizó a los 44 miembros restantes de la muestra que pertenecen al total de 120, ellos sirvieron para realizar la respectiva caracterización del perfil del turista nacional; de igual manera como en otros puntos, la información proporcionada por el señor Manuel Umajinga ayudó para dicha caracterización.



Figura 6. Registro de turistas nacionales

Adaptado de: Organización comunitaria de desarrollo turístico Lago Verde Quilotoa Sistema de registro de nacionales y extranjeros, 2018.

Las personas ecuatorianas que llegan hasta la laguna del Quilotoa son en su mayoría de Pichincha, ellas ocupan el 27% de ingresos, le sigue Guayas con 21%, Loja registra el 11%, Azuay 8% y de otras ciudades son el 29%. De todo este registro más de la mitad son mujeres, ocupan un índice de 70.45% en promedio, esto con relación a los hombres que tienen el 29.54%. El promedio de edad que tienen estos turistas es de 29 años, ellos al arribar a la laguna deciden como actividad principal realizar senderismo y kayak; casi no llegan a hospedarse por lo que su estadía promedio no es mayor a la de un día completo.

### **3.3 Análisis de la súper estructura**

Resulta oportuno identificar a los actores que se involucran en la gestión turística de la laguna del Quilotoa, por consiguiente, se desglosará a cada uno de ellos en función de su origen, gestión y la intervención que tiene cada uno en las distintas actividades turísticas comunitarias; de tal modo que determine el poder e intensidad que ejercen estos establecimientos para el desarrollo comunitario de esta zona.

Tabla 5.

Superestructura de actores, actividad, poder e intensidad

ACTORES	ACTIVIDAD	PODER	INTENSIDAD
Comunidades residentes Quilotoa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección del patrimonio sociocultural indígena y comunitario.</li> <li>• Cuidado del entorno y patrimonio natural.</li> <li>• Desempeño de actividades agrícolas y ganaderas.</li> <li>• Apoyo en actividades turísticas comunitarias.</li> </ul>	Medio	Alta
Emprendimientos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión en servicios y actividades turísticas comunitarias.</li> <li>• Promoción de la identidad cultural y natural.</li> </ul>	Medio	Alta
Organización de turismo comunitario lago verde Quilotoa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirige la organización de turismo comunitario.</li> <li>• Gestiona actividades con entidades gubernamentales.</li> </ul>	Medio-Alto	Alta
Turistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación e interacción de la comunidad y su oferta (social, cultural y económico).</li> </ul>	Bajo	Alta
Fundación Maquita Cushunchic (MCCH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda participación a los integrantes de comunidades que son consideradas vulnerables.</li> <li>• Promueve el desarrollo comunitario por medio de apertura a jóvenes con nuevas ideas.</li> <li>• Abastece de parámetros para gestionar el desarrollo comunitario y comercio justo.</li> <li>• Interviene por medio de capacitaciones dirigidas.</li> </ul>	Medio-Alto	Alta

Central ecuatoriana de servicios agrícolas (CESA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve el desarrollo comunitario.</li> <li>• Gestiona el abastecimiento de servicios de primera necesidad; principalmente agua.</li> <li>• Fomenta la sostenibilidad.</li> <li>• Gestión en procesos de los resultados.</li> </ul>	Medio	Media-Alta
Operadores turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de productos turísticos, destinos.</li> <li>• Gestiona el servicio turístico entre visitantes y comunidades zonales.</li> <li>• Genera alianzas con las comunidades en base al mutuo beneficio.</li> <li>• Facilitan la interacción dentro del destino (paquetes turísticos).</li> </ul>	Bajo	Media-Alta
Ministerio de turismo (MINTUR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona las políticas de estado en base al turismo.</li> <li>• Brinda capacitaciones</li> <li>• Promociona los diferentes destinos turísticos.</li> <li>• Emite licencias y permisos.</li> <li>• Monitoreo de resultados.</li> <li>• Apoya mediante incentivos, promueve la calidad turística.</li> <li>• Trabaja para convertir al país en potencia turística.</li> </ul>	Alto	Alta
Ministerio del ambiente (MAE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de resultados.</li> <li>• Participa activamente y gestiona planes de reforestación.</li> <li>• Gestiona el cumplimiento de normativas.</li> <li>• Ofrece asesoría en gestión ambiental.</li> <li>• Promueve y gestiona el cuidado ambiental.</li> </ul>	Alto	Alta

Ministerio del interior (MI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamenta el apoyo en la gestión turística.</li> </ul>	Alto	Baja
Ministerio de transporte y obras públicas (MTOB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona planes de conectividad vial entre los destinos del Ecuador.</li> <li>• Establece normativas en base calidad de la movilidad vial.</li> <li>• Monitoreo de resultados.</li> </ul>	Medio-Alto	Media
GAD provincial de Cotopaxi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de ordenamiento territorial.</li> <li>• Ofrece participación a la ciudadanía.</li> <li>• Promueve el desarrollo socioeconómico.</li> <li>• Gestiona convenios que promueven la calidad turística.</li> <li>• Monitoreo de resultados.</li> </ul>	Alto	Alta
GAD municipal del cantón Pujilí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de ordenamiento territorial.</li> <li>• Sostiene y promueve el desarrollo socioeconómico.</li> <li>• Desarrolla la calidad de vida de las personas.</li> <li>• Coordinación con entidades gubernamentales para el desarrollo de sociocultural.</li> <li>• Monitoreo de resultados.</li> </ul>	Alto	Alta
GAD parroquial rural de Zumbahua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de ordenamiento territorial.</li> <li>• Brinda participación a las comunidades por medio de proyectos y programas.</li> <li>• Desarrollo de obras que favorecen a las comunidades.</li> <li>• Generar movimientos económicos.</li> <li>• Destinar presupuestos para el desarrollo de comunidad.</li> </ul>	Medio-Alto	Alta

<p>Organización española Manos Unidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de erradicación de hambre y desnutrición en grupos vulnerables de América y distintas partes del mundo.</li> <li>• Interviene en puntos que perjudican el desarrollo y no genera un beneficio comunitario.</li> <li>• Impulsa el beneficio comunitario de pueblos en América y distintas partes del mundo.</li> <li>• Promueve la identidad de cultura de los pueblos.</li> <li>• Impulsa planes de turismo comunitario y su fortalecimiento entre otras culturas de distintas partes del mundo.</li> <li>• Brinda apoyo participativo a las comunidades del Ecuador y distintos pueblos de América.</li> <li>• Fomenta el desarrollo de proyectos comunitarios.</li> </ul>	<p>Bajo</p>	<p>Alta</p>
<p>Agencia española de cooperación internacional para el desarrollo (AECID)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona un plan para reducir el índice de pobreza en pueblos vulnerables.</li> <li>• Monitoreo de resultados gestionados para el desarrollo comunitario.</li> <li>• Apoyo internacional en función a la calidad de vida.</li> <li>• Cooperación en el desarrollo de emprendimientos.</li> <li>• Impulsa el crecimiento socioeconómico de las comunidades.</li> <li>• Promueve el desarrollo de proyectos en base a la sostenibilidad.</li> <li>• Gestiona planes de mejora y desarrollo.</li> </ul>	<p>Bajo</p>	<p>Alta</p>

Adaptado de: MINTUR, 2018; GAD Pujilí, 2018; GAD Zumbahua y Organización comunitaria Lago Verde Quilotoa, 2018.



### **3.4 Diagnóstico Problematización**

#### **3.4.1. Identificación de la problemática del territorio**

Para determinar la problemática que atraviesan los establecimientos que se encuentran en el Quilotoa se ha utilizado un análisis FODA, esta herramienta brindará una visión clara de la situación por la que atraviesan los servicios de restauración, además, determina elementos internos (fortalezas-debilidades) y elementos externos (oportunidades-amenazas) que influyen directamente sobre ellos (Ferrell & Hartline, 2012). Por otro lado, se realizaron diferentes visitas de campo para constatar el entorno en el que se desenvuelven los establecimientos de AyB, de igual forma se hizo un análisis en base a la satisfacción del cliente que hace uso de dicho servicio (Anexo 4, Anexo 5, Anexo 6). También cabe mencionar que en dicha visita se tuvo el apoyo del señor Manuel Umajinga quien abrió sus puertas y aportó con información valiosa para determinar la problemática que existe.

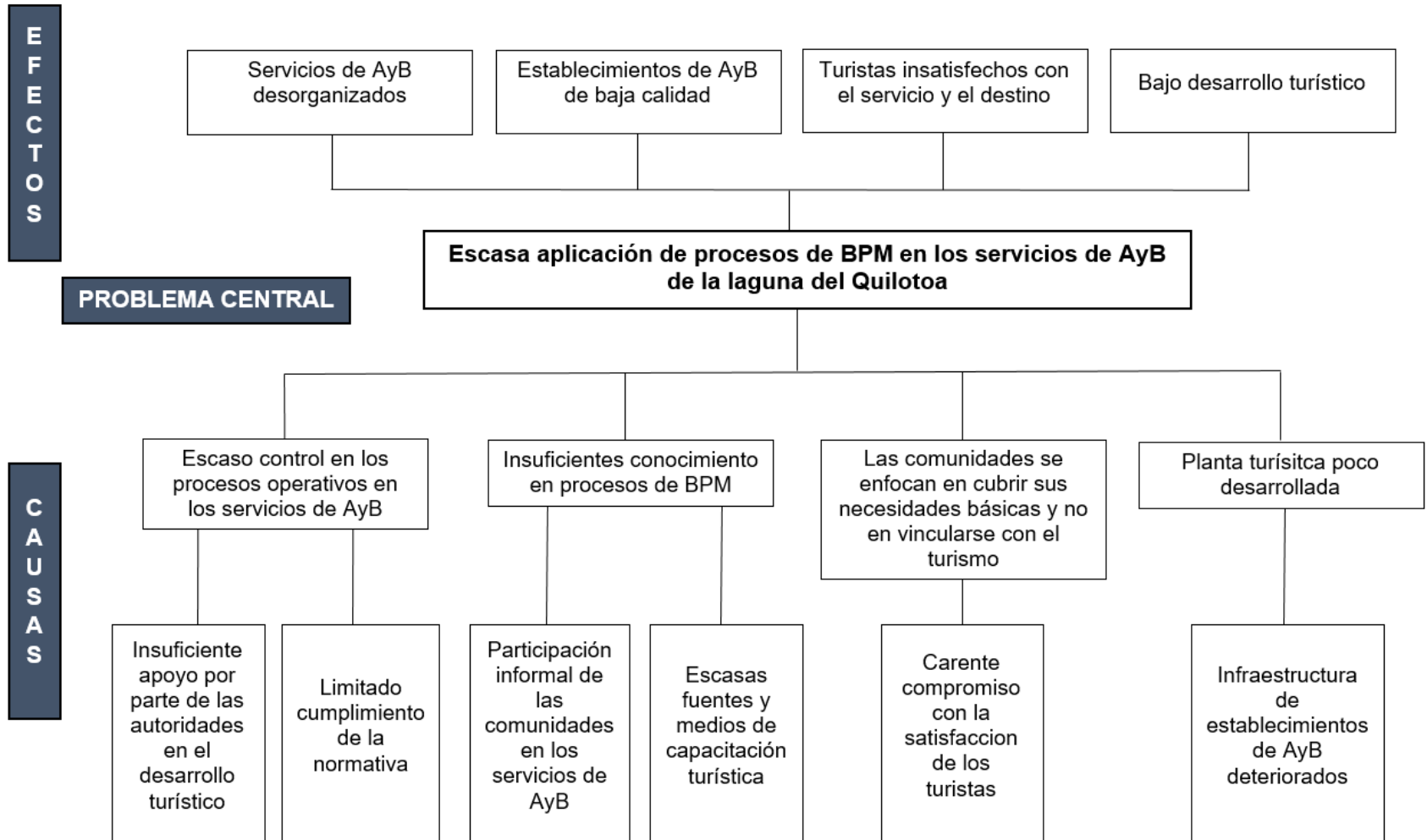


Figura 7. Arbol de problemas

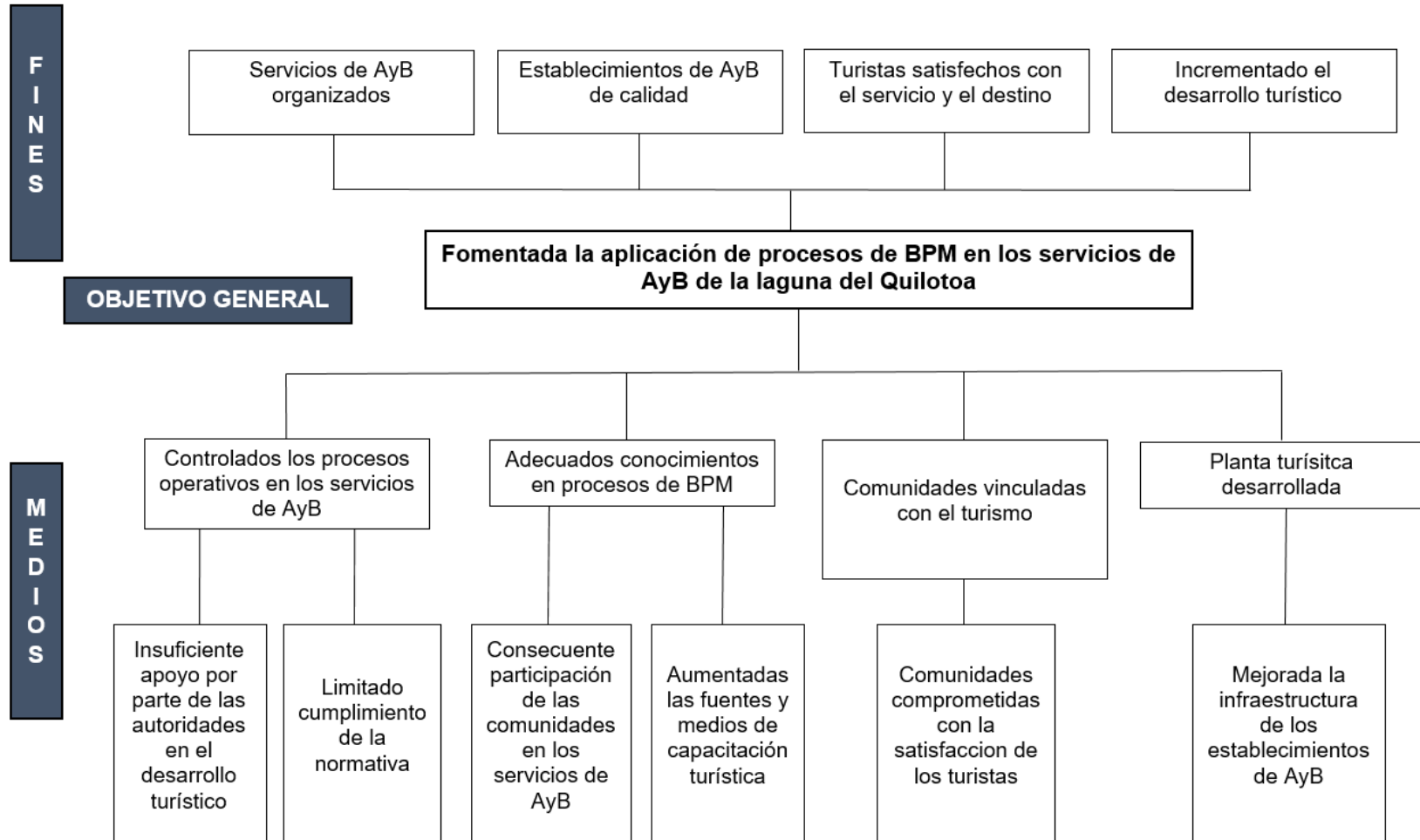


Figura 8. Árbol de objetivos

## Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

El análisis FODA que se plantea en la figura 9 sirvió como mecanismo para realizar el diagnóstico del problema de los establecimientos de AyB de la laguna del Quilotoa.

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FACTORES EXTERNO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Quilotoa pertenece a la reserva ecológica de los Ilinizas.</li> <li>• Se puede acceder desde los distintos puntos del país.</li> <li>• La laguna integra comunidades indígenas que conservan una gran diversidad de rasgos culturales.</li> <li>• El dólar al es una de las monedas con mayor valor y las comunidades manejan dólares.</li> <li>• El Quilotoa es uno de los atractivos que más les interesa conocer a los turistas en su visita a Ecuador.</li> <li>• Interés de la comunidad por integrarse a un sistema turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creciente acogida del turismo sostenible y comunitario.</li> <li>• Mayor número de ingresos al país en los últimos años.</li> <li>• Decretos gubernamentales que apoyan al turismo sostenible y comunitario.</li> <li>• Reconocimientos y premios turísticos (World Travel Award).</li> <li>• Variedad de gastronomía en el país.</li> <li>• Interés de entidades exteriores (cadenas hoteleras).</li> <li>• El creciente ingreso de turistas a la laguna.</li> </ul>	
	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasos procesos de servicio en el área de AyB.</li> <li>• Infraestructura poco desarrollada en la zona.</li> <li>• Descentralización de entidades gubernamentales y apoyo escaso.</li> <li>• Baja calidad de servicios básicos.</li> <li>• Oferta repetitiva en los establecimientos de AyB.</li> <li>• No existe un valor agregado en el producto ni servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés de empresas privadas que despojan las oportunidades de trabajo para las comunidades.</li> <li>• Expropiación de territorio a las comunidades indígenas.</li> <li>• Necesidades exigentes de turistas.</li> <li>• Deterioro de la infraestructura y del atractivo (capacidad de carga).</li> <li>• Amenaza geológica de los volcanes.</li> </ul>	

Figura 9. Análisis FODA

## **CAPÍTULO IV. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

### **4.1 Duración del proyecto y vida útil**

El presente proyecto el cual propone un desarrollo turístico con la implementación de procesos de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de AyB en la laguna del Quilotoa tiene una duración de 6 meses y un periodo de vida útil de 24 meses (Anexo 8).

