



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

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.

AUTOR

MISHEL ESTEFANÍA MALDONADO MEJÍA

AÑO

2017



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

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.

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

Profesor Guía

William Patricio Aguas Días

Autora

Mishel Estefanía Maldonado Mejía

Año

2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, 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”.

William Patricio Aguas Días

Magister en Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales

C.I. 1717304800

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Agurtzane Goyarzu de la Serna

Magister en Dirección Hotelera

C.I. 1754521050

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”.

Mishel Estefanía Maldonado Mejía

C.I. 1727493866

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme y bendecirme, permitiéndome culminar con éxito esta gran etapa de mi vida.

A mi familia, amigos y todo aquel que con su presencia me impulsó y apoyó.

A la Universidad de las Américas, a mi tutor William Aguas, a mi correctora Agurtzane Goyarzu y al docente Walter Ocaña, quienes me guiaron durante todo el desarrollo del presente proyecto, permitiéndome de esta manera alcanzar mis metas y propósitos.

DEDICATORIA

A Dios por su presencia y amor incondicional.

A mi familia, a mis padres Luis y Emma quienes con su apoyo, dedicación y sacrificio han sido mi guía y soporte, a mi hermana Cris y mis sobrinos Alexander y Adriana quienes me impulsan a superarme cada día.

Son el motor de mi vida y me inspiran a ser siempre mejor.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación, consiste en una 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; desarrollado a partir del proyecto de vinculación con la comunidad de la Escuela de Hospitalidad y Turismo de la Universidad de las Américas.

El documento se encuentra dividido en cinco capítulos. Empezando con el desarrollo del marco teórico, donde se abordan temas sobre el turismo; su evolución, modalidades y los impactos generados a partir del mismo, así también, se abordan temas sobre los servicios turísticos con énfasis en la alimentación y las buenas prácticas; definiciones y beneficios que conllevan de su implementación.

De igual manera, se describe la caracterización situacional del territorio, donde se detallan las características principales de la parroquia de Pacto; como su localización geográfica, características económico-productivas y socio-culturales, facilidades de movilidad, conectividad e infraestructura y la identificación de los actores locales. Así también, se describe la caracterización del sistema turístico de la parroquia de Pacto, donde se analiza la oferta y demanda de los servicios de alimentos y bebidas y, a su vez se identifican las falencias o problemáticas en cuanto a la gestión y operación de los establecimientos que ofertan este mismo servicio.

Además, se incluye el desarrollo de la propuesta, donde se especifican los objetivos y actividades a desarrollar, incluyendo su duración y vida útil, beneficiarios, cronograma y presupuesto.

Finalmente, se desarrolla la estrategia de implementación del proyecto, donde se describe el desarrollo de la propuesta, su posible impacto ambiental, modelo de gestión, forma de financiamiento y las estrategias de seguimiento y evaluación del trabajo.

ABSTRACT

The present titling work is an approach for the implementation of good tourism practices for food and beverage services in the parish of Pacto, Metropolitan District of Quito; developed from the community linking project of the Hospitality and Tourism School of Universidad de las Américas.

The document is divided into five chapters. Beginning with the development of the theoretical framework, which addresses issues on tourism; its evolution, modalities and the impacts generated from it, as well as topics on tourism services with emphasis on food and beverage and good practices; definitions and benefits resulting from their application.

Likewise, it describes the situational characterization of the territory, where the main characteristics of the parish of Pacto are detailed; such as geographic location, economic and socio-cultural characteristics, mobility, connectivity and infrastructure facilities and the identification of local actors. As well, it is also described the characterization of the tourist system of the parish of Pacto, where the supply and demand of the food and beverage services is analyzed and at the same time, the failures or the main problem in the management and operation of the establishments that offer these services.

In addition, it includes the development of the proposal, which specifies the objectives and activities to be developed, including their duration and useful life, beneficiaries, schedule and budget.

Finally, it is described the project implementation strategy, in which the proposal is developed, including its possible environmental impact, management model, form of financing and the follow up strategies.