### **4.2 Beneficiarios**

#### **4.2.1 Beneficiarios directos**

El proyecto tiene como beneficiario directo a los establecimientos de alimentos y bebidas que se encuentran registrados y que giran en torno a la laguna del Quilotoa, de los cuales Kirutwa Mushuc Wasi y Shalalá serán los establecimientos referenciales para acceder a dicha propuesta de desarrollo ya que en ellos se comenzará a implementar los procesos; por otro lado, beneficiará a las comunidades que proceden de la laguna y que trabajan en los establecimientos que brindan dicho servicio de AyB.

#### **4.2.2 Beneficiarios indirectos**

Como parte de los beneficiarios indirectos se encuentran las personas que visitan la laguna del Quilotoa y hacen uso de los establecimientos que ofertan el servicio de alimentos y bebidas.

### **4.3 Objetivos, metas y actividades**

Los objetivos planteados, los resultados y actividades se especifican en la matriz de marco lógico que se detalla en el (Anexo 7).

#### 4.4 Indicadores de resultados

- La demanda nacional de servicios turísticos comunitarios aumenta en un 10% finalizado el año 2020
- Al menos el 50% de los establecimientos de AyB pertenecen a las comunidades del Quilotoa
- El 85% de las personas que visitan el Quilotoa hacen uso de servicios turísticos comunitarios
- El 75% de los establecimientos de AyB de la laguna del Quilotoa aplican procesos de BPM finalizado el 2020
- Se reduce en un 10% el desperdicio de materia prima en los establecimientos de AyB
- Finalizado el 2019 el 80% de los establecimientos de AyB habrán sido controlados en sus procesos operativos
- En el primer año el 100% de los establecimientos de AyB son caracterizados
- En el año 2020 el 90% de los establecimientos de AyB habrán accedido a los talleres instructivos
- En el año 2020 el 95% de los establecimientos accede a manuales de BPM
- La participación comunitaria en proyectos turísticos del Quilotoa aumenta en un 30% terminado el año 2020
- El 60% de los establecimientos mejora sus procesos operativos finalizados el 2020
- El 75% de los establecimientos mejora la infraestructura para el año 2020

#### **4.5 Cronograma**

Un cronograma ayuda a detallar y proyectar las actividades que son requeridas para el correcto desarrollo de un proyecto, por consiguiente, se detalla las tareas que se van a realizar, junto con un tiempo o periodo establecido. De manera que, el método que se ajusta al cronograma es el de Gantt (Bernal, 2010) el cual tiene una duración de 6 meses para su desarrollo, el cual se explica en el (Anexo 8).

#### **4.6 Presupuesto**

Un presupuesto desglosa el monto total que representa llevar a cabo el proyecto, es decir, se contempla el uso de equipos y materiales que se utiliza en cada actividad, el material bibliográfico, costo por honorarios y distintos costos que implica el desarrollo de la propuesta (Bernal, 2010). El presente proyecto estima un presupuesto de \$6,821.00; mismo que se encuentra detallado en el (Anexo 9).

## CAPITULO V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### 5.1 Diagnóstico de los establecimientos.

Realizado un pre diagnóstico (Anexo 5 y Anexo 6) de los establecimientos de alimentos y bebidas en base a una lista de chequeo, se obtuvieron datos que arrojaron la siguiente resolución:

En primer lugar, con relación a la infraestructura y arquitectura de los establecimientos, estos se encuentran en condiciones aceptables. Las paredes, pisos y tumbado son adecuados puesto que no presentan inconvenientes en su aspecto físico ni funcional. No se presenciaron grietas o abolladuras en el interior y tampoco en los exteriores de los restaurantes.

Por lo que respecta al sistema de iluminación este se presenta en buenas condiciones, cada zona de manufactura está debidamente abastecida; de igual forma se añade que la estructura luminaria que poseen los restaurantes es mediante bombillas de ahorro energético, el cual hace propicio el desarrollo de tareas, pero no solo eso, sino que además se gestiona una conservación en el consumo de energía.

En cuanto a la señalética, hay que mencionar que sí existe una identificación en algunas zonas; pero en términos generales no es la adecuada en base a los requerimientos que se necesita, ya que no es visible desde las diferentes perspectivas del establecimiento. Tampoco se identifica de forma clara cuales son las zonas establecidas para cada función.

Por otro lado, los utensilios que se usan en la manufactura de alimentos son medianamente aceptables considerando que ya están llegando a su tiempo de vida útil, también hay que mencionar que la mayoría de estas herramientas no tienen una única función, motivo por el cual se deterioran con mayor rapidez.



De igual forma, se observó que ciertas áreas que son propensas a sufrir cualquier tipo de incidente como es el caso de los tumbados, no cuentan con recubrimientos que prevengan incidentes relacionados con las llamas.

Así mismo, se puede constatar que algunas máquinas que sirven para la producción están deterioradas; cabe recalcar que algunas de ellas no eran nuevas al momento de adquirirlas, ciertos insumos ya tienen un periodo de diez años antigüedad como es el caso del ventilador y extractor de olores; tampoco se les ha dado el mantenimiento adecuado que cada una requiere.

Adicionalmente, el punto que mayor número de falencias se encontró fue en la atención, manufactura y desenvolvimiento del personal; la mayoría desconoce los parámetros que se requiere para las buenas prácticas de manufactura, además no existen parámetros del correcto uso de la indumentaria para realizar tareas en cada zona y sacar adelante la producción de alimentos.

Para finalizar, es oportuno mencionar que los colaboradores de los establecimientos han recibido algunas capacitaciones del MINTUR en cuanto servicio y funcionamiento del restaurante, pero no han sido suficientes para solventar el adecuado proceso en cada una de las tareas que involucra la producción de alimentos en el restaurante.

## **5.2 Desarrollo de la propuesta del manual de BPM**

Para el manual de buenas prácticas de manufactura que se plantea se ha tomado como base al diagnóstico de los establecimientos de AyB, dicho manual procura un desarrollo eficiente en estos servicios y una guía del correcto funcionamiento que estos requieren (Anexo 12).

Posteriormente se detalla el índice de cada punto del manual:

¿Qué son buenas prácticas de manufactura?

## **Ámbito I. Consideraciones sobre salud y enfermedades en la manipulación de alimentos**

### 1.1 Tipos de enfermedades

#### 1.1.1 Infecciones

#### 1.1.2 Intoxicación

### 1.2 Enfermedades más frecuentes que transmiten los alimentos contaminados

### 1.3 Contaminación de Alimentos – Fuentes Contaminantes

#### 1.3.1 Contaminantes Biológicos

#### 1.3.2 Contaminantes Químicos

#### 1.3.3 Contaminación Cruzada

### 1.4 Control y recepción de productos

#### 1.4.1 Principios de calidad en la recepción de productos

##### 1.4.1.1 Productos cárnicos.

##### 1.4.1.2 Productos lácticos y huevos.

##### 1.4.1.3 Productos vegetales y frutales

##### 1.4.1.4 Productos procesados

### 1.5 Acopio de productos

#### 1.5.1 Acopio de productos en seco

#### 1.5.2 Acopio de productos en frigoríficos

#### 1.5.3 Acopio de productos en congeladoras

### 1.6 Preparación de alimentos

#### 1.6.1 Generalidades

#### 1.6.2 Descongelación de alimentos

#### 1.6.3 Temperatura mínima en cocción

#### 1.6.4 Enfriamiento de alimentos

#### 1.6.5 Conservación de alimentos calientes

#### 1.6.6 Conservación de alimentos fríos

#### 1.6.7 Recalentado de alimentos

## **Ámbito II. Requisitos para el personal que manipula alimentos**

- 2.1 Estado de Salud
- 2.2 Higiene del personal
- 2.3 Vestimenta del personal

## **Ámbito III. Infraestructura y condiciones del establecimiento**

- 3.1 Construcción y condiciones del establecimiento
  - 3.1.1 Entorno y ubicación del lugar de preparación de alimentos
  - 3.1.2 Higiene y diseño de instalaciones
  - 3.1.3 Material de construcción en establecimientos
  - 3.1.4 Zonas de acopio y recepción
  - 3.1.5 Zonas de limpieza y desinfectantes
  - 3.1.6 Zonas de consumo
- 3.2 Servicios de planta
  - 3.2.1 Iluminaria
  - 3.2.2 Ventilación
  - 3.2.3 Suministro de agua y hielo
  - 3.2.4 Desecho de residuos y desperdicios.

## **5.3 Identificación del posible impacto ambiental y su mitigación**

Con respecto a la Categorización Ambiental Nacional de proyectos, obras o actividades y en conjunto del lineamiento con el que está dirigido el presente proyecto, se ha encasillado en una categoría de segundo orden, esto tomando en cuenta el riesgo ambiental posible que es de leve impacto, ya que en la propuesta se hace uso de productos industrializados para la manufactura, higiene y mantenimiento de los productos; cabe añadir que la legislación ambiental de esta clase de proyectos notifica de la adquisición de una licencia gestionada por parte de las jurisdicciones entendidas (SUIA, 2015).

Por otro lado, este tipo de proyectos tienen la obligación de emitir fichas o papeletas ambientales con el respectivo programa de aplicación y manejo de fichas o agendas de buenas prácticas ambientales (SUIA, 2015). Además, hay que tener en cuenta que uno de los propósitos del actual proyecto de desarrollo es gestionar un manual con buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de alimentos y bebidas; de tal forma que se ha calificado como provechoso, además de productivo ya que promueve el correcto procedimiento en relación a la manufactura de alimentos, el cual también integra la administración propicia de los equipos e infraestructura, la cual previene la posible generación de agentes contaminantes para el medio ambiente.

#### 5.4 Hoja de ruta (forma de participación de los actores)

Los actores que se determinan son aquellos que fomentan el desarrollo de los establecimientos de alimentos y bebidas del Quilotoa; y que además, por medio de su proceso de gestión influyen en las comunidades y el territorio.

Tabla 6.

Modelo de gestión y participación de los actores

PROCESO DE GESTIÓN	ENTIDAD RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Regulación turística	Ministerio de turismo del Ecuador (MINTUR)	-Acreditación y certificaciones de calidad turística. -Registro de normativas en los establecimientos. -Fortalecimiento turístico.
Protección y cuidado ambiental	Ministerio del ambiente del Ecuador (MAE)	-Registro de ingreso a las áreas protegidas. -Conservación y protección de recursos.
Planificación y ejecución de proyectos	Gobierno autónomo descentralizado de Pujilí	-Monitoreo de los servicios turísticos. -Gestión en el desarrollo turístico.

		-Planes de mejora y seguimiento. -Diagnósticos operativos.
Desarrollo de actividades comunitarias	Organización Comunitaria Lago Verde Quilotoa	-Monitoreo de las actividades turísticas comunitarias. -Fomento en la participación de comunidades. -Convocatoria de participación comunitaria.
Fomento de actividades comunitarias	Fundación Maquita Cushunchic	-Promover el desarrollo comunitario -Gestión de apoyo en el desarrollo turístico
Participación y desarrollo turístico	Universidad de las Américas	-Asistencia técnica de proyectos turísticos.

### 5.5 Fuentes de financiamiento del proyecto

El presente proyecto el cual propone la implementación de procesos de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de AyB en la laguna del Quilotoa se estima un rubro de \$6,821.00; este se detalla en la tabla siguiente con los distintos porcentajes de financiamiento que se tendrá (Anexo 9).

Tabla 7.

Fuentes de financiamiento

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PORCENTAJE	VALOR ECONÓMICO
Entidad Privada	74%	\$ 5,050.00
Asociación Lago Verde Quilotoa	13.2%	\$900.00
GAD Pujilí	12.8%	\$871.00
<b>Total:</b>	<b>100%</b>	<b>\$6,821.00</b>

## **5.6 Estrategia de seguimiento y evaluación**

Como estrategia de seguimiento y evaluación se presenta una tabla donde se detalla a los indicadores y fuentes de verificación a emplearse para las diferentes actividades que requiere el proyecto. Dichas actividades corresponden a las que se propusieron en el marco lógico (Anexo 7)

Tabla 8.

## Estrategia de seguimiento y evaluación

ACTIVIDAD	TIEMPO	FUENTES VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO	SEGUIMIENTO
1.1.1 Caracterizar a los establecimientos de AyB según sus condiciones de funcionamiento	A partir de la primera hasta la sexta semana del cronograma.	Registro escrito de los establecimientos de AyB y documentación, fotografías y coordenadas	\$413.92	Medio-Alto
1.1.2 Instruir a las establecimientos de AyB acerca de la normativa que se establece para dichos servicios y su funcionamiento	A partir de la primera hasta la sexta semana del cronograma.	Registro escrito de instrucción de la normativa	\$413.92	Medio
1.1.3 Evaluar los procesos operativos actuales en el servicio de los establecimientos de AyB	A partir de la primera hasta la sexta semana del cronograma.	Evaluaciones escritas, checklist, entrevistas	\$413.92	Medio-Alto
1.1.4 Programación de una agenda de asistencia y control técnico a los establecimientos de AyB	A partir de la primera hasta la sexta semana del cronograma	Agenda de visita, fotografías	\$413.92	Alto
2.1.1 Creación de un manual de BPM para los establecimientos de AyB de la laguna del Quilotoa	Desde la séptima hasta la décimo segunda semana del cronograma.	Un manual de BPM	\$833.93	Alto

2.1.2 Taller acerca de la importancia de los procesos de BPM en los establecimientos de AyB	Desde la séptima hasta la décimo segunda semana del cronograma.	Registro de ingresos	\$613.92	Alto
2.1.3 Taller de implementación de procesos de BPM en los establecimientos de AyB	Desde la séptima hasta la décimo segunda semana del cronograma.	Registro de ingresos	\$613.92	Alto
2.1.4 Implementación de procesos de BPM por medio de un manual	Desde la séptima hasta la décimo segunda semana del cronograma	Manuales de BPM entregados	\$833.93	Alto
3.1.1 Gestionar reuniones periódicas entre las comunidades y gobiernos estatales	Desde la décimo tercera semana hasta la décimo octava semana del cronograma	Registro de reuniones gestionadas	\$413.92	Medio
3.1.2 Taller acerca de la importancia de los servicios de AyB en un sistema turístico.	Desde la décimo tercera semana hasta la décimo octava semana del cronograma.	Registro de ingresos	\$613.92	Alto
3.1.3 Evaluación de los talleres impartidos a los establecimientos de AyB	Desde la décimo tercera semana hasta la décimo octava semana del cronograma	Registro escrito	\$413.92	Alto



4.1.1 Asistencia técnica en el mantenimientos de la infraestructura de los establecimientos de AyB	Las últimas seis semanas.	Registro e informe escrito	\$413.92	Alto
4.1.2 Gestionar los procesos correctivos en base a las evaluaciones de los establecimientos de AyB	Las últimas seis semanas.	Registro e informe escrito	\$413.92	Alto

## CONCLUSIONES

El turismo en el Ecuador genera cada vez mayor afluencia; en el año 2017 creció en un 14% con relación al año anterior; como parte de esa demanda, un gran número llega hasta la zona andina y uno de los mayores atractivos que se visita en esa zona es la laguna del Quilotoa la cual se encuentra en el cantón de Zumbahua, provincia de Cotopaxi.

El Quilotoa se eleva a 3900 m.s.n.m. y tiene un clima entre los 3-15 C°, en este entorno clásico de páramo habitan 12.643 personas, distribuidas en 12 comunidades, las cuales se dedican principalmente a la agricultura, ganadería, manufactura de productos y ofreciendo servicios en torno a la laguna.

De todas personas que llegan hasta el Quilotoa algunos realizan senderismo, otros alquilan kayaks, varias de ellas renta el servicio de mulas y caballos; de igual forma, se puede decir que casi todas las personas que llegan hasta el Quilotoa buscan en algún punto de su visita lugares donde se ofrezca el servicio de alimentación, y es aquí donde surgen ciertos inconvenientes.

Según el prediagnóstico realizado a los establecimientos de AyB señaló que estos no aplican los parámetros esenciales que se deben cumplir antes durante y después del servicio, también se debe mencionar que las BPM son desconocidas por parte del personal que trabajan en los establecimientos.

El presente proyecto pretende cubrir las falencias que están involucradas con los procesos de primera instancia que envuelven a todo el servicio; las buenas prácticas de manufactura promueven la manipulación correcta e higiénica de los instrumentos e insumos alimenticios en sus distintas fases de procesos que requieren.

## RECOMENDACIONES

Fortalecer la gestión turística comunitaria, de tal manera que el beneficio sea en conjunto y no solo para un sector, dicha gestión debe tener una mayor participación de los gobiernos autónomos descentralizados ya que existen necesidades de primer orden que no se encuentran debidamente abastecidas dentro de la parroquia de Zumbahua que es donde se encuentra la laguna del Quilotoa; es decir, resulta fundamental proporcionar servicios básicos de calidad para este territorio.

Vincular a las comunidades que habitan en esta zona, ya que su participación es fundamental en el desarrollo turístico, tomando en cuenta que son ellos quienes tienen esa riqueza cultural que caracteriza a los pueblos indígenas, así mismo, se debería fomentar talleres y capacitaciones que desarrollen sus habilidades, de tal forma que las comunidades que se integren lo hagan con las competencias necesarias para sacar adelante el desarrollo que tanto hace falta.

En los establecimientos de alimentos y bebidas, gestionar todos los permisos obligatorios para su adecuado funcionamiento; de igual manera, como parte del correcto funcionamiento conviene tener todos los suministros que sean necesarios para llevar a cabo este servicio, también se recomienda dar mantenimiento de manera periódica en tiempos establecidos, además, es fundamental que sea ejecutado por personas que se especialicen en este tipo de mecanismos, esto con el fin de garantizar su eficiente desempeño.

Por último, se sugiere a los servicios de alimentos y bebidas articular al presente proyecto de buenas prácticas de manufactura, el cual les dará amplios fundamentos de lo que representa la higiene y calidad en el desarrollo de procesos alimenticios.

## REFERENCIAS

- Andrade, J. (s.f.). *Mirador Quilotoa - Shalalá*. Obtenido de Bitácoraq: <https://bitacoraq.com/arquitectura-2/mirador-en-el-quilotoa/>
- ANRCVS. (2015). Obtenido de [https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion\\_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf)
- ANRCVS. (2015). Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/arcsa-capacito-en-bpm-a-estudiantes-de-la-universidad-tecnica-del-norte/>
- ANRCVS. (2015). Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>
- ANRCVS. (2018). *[Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria]*. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/arcsa-capacito-en-bpm-a-estudiantes-de-la-universidad-tecnica-del-norte/>
- ANRCVS. (s.f.). *Buenas Prácticas de Manufactura*. Obtenido de ANRCVS: <https://www.controlsanitario.gob.ec/arcsa-capacito-en-bpm-a-estudiantes-de-la-universidad-tecnica-del-norte/>
- Ascanio, A. (2012). *Teoría del Turismo*. Trillas.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. Trillas.
- Chasteauneuf. (2009). *Metodología de la Investigación*.
- Cuchiparte, C. (2018). *Datos Quilotoa*. (E. Onofre, Entrevistador)
- ecuador.travel. (2016). Obtenido de <https://ecuador.travel/wp-content/uploads/2016/07/VIAJE-DE-LA-SEMANA-Quilotoa.pdf>
- Eddy, P. G. (2008). *Metodología de la Investigación*.
- El turismo en e*. (s.f.).
- ElComercio. (s.f.). *Los turistas visitaron la Sierra y las playas*. Obtenido de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/turistas-carnaval-sierra-playas-ecuador.html>
- FEPTCE. (2012). *Guía de turismo comunitario*.

- Ferrell, O., & Hartline, M. (2012). *Estrategias de Márketing*. Cengage Learning Editores.
- GAD. (2017). *Rendición de Cuentas*. Obtenido de GAD: <http://www.cotopaxi.gob.ec/index.php/2015-09-20-01-01-40/rendicion-de-cuentas/2017>
- GAD Pujilí. (2013). Obtenido de <https://www.municipiopujili.gob.ec/pujili/index.php/turismo/zumbahua>
- GAD Pujilí. (2013). Obtenido de <https://www.municipiopujili.gob.ec/pujili/images/turismo2013/comidasys-abores.pdf>
- GAD Pujilí. (2015). Obtenido de <https://www.municipiopujili.gob.ec/pujili/images/2018/PDYOT.pdf>
- GAD Zumbahua. (2019). Obtenido de <http://zumbahua.gob.ec/cotopaxi/?p=68>
- GAD Zumbahua. (2019). *Gobierno Autónomo de la Parroquia de Zumbahua*. Obtenido de <http://zumbahua.gob.ec/cotopaxi/?p=74>
- Gurría, M. (1997). *Introducción al turismo*. Trillas.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México.
- Hernández-Mendoza. (2008). *Metodología de la Investigación*.
- INEC. (2010). Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>
- Jácome, M. (2018). Datos Quilotoa. (E. Onofre, Entrevistador)
- Janesick. (1998). *Metodología de la Investigación*.
- Lieber-Weisnet. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Lisintuña, I. (2018). Datos Quilotoa. (E. Onofre, Entrevistador)
- López, D. (2014). *Turismo y movilidad*. Trillas.
- Maldonado, M, (2017). *Propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo para los servicios de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto, Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas.
- Ministerio de Agroindustria. (2014). Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/bp-023-ministerio-de-industrias->

- capacitara-en-bpm-a-empresas-de-alimentos-y-bebidas-a-nivel-nacional/
- MINTUR. (2013). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/la-gastronomia-ecuatoriana-al-alcance-de-todos/>
- MINTUR. (2014). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-quilotoa-considerada-una-de-las-lagunas-mas-bellas-del-mundo/>
- MINTUR. (2014). [ *Ministerio de Turismo*]. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-quilotoa-considerada-una-de-las-lagunas-mas-bellas-del-mundo/>
- MINTUR. (2014). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-quilotoa-considerada-una-de-las-lagunas-mas-bellas-del-mundo/>
- MINTUR. (2017). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/ministerio-de-turismo-trabaja-con-varias-instituciones-para-mejorar-la-calidad-de-servicios-turisticos-en-quilotoa/>
- MINTUR. (2017). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-el-pais-mas-ganador-de-los-world-travel-awards-2017/>
- MINTUR. (2018). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-destino-verde-lider-del-mundo-en-los-wta/>
- Ministerio del Ambiente. (2014). *MAE*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/mae-conserva-reserva-ecologica-los-ilinizas-tesoro-natural-de-los-andes-ecuatorianos/>
- Omajingo, M. (27 de 04 de 2018). Recolección Datos Quilotoa. (E. Onofre, Entrevistador)
- Organización Panamericana de Salud. (2016). Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/arcsa-capacito-en-bpm-a-estudiantes-de-la-universidad-tecnica-del-norte/>
- Panosso, N. (2012). Teoría del turismo. Trillas.
- PND. (2017). *Objetivos*. Obtenido de PDN: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Prieto, M. (2011). *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*.

- Punch, M. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Rinforest Alliance. (2008). Obtenido de [https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/impacts\\_best\\_management\\_sarapiqui\\_sp\\_feb11.pdf](https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/impacts_best_management_sarapiqui_sp_feb11.pdf)
- Ruiz, E., & Solis, D. (2007). *Turismo comunitario en Ecuador*.
- Sancho, A. (1998). Obtenido de Introducción al turismo: <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Introducci%C3%B3n%20al%20turismo.pdf>
- Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Ecuador. (2015). *SNAP*. Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/reserva-ecol%C3%B3gica-ilinizas>
- SUIA. (2015). Obtenido de <http://suia.ambiente.gob.ec/web/humedales/laguna-quilotoa>
- SUIA. (2015). Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Manual-de-Regularizacion-Ambiental.pdf>
- UDLA. (2018). *[Universidad de las Américas]*. Obtenido de Líneas de Investigación: <http://www2.udla.edu.ec/udlapresencial/>
- Umajinga, D. (2018). Datos Quilotoa. (E. Onofre, Entrevistador)
- Umajinga, M. (2018). Datos Quilotoa. (E. Onofre, Entrevistador)
- Vega, M. (2018). Recolección Datos Quilotoa. (E. Onofre, Entrevistador)
- Zumbahua, G. (2019). *Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Zumbahua*. Obtenido de <http://zumbahua.gob.ec/cotopaxi/?p=74>

## **ANEXOS**



## ANEXO 1.

Formato de encuesta en base a la percepción y satisfacción de servicios

### **Encuesta de satisfacción de servicios**

#### Sección I. Determinación del perfil del consumidor

La presente encuesta tiene como finalidad conocer su percepción en base a los servicios que se ofertan; el aporte que se brinde será confidencial y servirá para realizar mejoras necesarias de dichos servicios.

Marque con una (X) una opción de las que se presenta, en caso de seleccionar otro justifique su respuesta.

a) Nacionalidad: \_\_\_\_\_

b) Género: Femenino(  ) Masculino (  ) Otro (  )

c) Edad:

Menor a 20 (  )

21 – 30 (  )

31 – 40 (  )

41 – 50 (  )

Mayor a 50 (  )

d) ¿Cuál es el motivo de su visita?

Vacaciones (  )

Trabajo (  )

Estudio (  )

Turismo (  )

Voluntariado (  )

Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

e) ¿Cuál es el tiempo promedio de su visita?

2 horas o menos (  )

2 a 6 horas (  )

6 a 10 horas ( )

Un día completo ( )

f) ¿Cuál es el gasto promedio en su visita?

\$5 a \$20 ( )

\$20 a \$40 ( )

\$40 a \$90 ( )

Más de \$90 ( )

g) ¿Con quién realiza su visita?

Solo ( )

Familia ( )

Amigos ( )

Pareja ( )

Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

h) ¿Cuál fué el medio por el que se enteró de la laguna del Quilotoa?

Redes Social ( )

Agencia de viaje ( )

Página web ( )

Ferías ( )

Amigos o familia ( )

Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

## Encuesta de satisfacción de servicios

### Sección II. Evaluación de satisfacción de servicios

Califique al servicio que accedió e hizo uso en su visita, considerando a los criterios en: 5) Excelente 4) Muy Bueno 3) Bueno 2) Regular 1) Malo.

Marque con una (X) una opción de las que se presenta.

a) Infraestructura del establecimiento	1	2	3	4	5
Accesibilidad y ubicación					
Estacionamiento					
Construcción establecimiento					
Servicios higiénicos					
Mobiliario					
Vajilla					
Limpieza establecimiento					
Ambiente establecimiento					

b) Producto del restaurante	1	2	3	4	5
Menú / variedad					
Sabor / textura					
Presentación/ decorado					

c) Servicio y operación	1	2	3	4	5
Atención recibida					
Rapidez y eficiencia					
Presencia del personal					

¿Cómo considera a la relación precio-calidad que recibió?

d) Relación precio-calidad	1	2	3	4	5

e) ¿Cuál sería su recomendación para el establecimiento?

---

---

---

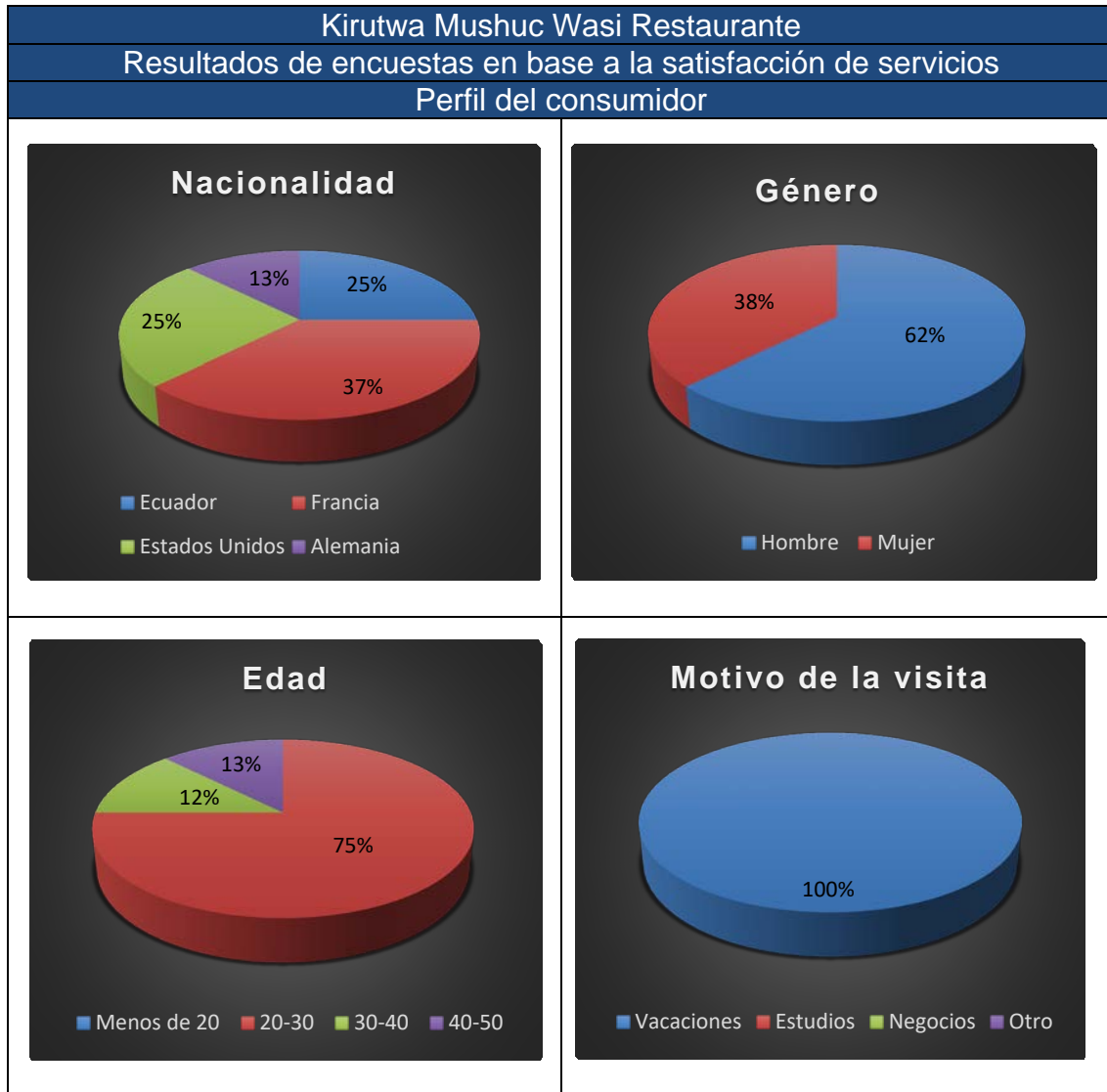
Adaptado de: Maldonado, 2017.

ANEXO 2.

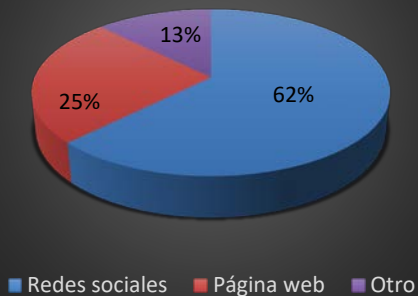
Resultados de encuestas en base a la satisfacción del servicio

Tabla 9.

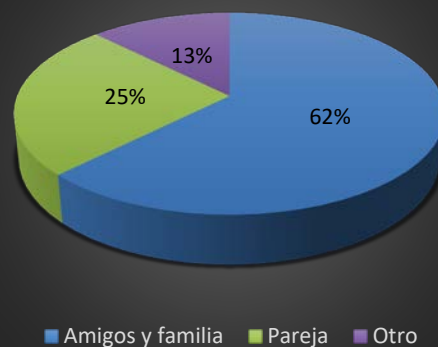
Resultados de encuestas de Kirutwa Mushuc Wasi



### ¿Cómo se enteró del lugar?



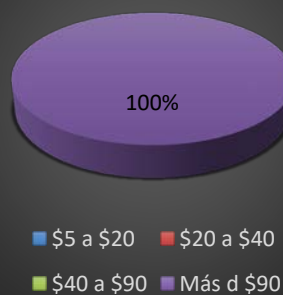
### ¿Con quién viaja?