ÍNDICE

Introducción	1
Enunciado del problema	1
Formulación del problema	2
Pregunta General	2
Preguntas Específicas	2
Objetivos	3
General.....	3
Específicos	3
Justificación.....	3
Métodos, técnicas e instrumentos	4
1 Capítulo I. Marco teórico.....	6
2 Capítulo II.- Caracterización situacional del territorio	12
2.1 Localización geográfica; descripción física-ambiental.....	12
2.2 Características económico-productivas	13
2.3 Características socio y culturales.....	14
2.4 Breve descripción de la infraestructura, conectividad, movilidad, etc.	15
2.5 Identificación de los actores locales, proyectos relacionados.....	16
3 Capítulo III. Caracterización del sistema turístico del territorio.....	20
3.1 Análisis de la oferta actual	20

3.1.1	Diagnóstico de la oferta actual de La Cañita	21
3.1.2	Diagnóstico de la oferta actual de Damaris	22
3.2	Análisis de la demanda actual.....	23
3.2.1	Perfil del cliente	23
3.3	Análisis de la súper estructura	24
3.4	Diagnóstico – problematización	26
3.4.1	Identificación de la problemática de los establecimientos	26
4	Cápítulo IV. Desarrollo de la propuesta.....	27
4.1	Duración del proyecto y vida útil	27
4.2	Beneficiarios	27
4.2.1	Beneficiarios directos.....	27
4.2.2	Beneficiarios indirectos.....	27
4.3	Objetivos, metas y actividades.....	27
4.4	Indicadores de resultados	29
4.5	Cronograma.....	29
4.6	Presupuesto.....	29
5	Capítulo V. Estrategia de implementación.....	30
5.1	Diagnóstico de los establecimientos	30
5.2	Desarrollo de la propuesta de Manual	31
5.3	Identificación del posible impacto ambiental y su mitigación....	35
5.4	Modelo de gestión de la propuesta	36
5.5	Forma de financiamiento del proyecto	37
5.6	Estrategia de seguimiento y evaluación.....	38

Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	41
Referencias.....	42
Anexos.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación y categorización de los establecimientos que ofertan alimentos y bebidas.....	10
Tabla 2. Actores locales de la parroquia de Pacto	16
Tabla 3. Establecimientos registrados en la Parroquia de Pacto	20
Tabla 4. Súper estructura	24
Tabla 5. Proceso operativo del modelo de gestión.....	37
Tabla 6. Estrategias de seguimiento y evaluación	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas.	26
Figura 2. Modelo de gestión	36

INTRODUCCIÓN

Enunciado del problema

La República de Ecuador se encuentra dividida político-administrativamente por un total de 24 provincias, con sus respectivos cantones y parroquias. Al norte del país en la región Andina, encontramos a la provincia de Pichincha; conformada por 8 cantones, 52 parroquias rurales, una superficie de 9.484,89 km² y 2'576.287 habitantes (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha [GADPP], 2015 y Gestnova, 2015). El Distrito Metropolitano de Quito es uno de los cantones de esta provincia, posee una superficie de 4.235,2 km² y una población que alcanza los 2'239.191 habitantes, distribuidos respectivamente en 1.609.418 habitantes para la zona urbana, 629.658 habitantes para la zona rural y 9.115 habitantes en zonas dispersas, además se encuentra dividido en 32 parroquias urbanas y 33 parroquias rurales. Este cantón se ha caracterizado por su riqueza natural y cultural, así encontramos a Pacto, una de sus 33 parroquias rurales con mayor biodiversidad, debido principalmente a su posición geográfica y sus condiciones climáticas (Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda [STHV], 2010).

La parroquia de Pacto se encuentra ubicada al extremo noroccidental del Distrito Metropolitano de Quito. Posee una superficie de 346,14 km², con relieves montañosos y altitudes que alcanzan los 440 m.s.n.m. hasta los 1.850 m.s.n.m, lo que la ha favorecido con un clima templado - húmedo con temperaturas que oscilan entre los 17° y 20° C, siendo los meses de abril y mayo los más cálidos del año (Gestnova, 2015). Su población bordea los 4.798 habitantes de los cuales la quinta parte se ubica en la cabecera parroquial, siendo esta el único asentamiento con incidencias urbanísticas que permite el desarrollo del sector terciario de la economía, el resto de la población se distribuye en 32 comunidades, 23 de las mismas con centros poblados y consolidados en su mayoría de forma rural, de modo que sus principales actividades económicas se vinculan con el sector primario: agricultura,