### Tiempo promedio de la visita

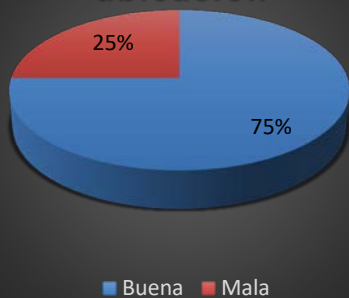


### Gasto promedio en la visita



## Valoración del servicio

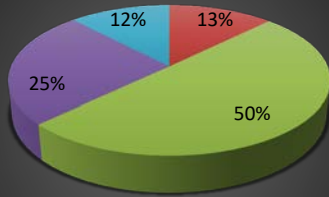
### Accesibilidad y ubicación



### Estacionamiento

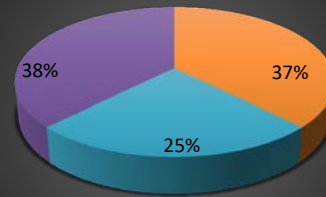


### Construcción



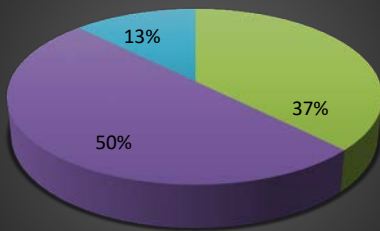
Regular Bueno Muy Bueno Excelente

### Servicio higiénico



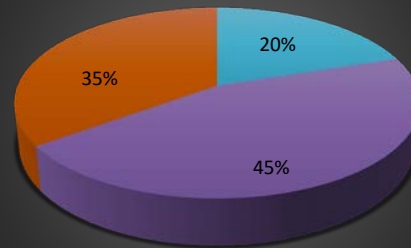
Malo Regular Bueno

### Mobiliario



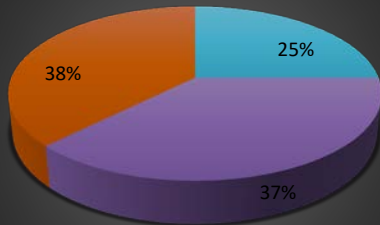
Bueno Muy Bueno Excelente

### Vajilla



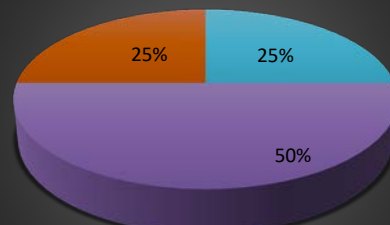
Regular Bueno Muy Bueno

### Limpieza



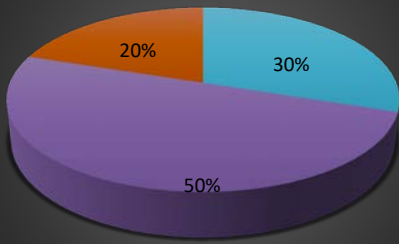
Regular Bueno Muy Bueno

### Ambiente



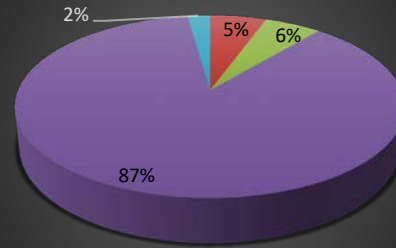
Regular Bueno Muy Bueno

### Menú y variedad



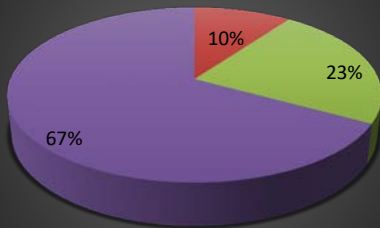
Regular Bueno Muy Bueno

### Sabor y textura



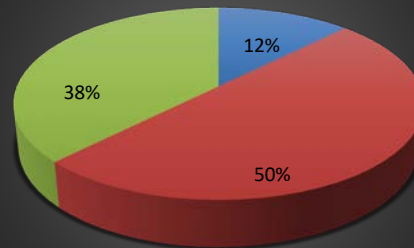
Regular Bueno  
Muy Bueno Excelente

### Presentación y decorado



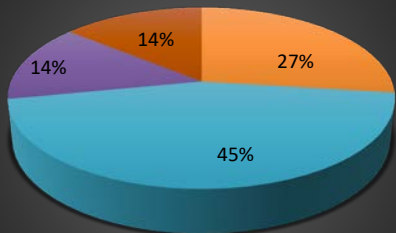
Regular Bueno Muy Bueno

### Atención



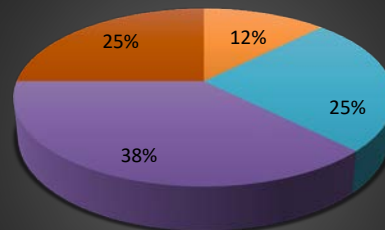
Malo Regular Bueno

### Rapidez y eficiencia



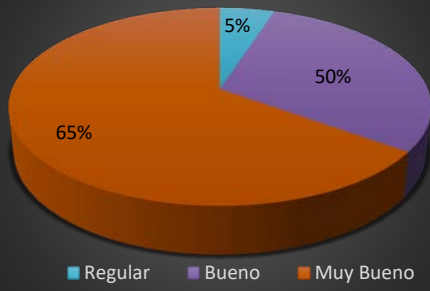
Malo Regular Bueno Muy Bueno

### Presencia personal



Malo Regular Bueno Muy Bueno

### Precio-calidad



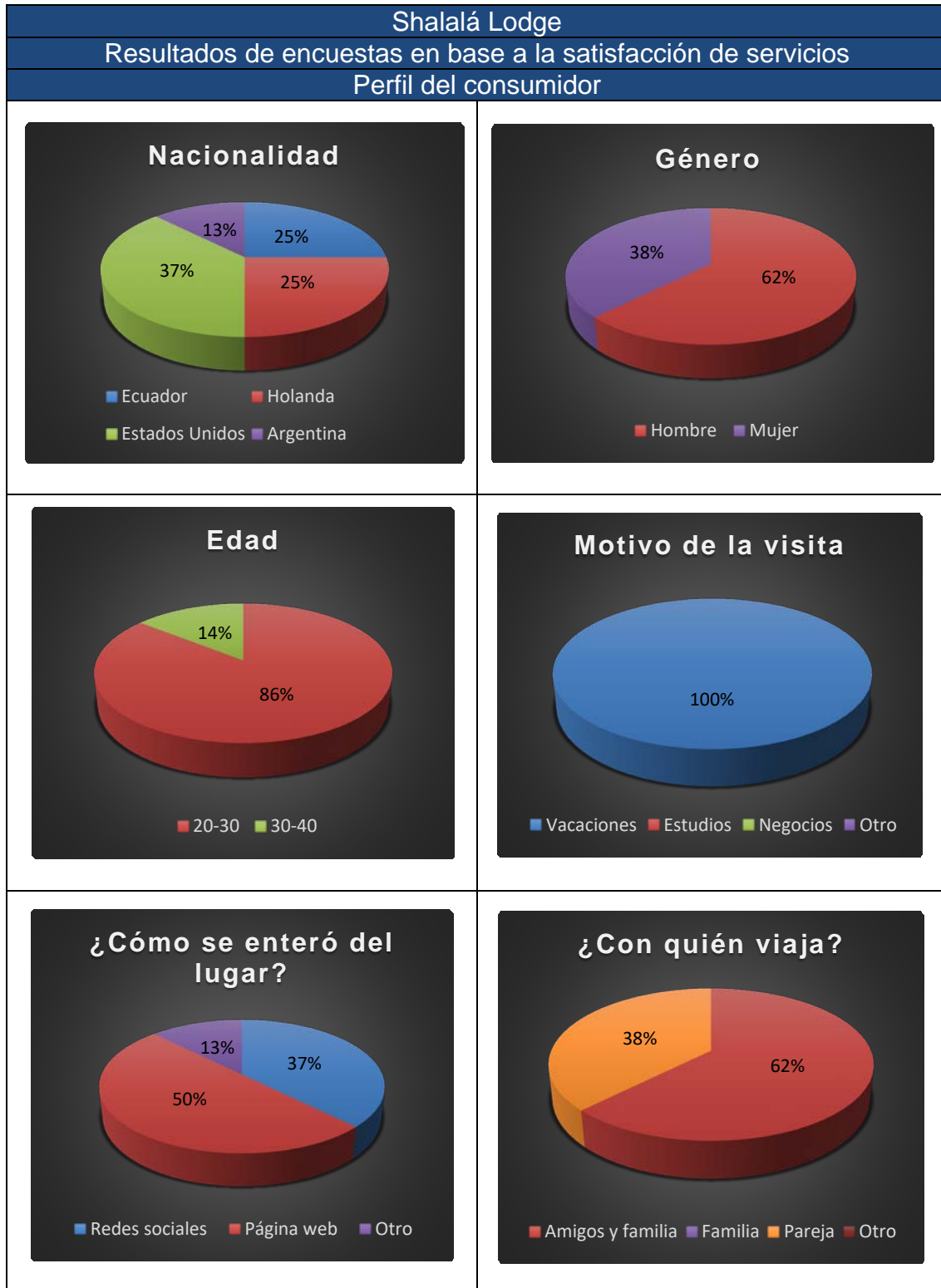


ANEXO 3.

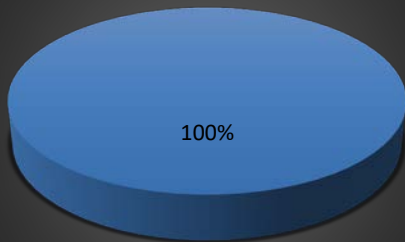
Resultados de encuestas en base a la satisfacción de servicio

Tabla 10.

Resultados de encuestas de Shalalá Lodge



### Tiempo de la visita



■ Un día completo ■ 6 a 10 horas  
■ 2 a 6 horas

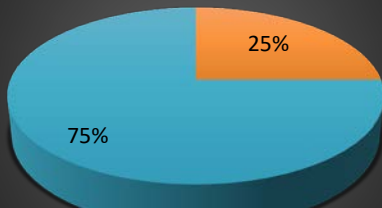
### Gasto promedio en la visita



■ \$5 a \$ 20 ■ \$20 a \$40  
■ \$40 a \$90 ■ Más de \$90

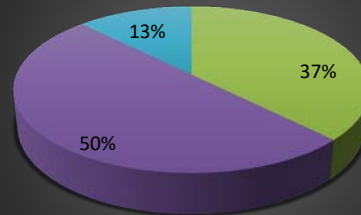
## Valoración del servicio

### Accesibilidad y ubicación



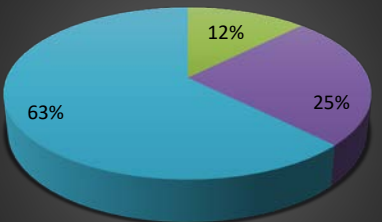
■ Buena ■ Mala

### Estacionamiento



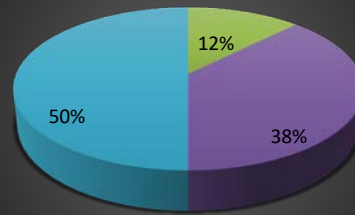
■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente

### Construcción



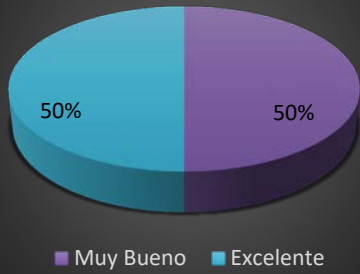
■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente

### Servicio higiénico

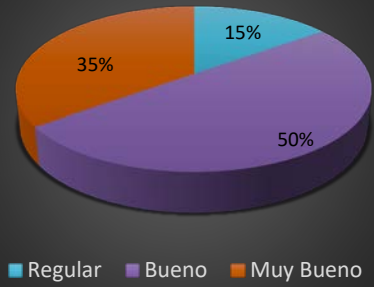


■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente

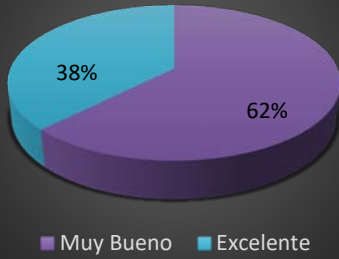
### Mobiliario



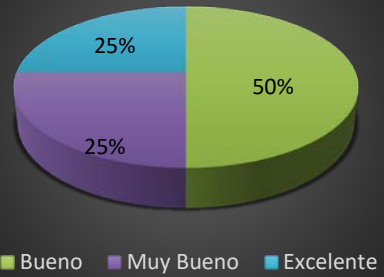
### Vajilla



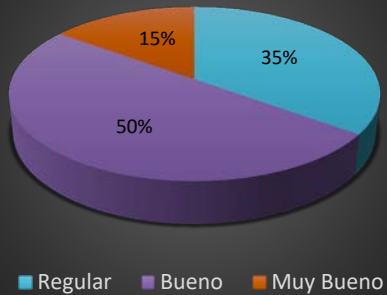
### Limpieza del establecimiento



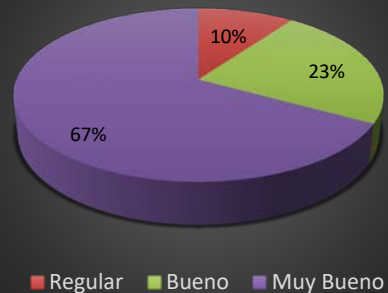
### Ambiente



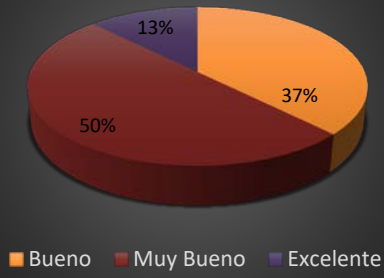
### Menú y variedad



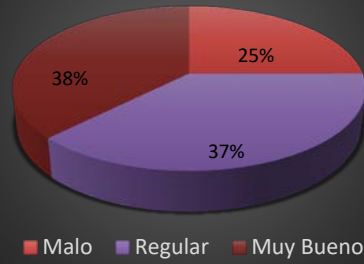
### Sabor y textura



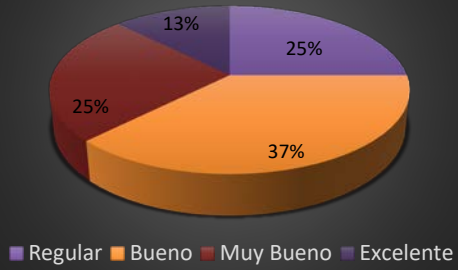
### Atención recibida



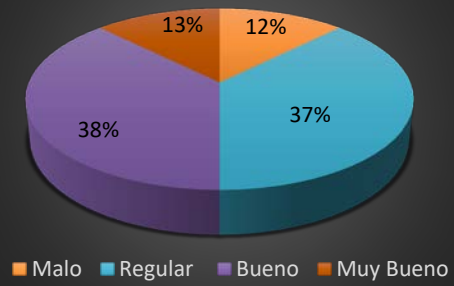
### Rapidez y eficiencia



### Presencia del personal



### Precio-calidad



ANEXO 4.

Checklist para determinar la problemática según la valoración del servicio

Tabla 11.

Checklist - Pre diagnóstico

Checklist						
1	Generalidades	CU	NC	CP	NA	Observaciones
1.1	El establecimiento se encuentra en condiciones idóneas (mantenimiento y conservación).					
1.2	La ubicación del establecimiento es el adecuado.					
1.3	La accesibilidad del establecimiento es el adecuado y se encuentra en óptimas condiciones.					
1.4	Los elementos que forman parte de la decoración se encuentran en buen estado (pintura, barniz).					
1.5	El sistema de ventilación es eficiente y se encuentra en óptimas condiciones.					
1.6	El sistema eléctrico está en condiciones adecuadas (iluminación y cableado).					
1.7	El establecimiento posee aparcamiento.					
1.8	La distribución de los espacios y elementos físicos que integran el establecimiento son adecuados.					
1.9	La señalética del establecimiento es el óptimo.					
1.10	El establecimiento cuenta con facilidades para personas con discapacidades.					
1.11	Los servicios higiénicos se encuentran equipados					

	de forma óptima y están limpios.					
1.12	El establecimiento maneja un sistema de desechos clasificados.					
1.13	Los elementos de limpieza/sanitizantes/aseo se encuentran en óptimas condiciones y ubicados correctamente.					
1.14	Los exteriores del establecimiento se encuentran en óptimas condiciones y limpias.					
<b>2</b>	<b>Comedor y Cocina</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
2.1	El área o espacio se encuentra aseado.					
2.2	Manejan un sistema adecuado de reposición, cuidado y limpieza de insumos como saleros, pimenteros, servilleteros, etc.					
2.3	El menaje o vajilla se encuentra en condiciones idóneas.					
2.4	El menaje o vajilla abastece el aforo del establecimiento.					
2.5	Las mesas y sillas abastecen el aforo del establecimiento.					
2.6	La distribución de mesas y sillas es el adecuado para el fácil desplazamiento.					
2.7	Existe un plan o sistema de control de plagas.					
2.8	El equipamiento de la cocina es el adecuado (lavabo, refrigerador, horno, mesones).					
2.9	Los insumos/utensilios son los suficientes.					
<b>3</b>	<b>Personal</b>					
3.1	La presencia/apariencia del personal es el adecuado.					

3.2	La vestimenta del personal es la adecuada para la preparación de alimentos y su servicio.					
3.3	El personal hace uso de mallas para el cabello.					
3.4	El personal omite el uso de accesorios (relojes, aretes, anillos, cadenas)					
3.5	El personal cuenta con un protocolo de servicio.					
3.6	El personal es capaz de resolver requerimientos de los comensales (servicio eficiente y eficaz).					
3.7	El personal tiene el conocimiento completo de la carta y sus especificaciones.					
3.8	Se descarta de la cadena de servicio al personal que presente inconvenientes de salud (enfermedades o lesiones).					
3.9	El personal maneja otro idioma además del español o Kichwa.					
<b>4</b>	<b>Recepción y acopio de materia prima</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
4.1	El producto es verificado al momento de ser recibido.					
4.2	El área o lugar de acopio para los alimentos es el adecuado.					
4.3	Los insumos que sirven de almacenamiento de alimentos se encuentran en óptimas condiciones.					
4.4	Existe un espacio destinado para los distintos tipos de productos.					
4.5	Los productos se encuentran libres de polvo, impurezas, etc.					

4.6	Se procura evitar el contacto entre los distintos productos (contaminación cruzada).					
4.7	En el área de acopio se encuentran únicamente insumos alimenticios.					
4.8	Los insumos alimenticios poseen fechas de adquisición.					
4.9	Se manejan sistemas para rotación de alimentos (FIFO)					
4.10	Se maneja y controla la temperatura de los insumos alimenticios.					
<b>5</b>	<b>Producción</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
5.1	El área de producción se encuentra en condiciones idóneas.					
5.2	Los insumos de producción se encuentran en condiciones idóneas (maquinaria, utensilios, etc.).					
5.3	Las estaciones de producción se encuentran en condiciones idóneas de sanidad.					
5.4	Los insumos para la preparación de alimentos son suficiente y adecuado.					
5.5	Se maneja un sistema o plan de sanidad (no comer, no fumar, lavado de manos, mascarillas, guantes).					
5.6	Los insumos alimenticios son verificados para su producción.					
5.7	Existen plan o sistema que evite la contaminación cruzada.					
5.8	Los insumos alimenticios se colocan y guardan de					



	manera adecuada (recipientes, empaquetado).					
5.9	Existe un plan o sistema de desechos adecuado.					
<b>6</b>	<b>Servicio y operación</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
6.1	Existe un sistema de ingreso y salida para el personal.					
6.2	Existe un sistema para la recepción de sugerencias y quejas.					
6.3	Se gestiona una lista de compras o de requisición para el abastecimiento de productos.					
6.4	Existe un protocolo de servicio que maneja el personal.					
6.5	El personal cuenta con un protocolo en base a la hospitalidad.					
6.6	Existe un protocolo de bienvenida para los comensales.					
6.7	El personal cuenta con un protocolo de recepción / atención de pedidos de los comensales.					
6.8	El personal cuenta con capacidades operativas para requerimientos de los comensales.					
6.9	Existe un protocolo de seguimiento en base a satisfacción de los comensales.					
6.10	El personal cuenta con un protocolo de orden y limpieza para los comensales (orden en las mesas).					
<b>7</b>	<b>Seguridad y emergencia</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
7.1	El establecimiento cuenta con un sistema o plan de primeros auxilios.					

7.2	El establecimiento cuenta con un botiquín correctamente equipado.					
7.3	El botiquín se encuentra en un lugar de fácil acceso.					
7.4	El establecimiento posee extintores en óptimas condiciones.					
7.5	Los extintores se encuentran en un lugar de fácil acceso.					
7.6	El establecimiento cuenta con alarma de incendios.					
7.7	Existe un plan de emergencias(evacuación)					
7.8	El personal se encuentra debidamente capacitado en el caso de una emergencia.					
7.9	El establecimiento cuenta con salidas de emergencia.					
7.10	El establecimiento cuenta con un mapa de salidas de emergencia.					

Adaptado de Maldonado, 2017.

ANEXO 5.

Checklist con la valoración del servicio - Determinación de la problemática.

Tabla 12.

Resultados Checklist - Shalalá Lodge

Checklist						
1	Generalidades	CU	NC	CP	NA	Observaciones
1.1	El establecimiento se encuentra en condiciones idóneas (mantenimiento y conservación).	X				Infraestructura nueva
1.2	La ubicación del establecimiento es el adecuado.	X				
1.3	La accesibilidad del establecimiento es el adecuado y se encuentra en óptimas condiciones.			X		Rampas, habitación y baño para personas con discapacidades
1.4	Los elementos que forman parte de la decoración se encuentran en buen estado (pintura, barniz).			X		La mayoría es adquirida de otras comunidades
1.5	El sistema de ventilación es eficiente y se encuentra en óptimas condiciones.			X		El extractor de olores y ventilador suele presentar inconvenientes
1.6	El sistema eléctrico está en condiciones adecuadas (iluminación y cableado).			X		Focos amarillos y ahorradores.
1.7	El establecimiento posee aparcamiento.	X				
1.8	La distribución de los espacios y elementos físicos que integran el establecimiento son adecuados.	X				
1.9	La señalética del establecimiento es el óptimo.			X		
1.10	El establecimiento cuenta con facilidades para personas con discapacidades.			X		
1.11	Los servicios higiénicos se encuentran equipados			X		Sin papel, sin jabón, sin agua en el tanque

	de forma óptima y están limpios.					del inodoro
1.12	El establecimiento maneja un sistema de desechos clasificados.	X				
1.13	Los elementos de limpieza/sanitizantes/aseo se encuentran en óptimas condiciones y ubicados correctamente.			X		Se guarda en distintos recipientes
1.14	Los exteriores del establecimiento se encuentran en óptimas condiciones y limpias.	X				
<b>2</b>	<b>Comedor y Cocina</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
2.1	El área o espacio se encuentra aseado.	X				
2.2	Manejan un sistema adecuado de reposición, cuidado y limpieza de insumos como saleros, pimenteros, servilleteros, etc.			X		
2.3	El menaje o vajilla se encuentra en condiciones idóneas.	X				
2.4	El menaje o vajilla abastece el aforo del establecimiento.	X				
2.5	Las mesas y sillas abastecen el aforo del establecimiento.			X		
2.6	La distribución de mesas y sillas es el adecuado para el fácil desplazamiento.	X				
2.7	Existe un plan o sistema de control de plagas.			X		
2.8	El equipamiento de la cocina es el adecuado (lavabo, refrigerador, horno, mesones).			X		
2.9	Los insumos/utensilios son los suficientes.	X				
<b>3</b>	<b>Personal</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
3.1	La presencia/apariencia del personal es el adecuado.			X		

3.2	La vestimenta del personal es la adecuada para la preparación de alimentos y su servicio.					
3.3	El personal hace uso de mallas para el cabello.			X		
3.4	El personal omite el uso de accesorios (relojes, aretes, anillos, cadenas)			X		
3.5	El personal cuenta con un protocolo de servicio.		X			
3.6	El personal es capaz de resolver requerimientos de los comensales (servicio eficiente y eficaz).		X			
3.7	El personal tiene el conocimiento completo de la carta y sus especificaciones.	X				
3.8	Se descarta de la cadena de servicio al personal que presente inconvenientes de salud (enfermedades o lesiones).	X				
3.9	El personal maneja otro idioma además del español o Kichwa.			X		Inglés básico
<b>4</b>	<b>Recepción y acopio de materia prima</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
4.1	El producto es verificado al momento de ser recibido.	X				
4.2	El área o lugar de acopio para los alimentos es el adecuado.	X				
4.3	Los insumos que sirven de almacenamiento de alimentos se encuentran en óptimas condiciones.	X				
4.4	Existe un espacio destinado para los distintos tipos de productos.	X				
4.5	Los productos se encuentran libres de polvo, impurezas, etc.			X		Se revisa semanalmente los insumos que se

						necesitan
4.6	Se procura evitar el contacto entre los distintos productos (contaminación cruzada).	X				
4.7	En el área de acopio se encuentran únicamente insumos alimenticios.	X				
4.8	Los insumos alimenticios poseen fechas de adquisición.	X				
4.9	Se manejan sistemas para rotación de alimentos (FIFO)	X				
4.10	Se maneja y controla la temperatura de los insumos alimenticios.			X		No existe termómetro
<b>5</b>	<b>Producción</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
5.1	El área de producción se encuentra en condiciones idóneas.			X		Mejorar orden y ubicación
5.2	Los insumos de producción se encuentran en condiciones idóneas (maquinaria, utensilios, etc.).	X				
5.3	Las estaciones de producción se encuentran en condiciones idóneas de sanidad.			X		Mejorar orden y ubicación
5.4	Los insumos para la preparación de alimentos son suficiente y adecuado.	X				
5.5	Se maneja un sistema o plan de sanidad (no comer, no fumar, lavado de manos, mascarillas, guantes).			X		Faltan procesos de sanidad
5.6	Los insumos alimenticios son verificados para su producción.	X				
5.7	Existen plan o sistema que evite la contaminación cruzada.			X		Faltan conocimientos teóricos y prácticos
5.8	Los insumos alimenticios			X		Faltan insumos que

	se colocan y guardan de manera adecuada (recipientes, empaquetado).					faciliten este proceso
5.9	Existe un plan o sistema de desechos adecuado.	X				
<b>6</b>	<b>Servicio y operación</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
6.1	Existe un sistema de ingreso y salida para el personal.		X			
6.2	Existe un sistema para la recepción de sugerencias y quejas.		X			
6.3	Se gestiona una lista de compras o de requisición para el abastecimiento de productos.	X				
6.4	Existe un protocolo de servicio que maneja el personal.		X			
6.5	El personal cuenta con un protocolo en base a la hospitalidad.		X			
6.6	Existe un protocolo de bienvenida para los comensales.		X			
6.7	El personal cuenta con un protocolo de recepción / atención de pedidos de los comensales.		X			
6.8	El personal cuenta con capacidades operativas para requerimientos de los comensales.		X			
6.9	Existe un protocolo de seguimiento en base a satisfacción de los comensales.		X			
6.10	El personal cuenta con un protocolo de orden y limpieza para los comensales (orden en las mesas).		X			
<b>7</b>	<b>Seguridad y emergencia</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
7.1	El establecimiento cuenta con un sistema o plan de			X		Falta capacitación

	primeros auxilios.					
7.2	El establecimiento cuenta con un botiquín correctamente equipado.			<b>X</b>		Faltan insumos
7.3	El botiquín se encuentra en un lugar de fácil acceso.	<b>X</b>				
7.4	El establecimiento posee extintores en óptimas condiciones.	<b>X</b>				
7.5	Los extintores se encuentran en un lugar de fácil acceso.	<b>X</b>				
7.6	El establecimiento cuenta con alarma de incendios.		<b>X</b>			
7.7	Existe un plan de emergencias(evacuación)	<b>X</b>				
7.8	El personal se encuentra debidamente capacitado en el caso de una emergencia.	<b>X</b>				
7.9	El establecimiento cuenta con salidas de emergencia.			<b>X</b>		Falta señalética
7.10	El establecimiento cuenta con un mapa de salidas de emergencia.		<b>X</b>			

Adaptado de Maldonado, 2017.



ANEXO 6.

Checklist con la valoración del servicio - Determinación de la problemática.

Tabla 13.

Resultados Checklist - Kirutwa Mushuc Wasi Restaurante

Checklist						
1	Generalidades	CU	NC	CP	NA	Observaciones
1.1	El establecimiento se encuentra en condiciones idóneas (mantenimiento y conservación).	X				
1.2	La ubicación del establecimiento es el adecuado.			X		
1.3	La accesibilidad del establecimiento es el adecuado y se encuentra en óptimas condiciones.			X		
1.4	Los elementos que forman parte de la decoración se encuentran en buen estado (pintura, barniz).	X				
1.5	El sistema de ventilación es eficiente y se encuentra en óptimas condiciones.	X				
1.6	El sistema eléctrico está en condiciones adecuadas (iluminación y cableado).	X				
1.7	El establecimiento posee aparcamiento.	X				
1.8	La distribución de los espacios y elementos físicos que integran el establecimiento son adecuados.	X				
1.9	La señalética del establecimiento es el óptimo.	X				
1.10	El establecimiento cuenta con facilidades para personas con discapacidades.	X				
1.11	Los servicios higiénicos se encuentran equipados	X				

	de forma óptima y están limpios.					
1.12	El establecimiento maneja un sistema de desechos clasificados.	X				
1.13	Los elementos de limpieza/sanitizantes/aseo se encuentran en óptimas condiciones y ubicados correctamente.			X		Mejorar ubicación
1.14	Los exteriores del establecimiento se encuentran en óptimas condiciones y limpias.	X				
<b>2</b>	<b>Comedor y Cocina</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
2.1	El área o espacio se encuentra aseado.	X				
2.2	Manejan un sistema adecuado de reposición, cuidado y limpieza de insumos como saleros, pimenteros, servilleteros, etc.		X			
2.3	El menaje o vajilla se encuentra en condiciones idóneas.	X				
2.4	El menaje o vajilla abastece el aforo del establecimiento.	X				
2.5	Las mesas y sillas abastecen el aforo del establecimiento.	X				
2.6	La distribución de mesas y sillas es el adecuado para el fácil desplazamiento.	X				
2.7	Existe un plan o sistema de control de plagas.		X			
2.8	El equipamiento de la cocina es el adecuado (lavabo, refrigerador, horno, mesones).	X				
2.9	Los insumos/utensilios son los suficientes.			X		
<b>3</b>	<b>Personal</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
3.1	La presencia/apariencia del personal es el adecuado.		X			

3.2	La vestimenta del personal es la adecuada para la preparación de alimentos y su servicio.		X			
3.3	El personal hace uso de mallas para el cabello.		X			
3.4	El personal omite el uso de accesorios (relojes, aretes, anillos, cadenas)	X				
3.5	El personal cuenta con un protocolo de servicio.		X			
3.6	El personal es capaz de resolver requerimientos de los comensales (servicio eficiente y eficaz).			X		
3.7	El personal tiene el conocimiento completo de la carta y sus especificaciones.	X				
3.8	Se descarta de la cadena de servicio al personal que presente inconvenientes de salud (enfermedades o lesiones).	X				
3.9	El personal maneja otro idioma además del español o Kichwa.			X		Inglés básico
<b>4</b>	<b>Recepción y acopio de materia prima</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
4.1	El producto es verificado al momento de ser recibido.	X				
4.2	El área o lugar de acopio para los alimentos es el adecuado.			X		
4.3	Los insumos que sirven de almacenamiento de alimentos se encuentran en óptimas condiciones.			X		
4.4	Existe un espacio destinado para los distintos tipos de productos.	X				
4.5	Los productos se encuentran libres de polvo, impurezas, etc.	X				

4.6	Se procura evitar el contacto entre los distintos productos (contaminación cruzada).	X				
4.7	En el área de acopio se encuentran únicamente insumos alimenticios.	X				
4.8	Los insumos alimenticios poseen fechas de adquisición.	X				
4.9	Se manejan sistemas para rotación de alimentos (FIFO)	X				
4.10	Se maneja y controla la temperatura de los insumos alimenticios.			X		No tienen termómetro
<b>5</b>	<b>Producción</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
5.1	El área de producción se encuentra en condiciones idóneas.			X		Necesita renovación
5.2	Los insumos de producción se encuentran en condiciones idóneas (maquinaria, utensilios, etc.).			X		Necesita renovación
5.3	Las estaciones de producción se encuentran en condiciones idóneas de sanidad.	X				
5.4	Los insumos para la preparación de alimentos son suficiente y adecuado.			X		Necesita renovación
5.5	Se maneja un sistema o plan de sanidad (no comer, no fumar, lavado de manos, mascarillas, guantes).			X		
5.6	Los insumos alimenticios son verificados para su producción.	X				
5.7	Existen plan o sistema que evite la contaminación cruzada.	X				
5.8	Los insumos alimenticios se colocan y guardan de	X				

	manera adecuada (recipientes, empaquetado).					
5.9	Existe un plan o sistema de desechos adecuado.	X				
<b>6</b>	<b>Servicio y operación</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
6.1	Existe un sistema de ingreso y salida para el personal.	X				
6.2	Existe un sistema para la recepción de sugerencias y quejas.		X			
6.3	Se gestiona una lista de compras o de requisición para el abastecimiento de productos.	X				
6.4	Existe un protocolo de servicio que maneja el personal.	X				
6.5	El personal cuenta con un protocolo en base a la hospitalidad.	X				
6.6	Existe un protocolo de bienvenida para los comensales.			X		
6.7	El personal cuenta con un protocolo de recepción / atención de pedidos de los comensales.		X			
6.8	El personal cuenta con capacidades operativas para requerimientos de los comensales.	X				
6.9	Existe un protocolo de seguimiento en base a satisfacción de los comensales.	X				
6.10	El personal cuenta con un protocolo de orden y limpieza para los comensales (orden en las mesas).	X				
<b>7</b>	<b>Seguridad y emergencia</b>	<b>CU</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
7.1	El establecimiento cuenta con un sistema o plan de primeros auxilios.	X				

7.2	El establecimiento cuenta con un botiquín correctamente equipado.			X		
7.3	El botiquín se encuentra en un lugar de fácil acceso.	X				
7.4	El establecimiento posee extintores en óptimas condiciones.	X				
7.5	Los extintores se encuentran en un lugar de fácil acceso.	X				
7.6	El establecimiento cuenta con alarma de incendios.		X			
7.7	Existe un plan de emergencias(evacuación)		X			
7.8	El personal se encuentra debidamente capacitado en el caso de una emergencia.	X				
7.9	El establecimiento cuenta con salidas de emergencia.	X				
7.10	El establecimiento cuenta con un mapa de salidas de emergencia.		X			

Adaptado de Maldonado, 2017.

ANEXO 7.

Objetivos, metas y actividades (Matriz de marco lógico)

Tabla 14.

Matriz de marco lógico

LÓGICA DE INTERVENCIÓN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo; desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales en la laguna del Quilotoa</p>	<p>-La demanda nacional de servicios turísticos comunitarios aumenta en un 10% finalizado el año 2020</p> <p>-Al menos el 50% de los establecimientos de AyB pertenecen a las comunidades del Quilotoa</p> <p>-El 85% de las personas que visitan el Quilotoa hacen uso de servicios turísticos comunitarios</p>	<p>Boletines turísticos, registro de ingresos</p>	<p>-Existe un interés limitado de las autoridades en invertir para el desarrollo turístico</p> <p>-Las comunidades son el primer beneficiario del proyecto</p>
<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b></p> <p>Implementar procesos de BPM en los establecimientos de AyB de la laguna del Quilotoa</p>	<p>-El 75% de los establecimientos de AyB de la laguna del Quilotoa aplican procesos de BPM finalizado el 2020</p> <p>-Se reduce en un 10% el desperdicio de materia prima en los establecimientos de AyB</p>	<p>Certificación en manejo de BPM.</p>	<p>Las entidades estatales apoyan el desarrollo del turismo</p>

RESULTADOS/ COMPONENTES/ ALTERNATIVAS			
1. Controlar los procesos operativos en los servicios de AyB	<p>1.1 Finalizado el 2019 el 80% de los establecimientos de AyB habrán sido controlados en sus procesos operativos</p> <p>1.2 En el primer año el 100% de los establecimientos de AyB caracterizados</p>	Reportes, informes, checklist y fotografías.	Se gestiona el desarrollo de planta turística en beneficio a la comunidad
2. Implantación de capacidades y conocimientos en procesos de BPM	<p>2.1 En el año 2020 el 90% de los establecimientos de AyB habrán accedido a los talleres instructivos</p> <p>2.2 En el año 2020 el 95% de los establecimientos accede a manuales de BPM</p>	Registro de asistencia, manuales impresos y entregados	Las comunidades muestran interés por vincularse al desarrollo turístico
3. Vincular a las comunidades con el turismo del Quilotoa	3.1 La participación comunitaria en proyectos turísticos del Quilotoa aumenta en un 30% terminado el año 2020	Convenios gestionados	Entidades públicas y privadas participan en la gestión turística
4. Desarrollo de las condiciones de la planta turística	<p>4.1 El 60% de los establecimientos mejora sus procesos operativos finalizados el 2020</p> <p>4.2 El 75% de los establecimientos mejora la infraestructura para el</p>	Reportes, informes y fotografías	Entidades públicas y privadas participan en la gestión turística



	año 2020		
ACTIVIDADES	RECURSOS/BROS	COSTES	SUPUESTOS
1.1.1 Caracterizar a los establecimientos de AyB según sus condiciones de funcionamiento	Insumos tecnológicos, insumos de oficina, personal de asistencia, viáticos y gastos administrativos	\$413.92	Los establecimientos de AyB prestan las facilidades para caracterizar al servicio
1.1.2 Instruir a los establecimientos de AyB acerca de la normativa que se establece para dichos servicios y su funcionamiento		\$413.92	Existe interés de los establecimientos de AyB de acceder a talleres
1.1.3 Evaluar los procesos operativos actuales en el servicio de los establecimientos de AyB		\$413.92	Los establecimientos de AyB participan de las evaluaciones
1.1.4 Programación de una agenda de asistencia y control técnico a los establecimientos de AyB		\$413.92	La asistencia y control técnico a los establecimientos de AyB gestiona de forma favorable
2.1.1 Creación de un manual de BPM para los establecimientos de AyB de la laguna del Quilotoa	Insumos tecnológicos, insumos de oficina, personal de asistencia, viáticos, gastos administrativos y capacitación formativa	\$833.93	Las necesidades de los establecimientos de AyB son atendidas por medio del manual
2.1.2 Taller acerca de la importancia de los procesos de BPM en los establecimientos de AyB		\$613.92	Las comunidades prestan interés en acceder a los

			talleres
2.1.3 Taller de implementación de procesos de BPM en los establecimientos de AyB		\$613.92	Las comunidades prestan interés en acceder a los talleres
2.1.4 Implementación de procesos de BPM por medio de un manual		\$833.93	Los establecimientos de AyB adoptan manuales de BPM satisfactoriamente
3.1.1 Gestionar reuniones periódicas entre las comunidades y gobiernos estatales	Insumos tecnológicos, insumos de oficina, personal de asistencia, viáticos, gastos administrativos y capacitación formativa	\$413.92	Los gobiernos estatales muestran interés por desarrollar el turismo
3.1.2 Taller acerca de la importancia de los servicios de AyB en un sistema turístico.		\$613.92	Las comunidades prestan interés en acceder a los talleres
3.1.3 Evaluación de los talleres impartidos a los establecimientos de AyB		\$413.92	Se evalúa con normalidad las competencias aprendidas en los talleres
4.1.1 Asistencia técnica en el mantenimientos de la infraestructura de los establecimientos de AyB		\$413.92	Se realizan las asistencias técnicas de forma positiva
4.1.2 Gestionar los procesos correctivos en base a las evaluaciones de los	capacitación formativa	\$413.92	Los inconvenientes encontrados en las evaluaciones a los

establecimientos de AyB			establecimientos de AyB se gestionan positivamente
	<b>TOTAL</b>	\$6,820.98	<b>CONDICIONES PREVIAS</b>
			<p>-La normativa vigente es cumplida por los establecimientos de AyB</p> <p>-Los gobiernos autónomos descentralizados apoyan el desarrollo turístico</p> <p>-Las comunidades se comprometen con el desarrollo turístico</p>

ANEXO 8.