ganadería y minería, además de la elaboración de panela (Gestnova, 2015). Es en estos últimos años que se ha presenciado un creciente interés por el fomento del turismo como una alternativa económica para el crecimiento y desarrollo de la parroquia, ya que la producción agropecuaria y minera no les representa ingresos significativos y además los factores que implican la misma no favorecen a la conservación y cuidado de la flora y fauna del sector. Es así que, tomando como ventaja su localización dentro de zonas de conservación y uso sustentable como el Bosque Protector Pishashi, Bosque Protector Mashpi y el Área de Conservación y Uso Sustentable Mashpi – Guaycuyacu – Saguangal, así como también su participación en la ciclo ruta Pacto – Mashpi, esta parroquia busca potenciar el turismo en su localidad (Gestnova, 2015).

Sin embargo, el fomento del turismo se ve limitado principalmente debido al desconocimiento por parte de los operadores locales y gestores públicos locales, sobre la gestión y operación turística, lo que ha impedido el crecimiento y consolidación de Pacto como un producto turístico en el país (Gestnova, 2015).

Formulación del problema

Pregunta General

¿Qué elementos son necesarios para mejorar la prestación de servicios de alimentos y bebidas en Pacto?

Preguntas Específicas

- ¿Cuál es la situación actual del territorio de intervención?
- ¿Cuál es la situación actual de la oferta de servicios de alimentos y bebidas en Pacto?
- ¿Cuáles son los parámetros necesarios para la elaboración de una manual de buenas prácticas de turismo para los servicios de alimentos y bebidas en Pacto?

- ¿Qué criterios serán necesarios para la implementación y evaluación de dicha propuesta?

Objetivos

General

Diseñar una propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo para los servicios de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto.

Específicos

- Realizar la caracterización situacional territorial de la parroquia de Pacto.
- Diagnosticar el sistema turístico territorial de la parroquia de Pacto, con énfasis en los servicios de alimentos y bebidas.
- Determinar los parámetros necesarios para la construcción de un manual de buenas prácticas para los servicios de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto.
- Establecer los criterios necesarios para la implementación de la propuesta de buenas prácticas para los servicios de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto.

Justificación

La propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo para los servicios de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto, tiene como fin el proporcionar parámetros y criterios que permitan mejorar la calidad de los servicios ofertados y así optimizar la gestión de los establecimientos, mediante la identificación y definición de procesos, principios básicos y prácticas generales necesarias (Castro y Salgado, 2007), buscando así, potenciar y fomentar el turismo dentro de la parroquia, generando un impacto positivo en la economía y sociedad local.

De esta manera, el proyecto se articula con el Plan Nacional del Buen Vivir con el Objetivo N°5: “Construir espacios de encuentro común y fortalecer la

identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad”, la política 5.4: “Promover las industrias y los emprendimientos culturales y creativos, así como su aporte a la transformación de la matriz productiva”, y el lineamiento 5.4.q: “Articular a las poblaciones y los actores locales a la gestión del patrimonio en la industria turística, con énfasis en la economía popular y solidaria” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES], 2013), además, se enmarca con la línea de investigación de la Universidad de las Américas: “Sociedad, Comunidad y Cultura, y con la línea de investigación de la Escuela de Hospitalidad y Turismo [EHYT]: “Gestión y desarrollo turístico y de empresas de hospitalidad” (Universidad de las Américas [UDLA], 2015).

Métodos, técnicas e instrumentos

Para el presente proyecto se ha tomado un enfoque de investigación cualitativo, el cual mediante un proceso inductivo de exploración y descripción, busca generar perspectivas y entender o encuadrar una situación o fenómeno social como un todo, considerando cada una de las propiedades y dinámicas de las partes involucradas (Gómez, 2006 y Bernal, 2010).