Cronograma establecido para el proyecto.

Tabla 15.

Cronograma del proyecto

Cronograma del proyecto																											
										Periodo / Duración																	
Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Responsables		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Resultado 1: Controlar los procesos operativos en los establecimientos de AyB en el Quilotoa																											
1.1.1 Caracterizar a los establecimientos de AyB según sus condiciones de funcionamiento																											UDLA
1.1.2 Instruir a las establecimientos de AyB acerca de la normativa que se establece para dichos servicios y su funcionamiento																											UDLA
1.1.3 Evaluar los procesos																											UDLA GAD PUJILÍ







ANEXO 9.

Presupuesto estimado para llevar a cabo el proyecto.

Tabla 16.

Presupuesto del proyecto

Presupuesto Consolidado								
Categoría de presupuesto/Rubro	Unidad	Cantidad	Valor Unitario (\$)	Valor Total (\$)	Fuente de Financiamiento			Total
					GAD Pujilí	A.L.V.Q.	Entidad Privada	
<b>Capacitación Formativa</b>								
Talleres acerca de la importancia de gestión adecuada de procesos.	Hora	5	40.00	200.00	-	-	F.F.	200.00
Taller acerca de la gestión en procesos de BPM.	Hora	5	40.00	200.00	-	-	F.F.	200.00
Taller de la adecuada ejecución de los procesos de BPM.	Hora	5	40.00	200.00	-	-	F.F.	200.00
<b>Insumos tecnológicos</b>								
Computadora portátil	Unidad	1	489.00	489.00	-	-	F.F.	489.00
Cámara fotográfica	Unidad	1	149.00	149.00	-	-	F.F.	149.00
Memoria USB	Unidad	1	20.00	20.00	-	-	F.F.	20.00
Impresora	Unidad	1	155.00	155.00	-	-	F.F.	155.00
Teléfono Celular	Unidad	1	115.00	115.00	-	-	F.F.	115.00
<b>Insumos de oficina</b>								
Resma de papel	Unidad	1	10.00	10.00	F.F.	-	-	10.00
Kit de esferográficos	Unidad	1	8.00	8.00	F.F.	-	-	8.00



Agenda	Unidad	1	18.00	18.00	F.F.	-	-	18.00
Tinta de impresora	Unidad	1	27.00	27.00	F.F.	-	-	27.00
Carpetas	Unidad	4	3.00	12.00	F.F.	-	-	12.00
Kit para oficina	Unidad	1	16.00	16.00	F.F.	-	-	16.00
<b>Personal de Asistencia</b>								
Consultor	Sesiones	12	85.00	1,020.00	-	-	F.F.	1,020.00
Coordinador	Sesiones	24	85.00	2,040.00	-	-	F.F.	2,040.00
<b>Gestión de procesos BPM</b>								
Manual de servicio en BPM	Unidad	1	300.00	300.00	-	-	F.F.	300.00
Edición de manual/Impresión	Unidad	27	20.00	540.00	F.F.	-	-	540.00
<b>Viáticos</b>								
Alojamiento	Días	18	15.00	270.00	-	F.F.	-	270.00
Transporte	Dólares	18	20.00	360.00	-	F.F.	-	360.00
Alimentación	Días	18	15.00	270.00	-	F.F.	-	270.00
<b>Gastos Administrativos</b>								
Plan de teléfono	Meses	6	15.00	90.00	-	-	F.F.	90.00
Servicio de internet	Meses	6	12.00	72.00	-	-	F.F.	72.00
Eventualidades	Meses	6	40.00	240.00	F.F.	-	-	240.00
						<b>Total</b>		<b>\$ 6,821.00</b>

ANEXO 10.

Entrevistas a personas involucradas al proyecto que aportaron información.

Tabla 17.

Entrevistas para la recopilación de datos

NOMBRE DE ENTREVISTADOS	ACTIVIDAD / RESPONSABILIDAD	OBJETIVO
David Umajinga	Socio comunitario de Asociación Lago Verde Quilotoa y encargado de turno del restaurante Kirutwa Mushuc Wasi	Conocer el contexto de los establecimientos / Recopilar información
María Vega	Integrante comunitaria de Ponce Quilotoa	Recopilar información y conocer el contexto de actividades
Miguel Jácome	Representante de socios comunitarios Asociación Lago Verde Quilotoa	Conocer el contexto de los establecimientos / Recopilar información
Cesar Cuchiparte	Socio comunitario de Asociación Lago Verde Quilotoa	Conocer el contexto de los establecimientos / Recopilar información
Verónica Pastuña	Socia comunitaria de Asociación Lago Verde Quilotoa y encargada de turno del restaurante Kirutwa Mushuc Wasi	Conocer el contexto con el que se maneja el establecimiento / Recopilar Información
Manuel Umajinga	Socio comunitario de Asociación Lago Verde Quilotoa	Conocer el contexto de los establecimientos / Recopilar información
Juan Chiluisa	Integrante comunitario de Ponce Quilotoa	Recopilar información y conocer el contexto de actividades

Elsita Vega	Integrante comunitaria de Ponce Quilotoa	Recopilar información y conocer el contexto de actividades
María Cuchipi	Socia comunitaria de Asociación Lago Verde Quilotoa y encargada de turno de Shalalá Lodge	Recopilar información y conocer el contexto con el que se maneja el establecimiento
Mariana Pilachán	Secretaria GAD Zumbahua	Recopilar información del ingreso de turistas e movimientos que genera
Iván Lisintuña	Director GAD Zumbahua	Recopilar información del ingreso de turistas e movimientos que genera
Leonardo Nicolalde	Integrante de investigación del ministerio de Turismo	Recopilar información del ingreso de turistas

ANEXO 11.

Puntos y coordenadas en base a la ubicación de los establecimientos de AyB.

Tabla 18.

Puntos y coordenadas de los establecimientos de AyB

N°	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	COORDENADAS GOOGLE MAPS (DECIMAL)	COORDENADAS GOOGLE EARTH (UTM)
1	Kirutwa	-0.866871,-78.915943	X:(731928.5) Y:(9904120.8)
2	Princesa Toa	-0.867120,-78.916115	X:(731909.3) Y:(9904093.3)
3	Chukirawa	-0.866863,-78.916293	X:(731889.5) Y:(9904121.7)
4	Shalalá	-0.871712,-78.900390	X:(733659.8) Y:(9903584.4)
5	El Mirador Quilotoa	-0.867996,-78.915792	X:(731945.2) Y:(9903996.4)
6	Quilotoa	-0.868225,-78.915764	X:(731948.3) Y:(9903971)
7	Andean House	-0.868588,-78.916112	X:(731909.5) Y:(9903930.9)
8	Happy Llama	-0.868295,-78.915434	X:(731985.1) Y:(9903963.3)
9	Karu Nan	-0.868484,-78.916052	X:(731916.2) Y:(9903942.4)
10	Don Cuchiparte	-0.868557,-78.916119	X:(731908.8) Y:(9903934.3)
11	Runa Wasi	-0.869318,-78.917171	X:(731791.6) Y:(9903850.2)
12	Quilotoa Green Lake	-0.871347,-78.914770	X:(732058.8) Y:(9903625.7)
13	Chozita	-0.867691,-78.915675	X:(731958.3) Y:(9904030.1)
14	Arcoíris	-0.868056,-78.915808	X:(731943.4) Y:(9903989.7)
15	Mama Jataba	-0.867854,-78.915858	X:(731937.9) Y:(9904012.1)
16	Conejito	-0.866394,-78.916440	X:(731873.2) Y:(9904173.6)
17	S/N	-0.868857,-78.916501	X:(731866.2) Y:(9903901.2)
18	S/N	-0.868370,-78.916163	X:(731903.9) Y:(9903955)
19	Los Andes	-0.868016,-78.915810	X:(731943.2) Y:(9903994.1)
20	Pachamama	-0.867255,-78.915980	X:(731924.3) Y:(9904078.3)
21	S/N	-0.866230,-78.916476	X:(731869.2) Y:(9904191.7)
22	Andina's Food	-0.867401,-78.915970	X:(731925.4) Y:(9904062.2)
23	Sisa Pakary	-0.867345,-78.916244	X:(731894.9) Y:(9904068.4)
24	Quilotoa	-0.867910,-78.915951	X:(731927.5) Y:(9904005.9)
25	Llama Michik	-0.868805,-78.916471	X:(731869.6) Y:(9903906.9)
26	Samaripay	-0.868528,-78.915982	X:(731924) Y:(9903937.5)
27	Doña Teresita	-0.868039,-78.915841	X:(731939.8) Y:(9903991.6)
28	Alli Shamuy	-0.868556,-78.916130	X:(731907.5) Y:(9903934.4)

# Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para establecimientos de alimentos y bebidas

---

LAGUNA DEL QUILOTOA – COTOPAXI-ECUADOR

KEVIN EDUARDO ONOFRE PINTO  
2019 |

## ANEXO 12.

Manual de buenas prácticas de manufactura para los establecimientos de la laguna del Quilotoa

### **PRELIMINAR**

#### **¿Qué son buenas prácticas de manufactura?**

Las buenas prácticas de manufactura hacen referencia a los preámbulos básicos de sanidad en el manejo, elaboración, producción, empaque, acopio y traslado de todo tipo de comestibles, el cual tiene como finalidad asegurar las óptimas condiciones en la calidad e higiene para el consumo humano (ANRCVS, 2015). Estos procesos establecen parámetros con el fin de evitar la contaminación de los alimentos, en sus distintas fases de producción. Así mismo, estas normas de calidad se aplican también al personal que se encarga de sacar adelante el producto final, de este modo se avala al producto que se ha elaborado en instancias sanitarias apropiadas (ANRCVS, 2015).

#### **Ámbito I. Consideraciones sobre salud y enfermedades en la manipulación de alimentos**

A diferencia de lo que se piensa, la salud no es la carencia de enfermedades, mas bien se debe entender que es un estado que proporciona armonía física, social y mental; alimentarse sanamente promueven este bienestar en los seres humanos al igual que previene el desarrollo de patologías (Organización Panamericana de Salud, 2016).

Las afecciones que se transmiten por alimentos se contraen, por lo tanto, comer y beber alimentos que tuvieron un mal proceso de producción antes de su consumo es una de las causas principales para contraer afecciones, por eso mantener procesos adecuados de manufactura en los alimentos pueden prevenir un estado de enfermedad (Organización Panamericana de Salud, 2016).

## 1.1 Tipos de enfermedades

### 1.1.1 Infecciones

Se hacen presentes al consumir alimentos contaminados por bacterias, gérmenes o parásitos los cuales producen trastornos infecciosos, no obstante estas alteraciones de los alimentos pueden ser evitadas con el proceso adecuado de su manufactura; lavar los comestibles de forma correcta, asegurar una buena cocción de los productos o tener desinfectado el entorno donde se prepara lo que se consume son aspectos que repercuten en la calidad de la comida (Organización Panamericana de Salud, 2016).

### 1.1.2 Intoxicación

Surgen al consumir alimentos contaminados por toxinas que producen ciertos gérmenes, por contacto de sustancias químicas o por tóxicos que se generaron en la postproducción de los insumos (Organización Panamericana de Salud, 2016).

## 1.2 Enfermedades más frecuentes que transmiten los alimentos contaminados

Tabla 19.

Enfermedades transmitidas por alimentos contaminados

ENFERMEDAD	SÍNTOMA	FUENTE
Salmonelosis	Se hace presente de 6 a 72 horas después de haber sido consumido el alimento infectado y puede durar un promedio de 7 días; entre los síntomas más comunes están: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cólicos</li><li>• Diarrea</li></ul>	Se genera por alimentos contaminados con heces de animales en especial en los siguientes alimentos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Carnes rojas</li><li>• Carne de aves</li><li>• Frutas</li><li>• Vegetales</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escalofríos</li> <li>• Fiebre</li> <li>• Náuseas</li> <li>• Vómito</li> <li>• Malestar</li> </ul>	<p>Otras fuentes contaminantes también son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de higiene al manipular alimentos</li> <li>• Alimentos crudos</li> <li>• Equipos y utensilios sucios en cocina</li> </ul>
Estafilococo dorado (aureus)	<p>Se genera de forma muy acelerada, entre las 2 a 6 horas después de haber consumido el alimento infectado y puede durar de 2 a 24 horas; entre los síntomas más comunes están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Náuseas</li> <li>• Vómito</li> <li>• Cólico</li> <li>• Cansancio</li> </ul>	<p>Se encuentran en alimentos relativamente comunes que se contaminan por esta bacteria entre los más comunes están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos cárnicos</li> <li>• Lácteos</li> <li>• Huevos</li> <li>• Pastas</li> <li>• Tubérculos</li> <li>• Rellenos</li> <li>• Cremas</li> <li>• Sánduches</li> <li>• Ensaladas</li> </ul>
Gastroenteritis por clostridium perfringens	<p>Se caracteriza porque se genera en ambientes con ausencia de oxígeno, los síntomas aparecen de 8 a 12 horas después de haber consumido el alimento infectado y puede durar hasta una semana; entre los síntomas más comunes están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cólico severo</li> <li>• Diarrea</li> <li>• Náuseas</li> <li>• Vómito</li> </ul>	<p>Esta bacteria habita en los pisos y en el tracto digestivo de los animales, se encuentran generalmente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carnes rojas preparadas</li> <li>• Carne de aves preparadas</li> <li>• Granos o porotos</li> </ul>
Botulismo	Se presentan entre las 18	Esta bacteria habita en



	<p>a 36 horas después de haber consumido el alimento infectado, esta bacteria se genera en ambientes con falta de oxígeno; entre los síntomas más comunes están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Náuseas</li> <li>• Vómito</li> <li>• Cólicos</li> <li>• Visión doble</li> <li>• Dificultad para hablar y tragar</li> <li>• Sequedad en lengua y laringe</li> <li>• Debilidad progresiva</li> </ul> <p>En casos extremos puede llevar a un coma y/o muerte a causa de la parálisis de los músculos respiratorios.</p>	<p>ambientes naturales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suelos</li> <li>• Sedimentos de mares y ríos</li> <li>• Tracto digestivo de animales</li> <li>• Vegetales de ambiente natural</li> <li>• Mamíferos de ambiente natural</li> <li>• Aves de ambiente natural</li> <li>• Heces animales</li> </ul>
<p>Triquinelosis</p>	<p>Es un parásito en forma de lombriz que al ser consumido se hace presente con síntomas después de 10 días de haber consumido el alimento infectado; entre los síntomas más comunes están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de apetito</li> <li>• Náuseas</li> <li>• Vómito</li> <li>• Cólico</li> <li>• Diarrea</li> <li>• Inflamación y dolor muscular</li> <li>• Fiebre</li> <li>• Dolor de cabeza</li> <li>• Escalofríos</li> <li>• Sudoración</li> <li>• Urticaria</li> </ul>	<p>Por lo general tienen origen en las zonas rurales, estos surgen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carne de cerdo</li> <li>• Residuos de restaurantes y cocinas</li> <li>• Basureros</li> <li>• Chorizos</li> <li>• Salamis</li> <li>• Jamones</li> <li>• Otros embutidos</li> </ul>

<p>Intoxicación por productos de mar</p>	<p>Se hace presente a los pocos minutos de consumir el alimento infectado y su intensidad dependerá de la cantidad que se ingiera; los síntomas más comunes son de carácter neurológico entre los que están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hormigueo en el cuerpo</li> <li>• Ardor en el cuerpo</li> <li>• Entumecimiento de la boca y punta de los dedos</li> <li>• Dificultad para hablar</li> </ul> <p>En casos extremos puede generar una parálisis respiratoria que podría ser mortal.</p>	<p>Generalmente se encuentran en mariscos que estuvieron en un ambiente de algas tóxicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peces</li> <li>• Crustáceos</li> <li>• Moluscos</li> </ul>
<p>Intoxicación por productos químicos</p>	<p>Los síntomas se hacen presentes entre los 30 a 60 minutos después de haber consumido el alimento infectado; los síntomas más comunes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor abdominal</li> <li>• Vómito</li> <li>• Salivación</li> <li>• Dolor de cabeza</li> <li>• Convulsiones</li> </ul>	<p>Se generan por el uso de pesticidas o elementos químicos en los alimentos, también por manipular y acumular productos de diferentes géneros en zonas con presencia de polvo.</p>

Adaptado de: Organización Panamericana de Salud, 2016.

### **1.3 Contaminación de Alimentos – Fuentes Contaminantes**

Se entiende por contaminación a todo agente externo que se adhiere o ingresa a un producto alimenticio y que hace parte de sus propiedades, motivo por el cual, si es consumido produce afecciones. Estos agentes pueden ser de origen biológico, origen químico u origen físico (Organización Panamericana de Salud, 2016).

#### **1.3.1 Contaminantes Biológicos**

Conformados por virus, gérmenes, bacterias y parásitos que en su mayoría son imperceptibles a simple vista por su tamaño microscópico; estos contaminantes tienen la capacidad de propagarse sobre los alimentos, dañándolos para el consumo humano y en caso de ser consumidos produce enfermedades (Organización Panamericana de Salud, 2016).

Estos contaminantes pueden alojarse en los alimentos a través de la manipulación humana, por haber estado en contacto con productos alimenticios en mal estado o por contacto de herramientas, equipos, mesas y utensilios sucios. Las plagas también pueden ser parte de esta contaminación biológica; animales como ratas, moscas, hormigas, cucarachas pueden entrar en contacto con los alimentos y contaminarlos (Organización Panamericana de Salud, 2016).

#### **1.3.2 Contaminantes Químicos**

Por lo general sucede en el mismo sitio donde se manufacturan los alimentos, por residuos de sustancias que sirven para el control de plagas o también por fármacos que se usa para tratar enfermedades en los animales (Organización Panamericana de Salud, 2016).

### **1.3.3 Contaminación Cruzada**

Se la comprende por el contacto de contaminantes físicos, químicos o bacteriales a productos alimenticios en buenas condiciones, o a su vez por agentes usados en la limpieza de las zonas de producción como es el caso de jabones, detergentes o desinfectantes. Generalmente se produce por la manipulación de distintos elementos como por ejemplo al utilizar un utensilio determinado para distintos fines en el mismo proceso de manufactura; los agentes que contaminan se dispersan en los distintos insumos y generan dicho efecto (Organización Panamericana de Salud, 2016).

### **1.4 Control y recepción de productos**

La primera fase en el proceso de producción de alimentos se da en el momento de la recepción y control de estos, de tal manera que resulta primordial que tengan un origen confiable y se encuentren en condiciones idóneas (ANRCVS, 2015).

Es preciso considerar los siguientes elementos al momento de adquirir productos alimenticios:

- Para adquirir los productos es recomendable hacerlo en horas de la mañana, cuando existe un movimiento menos concurrido que en otras horas del día, de tal forma que se pueda constatar la calidad de los insumos.
- El estado y características de los productos alimenticios deben ser verificados a través de un control visual, olfativo, palpable y de temperatura idónea; por otro lado, si estos se encuentran empaquetados es fundamental que su envase o contenedor esté en condiciones adecuadas, de igual manera es preciso verificar las fechas de expiración para garantizar que estos se encuentren en estado fresco.

- En el caso de que los productos alimenticios no cumplan las normas de calidad, se deben rechazar de forma inmediata.
- Deben ser transportados a las zonas de almacenamientos designadas; en este proceso no deben entrar en contacto con ningún agente que puedan atentar con la calidad de los productos.  
(ANRCVS, 2015).

### 1.4.1. Principios de calidad en la recepción de productos

#### 1.4.1.1. Productos cárnicos

Tabla 20.

Principios de calidad en la recepción de productos cárnicos

Tipo de producto cárnico	Grado - Temperatura		Indicadores de calidad	
	Fresco	Congelado	Buen estado	Mal estado
Res	5° a 6° C	-17° a -18° C	Tonalidad rojiza intensa y con brillo, textura firme, aroma neutral.	Tonalidad verdosa, café, amarillo, textura flácida, viscosa, aroma penetrante y desagradable.
Cordero	5° a 6° C	-17° a -18° C	Tonalidad rojiza intensa y con brillo, textura firme, aroma neutral.	Tonalidad verdosa, café, amarillo, textura flácida, viscosa, aroma penetrante y desagradable.
Cerdo	5° a 6° C	-17° a -18° C	Tonalidad rosa clara, con brillo y grasa clara, textura firme, aroma neutral.	Tonalidad verdosa, café, amarillo, textura flácida, viscosa, aroma penetrante y desagradable.
Aves de corral	5° a 6° C	-17° a -18° C	Tonalidad amarilla o	Tonalidad verdosa,

			blanca, con brillo, textura firme, aroma neutral.	púrpura, textura flácida, viscosa, aroma penetrante y desagradable.
Pescado	5° a 6° C	-17° a -18° C	Tonalidad brillante de colores vivos, textura firme, branquias rojizo intenso, aroma a mar.	Tonalidades oscuras, textura blanda y viscosa, branquias descoloridas o de color café, aroma penetrante y desagradable.
Mariscos	6° a 7° C	-17° a -18° C	Aroma ligero a mar, sin grietas o golpes en su estructura.	Textura blanda y viscosa, presenta grietas o golpes en su estructura, aroma penetrante y desagradable.

Adaptado de: Maldonado, 2017; Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015.

#### 1.4.1.2 Productos lácticos y huevos

Tabla 21.

Principios de calidad en la recepción de productos lácticos y huevos

Tipo de producto	Grado – Temperatura		Indicadores de calidad	
	Fresco		Buen estado	Mal estado
Lácticos	4° a 5° C		-Leche: Sabor ligeramente dulce y graso. -Yogurt: Sabor dulce y cremoso. -Mantequilla: Sabor ligeramente salado,	-Leche: Sabor amargo o agrio, espesa, aroma penetrante y desagradable. -Yogurt: Sabor amargo o agrio, con grumos, aroma penetrante y desagradable.

		tonalidad amarillenta, textura de firmeza. -Queso: Tonalidades uniforme, textura firme y/o consistente.	-Mantequilla: Sabor amargo o agrio, tonalidad variante, textura aguada, aroma penetrante y desagradable. -Queso: Sabor amargo o agrio, tonalidad variante, aroma penetrante y desagradable.
Huevos	0° a -5° C	Cascarón sin grietas o golpes, limpios e inoloro.	Cascarón con grietas o golpes, sucio, aroma penetrante y desagradable.

Adaptado de: Maldonado, 2017; Asociación Panamericana de Salud, 2016.

#### 1.4.1.3 Productos vegetales y frutales

Tabla 22.

Principios de calidad en la recepción de productos vegetales y frutales

Tipo de producto	Grado – Temperatura	Indicadores de calidad	
	Fresco	Buen estado	Mal estado
Frutales	7° a 12° C	Sin abolladuras, colores vivos, aromas típicos y frescos.	Con abolladuras, colores desgastados, textura blanda y viscosa, aromas fermentados, plagas.
Vegetales	7° a 12° C	Sin abolladuras, colores vivos, aromas típicos y frescos.	Con abolladuras, colores desgastados, textura blanda y viscosa, aromas fermentados, plagas.

Adaptado de: Maldonado, 2017; Asociación Panamericana de Salud, 2016.

#### 1.4.1.4 Productos procesados

Tabla 23.

Principios de calidad en la recepción de productos procesados

Tipo de producto procesado	Grado – Temperatura	Indicadores de calidad	
	Fresco	Buen estado	Mal estado
Enlatado	5° a 6° C	Envase no oxidado, sin grietas o abolladuras, sellado y etiquetado, fecha de consumo en regla.	Envase oxidado, con grietas o abolladuras, incorrectamente sellado y etiquetado, fecha de consumo inválida.
Procesado refrigerado	5° a 6° C	Sellado, sin grietas o abolladuras, fecha de consumo en regla.	Empaque de condiciones inadecuadas, con grietas y abolladuras, fecha de consumo inválida.
Procesado congelado	-17° a -18° C	Sellado, sin grietas o abolladuras, fecha de consumo en regla.	Empaque de condiciones inadecuadas, con grietas y abolladuras, fecha de consumo inválida.
Secos	Ambiente	Sellado, sin grietas o abolladuras, seco, fecha de consumo en regla.	Empaque de condiciones inadecuadas, con grietas y abolladuras, húmedo, fecha de consumo inválida.

Adaptado de: Maldonado, 2017; Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015; Asociación Panamericana de Salud, 2016.



## 1.5 Acopio de productos

Con el fin de evitar cualquier tipo de afección de los productos que se encuentran en la bodega o centro de acopio, se aplica un sistema determinado que se basa en la rotación de los alimentos, es decir que , lo primero que ingresa en bodega es lo primero en ser utilizado en la producción y manufactura de productos alimenticios, a este sistema se lo denomina FIFO o PEPS (First In, First Out o Primero en Entrar , Primero en Salir) y asegura que los insumos que estén más prontos a caducar se usen en el tiempo adecuado y no se echen a perder, de tal manera no solo se estimula la rotación de los alimentos, sino que también se garantiza la calidad en el producto final (Organización Panamericana de Salud, 2016).

Es necesario considerar algunas pautas para tener un control apropiado de los productos que se usan, mismas que se detallan a continuación:

- Se necesita llevar un control de los productos que se almacenan en bodega; detallar su origen (proveedor), fecha de ingreso, tipo de producto, cantidad almacenada, entre otros.
- Al ingresar nuevos productos alimenticios se deben colocar detrás de los insumos ya existentes, de tal manera que estos salgan primero y no se caduquen.
- Inspeccionar y verificar las condiciones de los productos a diario.
- En caso de encontrar productos en mal estado, se deben eliminar y descartar de forma inmediata, de tal manera que no contaminen al resto de alimentos.
- Bajo ninguna circunstancia los alimentos pueden tener contacto con el suelo.
- Los alimentos deben ser almacenados según sus requerimientos, es decir, no se debe mezclar productos entre sí, ya que podría repercutir en una contaminación cruzada.

- Las áreas destinadas para el almacenamiento de productos deben estar en condiciones idóneas, al igual que los recipientes, envases, compartimientos o aparadores que sirven de acopio.
- El sistema de ventilación e iluminación debe estar en óptimas condiciones de uso.
- Se debe controlar de manera periódica las condiciones de almacenamiento; limpieza, iluminación y temperatura.

(ANRCVS, 2015)

### **1.5.1 Acopio de productos en seco**

- Se debe almacenar los productos en una temperatura entre los 10° a 21° C, además de una humedad que oscile el 50% a 60%.
- El sistema de ventilación e iluminación debe ser el adecuado y tiene que estar en óptimas condiciones.
- Los productos alimenticios deben estar en lugares óptimos que eviten el contacto del suelo o cualquier otro agente contaminante.
- La distancia entre las estanterías y el suelo debe ser de 15cm y de 50cm para techos y paredes.

(ANRCVS, 2015)

### **1.5.2 Acopio de productos en frigoríficos**

- Se debe almacenar los productos en una temperatura que oscile los 0° a 5° C.
- Se debe almacenar los productos necesarios en cada frigorífico, es decir, no se debe saturar sus almacenamientos ya que impide una adecuada ventilación.
- Con el fin de conservar la temperatura en los frigoríficos estos se deben abrir únicamente al momento sacar los productos, además que se debe procurar tenerlos abiertos el menor tiempo que sea posible.

- Los alimentos ya preparados deben estar en aislamiento de los que se encuentran crudos, también se debe utilizar los envases o contenedores adecuados que además deben ser perfectamente herméticos o sellados.
- Los productos que estén calientes no se los puede almacenar dentro de los frigoríficos, ya que podría modificar su temperatura y alterar sus propiedades.

(ANRCVS, 2015)

### **1.5.3 Acopio de productos en congeladoras**

- Se debe almacenar los productos en una temperatura que oscile entre los  $-18^{\circ}$  a  $-20^{\circ}$  C.
- Con el fin de conservar la temperatura en las congeladoras estas se deben abrir únicamente al momento sacar los productos, además que se debe procurar tenerlos abiertos el menor tiempo que sea posible.
- Se debe almacenar los productos necesarios en cada congeladora, es decir, no se debe saturar su almacenamiento ya que impide una adecuada ventilación.
- Los productos que estén calientes no se los puede almacenar dentro de las congeladoras, ya que podría modificar su temperatura y alterar sus propiedades.
- Los alimentos ya preparados deben estar en aislamiento de los que se encuentran crudos, también se debe utilizar los envases o contenedores adecuados que además deben ser perfectamente herméticos o sellados
- Evitar volver a congelar productos ya descongelados.
- Se debe llevar un control de los productos, por lo que es necesario que sean correctamente etiquetados donde se incluirá: tipo de producto, fecha de producción, fecha de vencimiento y medida.

(ANRCVS, 2015)

## **1.6 Preparación de alimentos**

### **1.6.1 Generalidades**

- Los productos a ser utilizados deben estar completamente descongelados, esto con el fin de garantizar una cocción uniforme.
- Una vez descongelados los alimentos deberán ser preparados de forma inmediata, de no ser así es necesario mantenerlos en refrigeración.
- Los productos que no requieran cocción deben mantener las respectivas normas de asepsia.
- Las temperaturas de cocción en los alimentos deben ser las requeridas según el caso; esta deberá garantizar su correcta preparación.
- De presentarse el caso que un alimento tenga contacto con el suelo, se deberá descartar inmediatamente.
- El aceite que se use para freír los alimentos debe estar en óptimas condiciones, es decir, no debe ser reutilizado, no debe estar calcinado o contener impurezas; caso contrario debe ser reemplazado las veces que sea necesario.
- Para el uso de condimentos en los alimentos se debe utilizar los utensilios adecuados y que además estén limpios.
- Al momento de manipular los alimentos se los debe tratar en áreas limpias y desinfectadas, esto con el fin de evitar una contaminación cruzada.
- Los debidos procesos de limpieza se los lleva acabo al final de la manufactura de los alimentos.
- Los utensilios que se utilicen en la producción o manufactura de alimentos deben ser específicos para cada género, esto con el fin de evitar una contaminación cruzada (limpiones, tablas, etc.).
- Se debe evitar el uso de utensilios de cristal, ya que estos son más propensos a romperse y pueden alcanzar a los productos.

(ANRCVS, 2015) (Organización Panamericana de Salud, 2016)

### 1.6.2 Descongelación de alimentos

Tabla 24.

Procesos de descongelación de alimentos

Procesos de descongelación de alimentos	
En frigorífico	Los productos a ser utilizados se los debe retirar del congelador y llevarlos al frigorífico, estos deben ser ubicados en la parte inferior y sobre un contenedor, esto con el fin de que los líquidos no intervengan con otros insumos. Este proceso es lento, pero asegura una conservación adecuada del producto.
En agua	Los productos que serán utilizados deben ser retirados del congelador para luego ser llevados bajo un chorro de agua fría, allí deberán permanecer el tiempo que sea necesario hasta su descongelamiento; no obstante, es necesario mencionar que por este método el consumo de agua es elevado y además es mucho más propicio la proliferación de bacterias debido al largo tiempo de espera en descongelación.
En cocción	Este método aplica a producto de volumen reducido ya que permite que se descongele de forma rápida y además garantiza la cocción correcta del alimento.
En horno de microondas	Por medio de este método la descongelación es rápida y eficiente; pero como parte del proceso hay que cocer el alimento de manera inmediata para evitar contaminación o alteración del producto.

Adaptado de: Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015.

### 1.6.3 Temperatura mínima en cocción

Tabla 25.

Temperaturas mínimas en cocción de alimentos

Producto	Temperatura mínima en cocción interna	Requisitos y sugerencias en cocción
Avícolas	71° a 74° C sin interrupción durante su cocción	Debido a que los productos avícolas pueden generar mayor cantidad de lípidos y/o microbios, su temperatura y tiempo de cocción es mayor que otros productos.
Res	71° a 74° C sin interrupción durante	Los alimentos deben ser vigilados por intervalos hasta que la cocción esté

	su cocción	completa.
Cerdo	74° C sin interrupción durante su cocción	Los alimentos deben ser vigilados por intervalos hasta que la cocción esté completa.
Mariscos	60° a 65° C sin interrupción durante su cocción,	Estos productos al tener procedencia generalmente marina tienden a tener microorganismos como cólera o toxinas; por ellos se debe garantizar una cocción adecuada por todas sus partes.
Relleno de alimentos	71° a 74° C sin interrupción durante su cocción	Los alimentos al estar recubiertos por otro género alimenticio suelen presentar peculiaridades en su cocción, por tal motivo se recomienda verificar por medio de un termómetro la temperatura adecuada en su preparación.

Adaptado de: Maldonado, 2017; Organización panamericana de salud, 2016.

#### 1.6.4 Enfriamiento de alimentos

Los alimentos preparados alcanzan temperaturas de 75° C en promedio; estos para asegurar su inocuidad y además evitar la posible proliferación de bacterias se debe seguir las siguientes recomendaciones al momento de ser enfriados:

- Una vez cocidos los alimentos no se los debe dejar a temperatura ambiente por un lapso mayor de media hora, caso contrario serán propensos a generar microorganismos o bacterias.
- Se debe disminuir la temperatura de 60° C a 21°C en un tiempo que no sea mayor a dos horas.
- Disminuir la temperatura de 21°C a 5°C en un tiempo que no sea mayor a dos horas.
- El proceso correcto de enfriado en alimentos porcionados se lo debe hacer en recipientes adecuados que faciliten la manipulación y aseguren la calidad de los mismos.