Cabe señalar que el presente proyecto no ocupa población y muestra, debido principalmente a la escases de datos estadísticos sobre la localidad de Pacto y los servicios turísticos ofertados, así como también la limitada afluencia de turistas a este mismo territorio (W. Ocaña, comunicación personal, 2017) y, es por esta misma razón que, los métodos a utilizarse elegidos son sondeo de opinión y observación no participativa. Este primero ayuda a representar y conocer las diferentes opiniones de los actores y personas involucradas sobre un fenómeno, actividad o situación actual, reflejando de la manera más acertada la realidad del mismo y permitiendo a la vez obtener una retroalimentación informativa; en su mayoría sirve para divisar falencias, identificar perfiles de consumidor y niveles de satisfacción (Maceiras, 2002). Por otra parte, la observación no participativa permite que el investigador capte y perciba puntos relevantes, valiéndose de diferentes recursos como la

observación directa, fotografía, filmación, etc.; al no intervenir, manipular, estimular o influir en los objetos de observación, se evita el alterar y condicionar la información recolectada (Ruiz, 2012).

Como instrumentos para la recolección de datos e información con el método de sondeo de opinión, se utilizarán encuestas y entrevistas y, para el método de observación no participativa, se utilizarán listas de chequeo y diarios de campo. La encuesta se fundamenta en la resolución de un cuestionario, mientras que la entrevista tiene como propósito el contacto directo con el o los entrevistados; obtener información más profunda, abierta y espontánea (Bernal, 2010). La lista de chequeo es un listado de preguntas, actividades, procedimientos, entre otros, que sirve para verificar o constatar su nivel de cumplimiento (Bichachi, 2001 y Pérez, 2009).

Esta metodología se aplicará dentro del territorio de intervención, en este caso Pacto, durante un periodo de dos semanas, en las que se comenzará por realizar visitas a los diferentes locales que presten servicios de alimentos y bebidas; de esta manera se podrá verificar la situación actual de los mismos mediante la observación, listas de chequeo y diarios de campo, además se buscará realizar entrevistas con el personal involucrado de cada establecimiento y, por último, buscando obtener información sobre el perfil del consumidor y nivel de satisfacción, se aplicarán a distintos comensales un número máximo de veinte encuestas, como medida tomada por la Escuela de Hospitalidad y Turismo de la Universidad de las Américas, en respuesta al corto tiempo existente para la realización de las mismas.

1 CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

El turismo ha ido evolucionando a través de los años, debido a los elementos y características que este posee, es factible estudiarlo desde diversas áreas y disciplinas del conocimiento, es por este motivo que no se ha podido llegar a un consenso sobre el concepto de turismo como una definición universal y única, sin embargo, cada concepto o definición establecida ayuda a profundizar y entender este término (Sancho, 1998).

Gran mayoría de los autores que han estudiado el turismo, afirman que entre las primeras décadas del siglo XX y los años posteriores a la segunda guerra mundial, fueron etapas claves para el desarrollo y evolución del turismo. Autores como Fernández Fuster y Jafar Jafari, dividen esta evolución en cuatro etapas, generaciones o plataformas de pensamiento; considerando la realidad de cada época de manera cronológica (Arnaiz y Dachary, 2006).

La primera plataforma denominada de defensa nace en el año de 1950, como resultado del estudio y ejecución de la actividad turística desde una perspectiva netamente económica, dado que en este periodo (segunda postguerra) el turismo comienza a ser un complemento o pilar importante para el crecimiento y desarrollo económico de varios países. Para la década de 1970, con el apoyo de académicos y colectivos activistas, surge la plataforma de advertencia, en la cual se critica y cuestiona el desarrollo económico generado a partir de los impactos socioculturales y ambientales. La tercera plataforma denominada de adaptación nace en la década de 1980, la cual es prácticamente el equilibrio entre las dos antes mencionadas, basándose en temas como el ambientalismo y eco desarrollo, esta busca un turismo de baja intensidad muchas veces limitado, que sirve solo para algunas áreas específicas pero no para la gran mayoría de destinos turísticos. Por último, a finales de la década de 1980 y principios de la década de 1990, surge la plataforma basada en el conocimiento, la cual contempla al turismo como un sistema y lo estudia desde una perspectiva holística y global; involucrando los impactos, beneficios, definiciones y demás consecuencias y problemáticas que se presenten (López y López, 2004 y Arnaiz y Dachary, 2006).