(Maldonado; 2017; Organización Panamericana de Salud, 2016)

### **1.6.5 Conservación de alimentos calientes**

- Los alimentos que estén caliente se deben conservar a 60°C o a una temperatura mayor.
- El tiempo máximo para conservar a los alimentos en temperatura caliente es de 4 horas, caso contrario comenzarán a perder sus propiedades.
- Es necesario mantener los alimentos en recipientes adecuados y que estén bien sellados.
- Se debe revisar los alimentos y su temperatura una vez cada dos horas como mínimo.

(ANRCVS, 2015) (Organización Panamericana de Salud, 2016)

### **1.6.6 Conservación de alimentos fríos**

- Se debe mantener a una temperatura de 5°C como mínimo.
- Es necesario mantener los alimentos en recipientes adecuados y que estén bien sellados.
- Se debe revisar los alimentos y su temperatura una vez cada dos horas como mínimo.

(ANRCVS, 2015) (Organización Panamericana de Salud, 2016)

### **1.6.7 Recalentado de alimentos**

Si un alimento va a ser recalentado se debe asegurar que la temperatura interna alcance los 74°C por al menos 15 segundos en un lapso que no sea mayor al de dos horas; de no ser así los alimentos perderán sus propiedades y tendrán que ser desechados, de igual forma serán rechazados aquellos alimentos de los que no se hizo uso ni fueron consumidos.

## **Ámbito II. Requisitos para el personal que manipula alimentos**

Las personas que manipulen alimentos deben tener los conocimientos necesarios para hacer un adecuado proceso en la producción de insumos; ya que si tomamos en cuenta que uno de los motivos principales que contaminan a los alimentos es generada por la escasa práctica de higiene en la manufactura de los productos, no obstante el personal que se encarga de este proceso de manufactura debe trabajar bajo estándares básicos que se involucran con la vestimenta, higiene personal, salud , y procesos antes, durante y después de manipular alimentos; esto con el fin de prevenir agentes contaminantes que alteren la calidad del producto final (Organización Panamericana de Salud, 2016) (ANRCVS, 2015).

### **2.1 Estado de Salud**

En caso de presentar patologías del estómago, vías respiratorias, presenta herida o infecciones en la piel se recomienda evitar todo contacto por el tiempo que sea necesario hasta que el estado de salud mejore; en este lapso se puede delegar otras funciones que no intervengan la manipulación de alimentos ya que la posibilidad de contagio por gérmenes es elevada.

En algunas empresas es requisito realizar exámenes periódicos al personal, con el fin de garantizar un buen rendimiento y así tenga repercusión en el óptimo desempeño de los mismos; aunque la mejor forma de asegurar un buen cumplimiento de normas de salud es tener la debida capacitación en la manipulación e higiene de los alimentos (ANRCVS, 2015) (Organización Panamericana de Salud, 2016).

### **2.2 Higiene del personal**

Para evitar la contaminación de productos se requiere de ciertos criterios para asegurar condiciones de calidad, es fundamental practicar el buen hábito de mantener las condiciones higiénicas adecuadas, por ello se recomienda que



antes de empezar con las labores de rutina el personal maneje ciertas normas de aseo, como por ejemplo bañarse antes de ir a trabajar y estar debidamente presentado. Se recomienda también lavarse las manos de manera periódica durante la jornada, esta puede ser al momento de cambiar de actividad o al tener contacto con distintos insumos de manufactura; otro momento esencial para conservar normas higiénicas es después de utilizar los servicios sanitarios, de igual forma si se estornuda o se rasca alguna parte del cuerpo como la nariz, cabeza u orejas (Organización Panamericana de Salud, 2016).

### **2.3 Vestimenta del personal**

Una correcta vestimenta de trabajo es esencial para la manufactura de productos, esta tiene que ser de color claro o de preferencia de color blanco para poder visualizar de manera más evidente manchas o contaminantes; la indumentaria debe ser utilizada únicamente en el área de trabajo y deberá tener las siguientes características:

- Malla, gorra que cubran por completo la zona de la cabeza para evitar la caída de cabello en los alimentos.
- Bata o cubrepolvo (chaqueta y pantalón) de color claro que este destinada para el uso único en el área o estación de trabajo, la cual protegerá a los alimentos de contaminación o agentes bacterianos.
- Mascarilla que recubra la nariz y boca para que proteja a los alimentos.
- Un delantal de plástico para las tareas que se requieran.
- Guantes que servirá especialmente en la manufactura de productos.
- Calzado que sea exclusivamente destinado para el trabajo, generalmente serán antideslizantes y recubrirá todo el pie.

(Organización Panamericana de Salud, 2016)

## **Ámbito III Infraestructura y condiciones del establecimiento**

### **3.1 Construcción y condiciones del establecimiento**

La infraestructura y condiciones ambientales en las que se manufacturan los alimentos son determinantes para que las llamadas buenas prácticas de manufactura sean las adecuadas y así eviten la propagación de agentes contaminantes, las condiciones que presente el establecimiento serán de responsabilidad del personal pero en su mayoría del propietario o encargado, el cual deberá tener conocimientos de los principios básicos que requiere el establecimiento (Organización Panamericana de Salud, 2016).

Es recomendable que las rutas y los espacios que conducen al establecimiento se encuentren en las condiciones adecuadas como por ejemplo:

- Zonas adoquinadas que permitan una limpieza adecuada.
- Eliminar zonas con desperdicios, residuos y matorrales.
- Inclinaciones con dirección a desagües para facilitar la limpieza y drenaje.
- Los sifones y drenaje deberán contar con randillas para evitar la acumulación de residuos.
- La correcta señalización e iluminaria debe estar en óptimas condiciones.

(ANRCVS, 2015) (Organización Panamericana de Salud, 2016)

#### **3.1.1 Entorno y ubicación del lugar de preparación de alimentos**

Los preámbulos básicos para evitar agentes contaminantes en los alimentos señalan que deberán estar alejados de los contenedores o áreas destinadas para los desechos, estos incluyen a las aguas residuales, contenedores de basura, zonas de manufactura tóxicas, entre otras fuentes de contaminación (Organización Panamericana de Salud, 2016).

### **3.1.2 Higiene y diseño de instalaciones**

Una adecuada distribución en áreas de procesos es de fundamental importancia para la producción de alimentos y la conservación de normas sanitarias; conviene separar por zonas de manufactura como por ejemplo, zona fría y zona caliente; de no ser así resultará oportuno dividir de manera funcional, es decir, preparar los alimentos en los tiempos y condiciones que cada uno requiera, como el caso de los productos ya preparados o cocidos de los no preparados o crudos, también de los más propensos a sufrir riesgos a los menos propensos de generar anomalías (Organización Panamericana de Salud, 2016).

### **3.1.3 Material de construcción en establecimientos**

Los materiales usados en suelos, muros y techados deben procurar tener condiciones idóneas en las áreas donde se manufacturan alimentos; tendrán que ser planos, impermeables, fáciles de acceder para su limpieza; deben estar libres de fisuras o grietas que alberguen mugre o suciedad propensas a desarrollar bacterias (Organización Panamericana de Salud, 2016).

Cabe añadir que en caso de contar con materiales que sean propensos a incendios dentro del establecimiento y/o zona de producción, se deberán cambiar, caso contrario deberán ser recubiertos de otro material que no sea propenso a quemarse como por ejemplo aluminio y derivados.

### **3.1.4 Zonas de acopio y recepción**

Estas áreas destinadas para el acopio y recepción de productos deben estar ubicada en una zona aislada de las de producción, puesto que pueden contener agentes contaminantes externos; se debe llevar un control periódico del correcto funcionamiento de la misma, además deberá estar equipada con los insumos correctos como recipientes, mesones, báscula, stand, etc.

Existen diferentes zonas de acopio para los distintos productos e insumos entre algunos tenemos:

- Refrigerantes o congelados de productos cárnicos.
- Verduras y frutas
- Granos, semillas, harina y similares.
- Vajilla
- Insumos de limpieza

(Organización Panamericana de Salud, 2016)

### **3.1.5 Zonas de limpieza y desinfectantes**

Debe estar compuesta y equipada por distintos insumos de limpieza que faciliten esta operación, entre los más importantes se encuentran:

- Bachas
- Piletas
- Utensilios (cepillos, trapos, cloro y desinfectantes, escobas, trapeadores, etc.)
- Válvula de agua caliente y fría.

(Organización Panamericana de Salud, 2016)

### **3.1.6 Zonas de consumo**

En esta zona se debe constatar que todos los equipos, superficies y muebles que vayan a tener contacto con los alimentos, deberán estar perfectamente limpios y libres de agentes contaminantes, también es necesario tener ventanales en correcto funcionamiento para que eviten el ingreso de plagas o insectos (Organización Panamericana de Salud, 2016).

## **3.2 Servicios de planta**

### **3.2.1 Iluminaria**

Resulta esencial una buena iluminación para ejecutar procesos de manera correcta, este sistema debe contar con todos el equipamiento necesario para evitar inconvenientes como sería el caso de caer algún fragmento de vidrio sobre los alimentos si este llegara a romperse (Organización Panamericana de Salud, 2016).

Por otro lado, conviene omitir el equipamiento luminario con bombillos que sean incandescentes, resulta mucho más oportuno usar focos ahorradores, que son mucho más eficientes y disminuyen el consumo de energía eléctrica.

(Rinforest Alliance, 2008)

La potencia de cada bombilla no tiene que ser menor a:

- En zonas de inspección 540 lúmenes.
- En zonas operativas 300 lúmenes
- Otras zonas 50 lúmenes

(Sancho, 1998)

### **3.2.2 Ventilación**

En cuanto a ventilación esta sirve de control para la temperatura del área de manufactura de alimentos, sirve también para eliminar residuos de polvo, humo y gases que se liberan en este proceso; su correcto funcionamiento es primordial para evitar fugas a zonas limpias y libres de contaminantes. Además, como parte de la ventilación se encuentran puertas y ventanas que sirven para eliminar residuos contaminantes del aire en las áreas de producción del establecimiento.

(Organización Panamericana de Salud, 2016)

### **3.2.3 Suministro de agua y hielo**

El suministro de agua deberá ser el adecuado para abastecer a todas las áreas que involucran la producción, limpieza y sanitización. El origen de este recurso deberá ser parte de la red pública e alcantarillado y agua potable, de no ser así deberá ser tratada bajo las normas de calidad necesarias o por medio de una cisterna que de igual forma sea el adecuado para el uso y consumo en el establecimiento (Organización Panamericana de Salud, 2016).

Por otro lado el hielo deberá tener origen de un suministro de agua potable y que cuente todas las normas sanitarias que sean necesarias; el personal deberá tener las herramientas adecuadas para hacer uso del hielo, además se debe tener la precaución de no manipular con las manos ya que podrían surgir agentes contaminantes que afecten la calidad del mismo (Organización Panamericana de Salud, 2016).

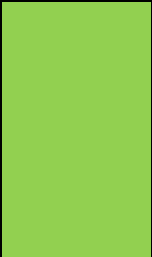
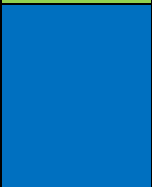
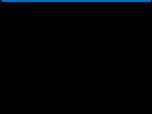


### **3.2.4 Desecho de residuos y desperdicios.**

La gestión de residuos deberá ser mediante procesos de recolección, acopio, seguridad y desecho, esta zona debe estar equipada correctamente con los instrumentos necesarios que faciliten su eliminación; para aguas residuales se debe contar con canales o sifones protegidos para evitar la acumulación de sólidos.

Para los desechos sólidos es necesario el uso de contenedores señalizados según el tipo de basura, de igual forma el uso de bolsas plásticas es de fundamental importancia para la gestión de este proceso (Organización Panamericana de Salud, 2016).

Tabla 26.

Gestión de residuos según su origen

Residuo	Color del contenedor y bolsa		Características de residuos
Orgánicos	Verde		Residuo, elemento o materia de origen biológico que sea propenso a ser utilizado nuevamente (alimentos, cáscaras, etc.)
Reciclables	Azul		Residuo, elemento o materia que sea propenso a ser reciclado (Plástico, Vidrio, papel, etc.)
No reciclables	Negro		Residuos, elemento, o materia que no sea apto para ser reciclado
Especiales	Anaranjado		Residuo, elemento o materia que necesiten un trato especial
Peligrosos	Rojo		Residuo, elemento o materia dañina para la salud o medio ambiente

Adaptado de Maldonado, 2017

**ANEXO 13.**

**Fotografías de respaldo y monitoreo**







**ORGANIZACIÓN COMUNITARIA DE DESARROLLO TURÍSTICO LAGO VERDE QUILOTOA**  
SISTEMA DE REGISTRO (VISITANTES NACIONALES Y EXTRANJEROS)

FECHA	Nº TOTAL HOMBRERES		Nº TOTAL MUJERES		Nº TOTAL DEL GRUPO	NOMBRES Y APELLIDOS (REPRESENTANTE DEL GRUPO)	EDAD	Nº CEDULA	PROVINCIA	TELÉFONO	PÁGINA
	ALBAÑE	RESTO	ALBAÑE	RESTO							
5/10/18	1		1		2	ESTEBAN	46	16483972	Chimborazo		1
10/09/18	1		1		2	Robertson Gallo	32	16483930	Francia		2
10/09/18	1		1		2	Robert Robertson	35	46281654	USA		3
10/09/18	1		1		2	Sandra Macalban	30	10551100	Guatemala		4
10/09/18	1		1		2	ISDORA	34	15100829	Holanda		5
10/09/18	1		1		2	Carlo Fontana	32	12110403	Francia		6
10/09/18	1		1		2	GOMEZ DANIELA	27	09341287	Nicaragua		7
10/09/18	1		1		2	Maribel Ricardo Hualde	31	02310711	Colombia		8
10/09/18	1		1		2	Paola Shona Rojas	34	10551833	Chile		9
10/09/18	1		1		2	María Belén Rojas	21	02149118	Ecuador		10
10/09/18	1		1		2	Eugenia Nakel / Ochoa	34	00638491	Francia		11
10/09/18	1		1		2	CELESTINA VERA	27	03025345	Francia		12
10/09/18	1		1		2	Leonidas	32	03321155	Guatemala		13
10/09/18	1		1		2	Fernando	27	03076338	Guatemala		14
10/09/18	1		1		2	Fernando	45	00131632	Guatemala		15
10/09/18	1		1		2	Fernando	35	03370019	USA		16
10/09/18	1		1		2	María Soledad	25	03027148	Ecuador		17
10/09/18	1		1		2	Silvia y Paola	28	16023973	Francia		18

**ORGANIZACIÓN COMUNITARIA DE DESARROLLO TURÍSTICO LAGO VERDE QUILOTOA**  
SISTEMA DE REGISTRO (VISITANTES NACIONALES Y EXTRANJEROS)

FECHA	Nº TOTAL HOMBRERES		Nº TOTAL MUJERES		Nº TOTAL DEL GRUPO	NOMBRES Y APELLIDOS (REPRESENTANTE DEL GRUPO)	EDAD	Nº CEDULA	PROVINCIA	TELÉFONO	PÁGINA
	ALBAÑE	RESTO	ALBAÑE	RESTO							
7/09/18	1		1		2	Cecilia Lopez	26	10000000	Francia		1
7/09/18	1		1		2	Medina / Medina	25	00000000	Francia		2
7/09/18	1		1		2	ILIT	20	00000000	Francia		3
7/09/18	1		1		2	M. MICALLE	30	00000000	Francia		4
7/09/18	1		1		2	Felisa Arango	32	10000000	Francia		5
7/09/18	1		1		2	Daniela Torres	21	10000000	Francia		6
7/09/18	1		1		2	RODRIGO	25	00000000	Francia		7
7/09/18	1		1		2	Francisca	28	00000000	Francia		8
7/09/18	1		1		2	Monica Ruiz	33	00000000	Francia		9
7/09/18	1		1		2	Lana Bruffey	27	10000000	Francia		10
7/09/18	1		1		2	Lorena Jara	29	00000000	Francia		11
7/09/18	1		1		2	Emiliano / Emilia	23	00000000	Francia		12
7/09/18	1		1		2	Procy / Procy	22	00000000	Francia		13
7/09/18	1		1		2	Pedro / Pedro	26	10000000	Francia		14
7/09/18	1		1		2	María Elva / María	26	10000000	Francia		15
7/09/18	1		1		2	Daniela / Daniela	24	00000000	Francia		16
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	23	00000000	Francia		17
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		18
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		19
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		20
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		21
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		22
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		23
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		24
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		25
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		26
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		27
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		28
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		29
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		30
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		31
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		32
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		33
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		34
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		35
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		36
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		37
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		38
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		39
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		40
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		41
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		42
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		43
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		44
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		45
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		46
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		47
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		48
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		49
7/09/18	1		1		2	Yancy / Yancy	24	00000000	Francia		50

**ORGANIZACIÓN COMUNITARIA DE DESARROLLO TURÍSTICO LAGO VERDE QUILOTOA**  
SISTEMA DE REGISTRO (VISITANTES NACIONALES Y EXTRANJEROS)

FECHA	Nº TOTAL HOMBRERES		Nº TOTAL MUJERES		Nº TOTAL DEL GRUPO	NOMBRES Y APELLIDOS (REPRESENTANTE DEL GRUPO)	EDAD	Nº CEDULA	PROVINCIA	TELÉFONO	PÁGINA
	ALBAÑE	RESTO	ALBAÑE	RESTO							
7/9						Emilia Salcedo	63	10000000	Francia		1
7/9						Ana Belén / Ana	30	10000000	Francia		2
7/9						Liliana / Liliana	33	10000000	Francia		3
7/9						Luis / Luis	34	10000000	Francia		4
7/9						Roberto / Roberto	64	10000000	Francia		5
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		6
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		7
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		8
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		9
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		10
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		11
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		12
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		13
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		14
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		15
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		16
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		17
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		18
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		19
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		20
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		21
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		22
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		23
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		24
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		25
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		26
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		27
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		28
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		29
7/9						Roberto / Roberto	30	10000000	Francia		30