Actualmente, la dinámica global gira entorno a un turismo sustentable, este enfoque otorga importancia a una visión sociológica, que, además de las prácticas sostenibles y los impactos generados por el turismo, toma en cuenta y promueve una sociedad equitativa y sustentable en todos los aspectos (Arnaiz y Dachary, 2006). Desde esta perspectiva nace la necesidad de ver al turismo como un fenómeno social, es así que, la Organización Mundial del Turismo define al turismo como un fenómeno social, el cual implica el traslado de personas a lugares distintos de su residencia, por motivos personales o de negocio, por un periodo consecutivo menor a un año y mínimo de veinticuatro horas (Organización Mundial de Turismo [OMT], 1994 citado en Sancho, 1998). De esta manera, se evidencia claramente cómo con el paso del tiempo la definición de un mismo término fue evolucionando y tomando forma, partiendo desde una idea bastante amplia y poco esclarecedora, a ideas más específicas que enmarcan una delimitación más acertada a la realidad actual.

Dados los cambios y transformaciones de la sociedad y de la concepción del turismo como un fenómeno social, resulta indispensable la adaptación de este a las características y necesidades del mercado actual, es por este motivo que han surgido las denominadas modalidades de turismo. Partiendo de un modelo tradicional, mecánico y estandarizado, propio de la sociedad urbana e industrializada, donde se manejan a gran escala y tiende a generar impactos negativos hacia el medio ambiente y las comunidades aledañas, nace la propuesta de un turismo alternativo, con el que sea posible diseñar modelos de planificación turística capaces de responder a las necesidades sociales, económicas y territoriales de la actualidad (López, 1993; Agüi, 1994 y Zamorano, 2014). El turismo alternativo engloba una amplia variedad de actividades recreativas, involucrando principalmente aquellas relacionadas con el medio ambiente y con las comunidades, tanto rurales, indígenas como urbanas (Ivanova e Ibáñez, 2012), pero es importante señalar que este no se maneja bajo una idea antagónica del turismo tradicional, por el contrario, son complementarios, permitiendo de esta manera ampliar las opciones y propuestas de oferta turística (Zamorano, 2014).

El turismo rural por su parte, es una modalidad del turismo alternativo, al igual que el concepto de turismo, este posee una amplia diversidad de definiciones y no se ha podido llegar a un consenso o unanimidad en cuanto a su concepto, pero los expertos coinciden en que este se desarrolla en medios rurales y no en zonas urbanas. Según Rafael Fuentes, el turismo rural es una actividad turística de ocio, dirigida a un mercado específico, siendo su motivación principal el contacto y relación con el entorno autóctono, la sociedad local y la práctica de sus costumbres y tradiciones (Millán, 2014). Este turismo permite realzar la cultura, valores e identidad de las poblaciones locales, por medio de la directa y activa participación en la oferta de diferentes servicios turísticos, además se caracteriza por regirse a diferentes principios de sostenibilidad, integración de la población, reactivación económica, control y planificación del desarrollo y, calidad de diseño y gestión (Rodríguez, 2006 e Ivanova e Ibáñez, 2012).

Tomando en cuenta que la imagen turística de las zonas rurales se basa principalmente en la preservación y muestra de sus rasgos propios y tradicionales, se ve al turismo rural como una actividad complementaria al sistema productivo y económico que poseen las comunidades; por el contrario, este no pretende cambiar ni sustituir las actividades económicas locales, si no, permitir el desarrollo endógeno dentro de su propio sistema económico productivo (Rodríguez, 2006). Así mismo, se debe tomar en cuenta que el turismo rural abarca diferentes subsectores, determinados por las características únicas de cada espacio rural, es decir, en base a los recursos, atributos y potenciales para el desarrollo de distintas ofertas turísticas, así como, los impactos positivos y negativos y los factores críticos que se puedan presentar (Baidal y Antoni, 2000). De esta forma se encuentran subsectores como el ecoturismo, turismo de aventura, agroturismo, turismo de salud, turismo religioso o cultural, turismo étnico, turismo gastronómico, entre otros (Millán, 2014).

El turismo rural se realiza principalmente los fines de semana, feriados, vacaciones y puentes, manteniendo una temporalidad constante que facilita y

favorece el empleo, ya que este no se vuelve tan eventual, a diferencia de otros creados a partir del mismo sector turístico (Millán, 2014), además la gestión de manera artesanal permite que los beneficios se vean reflejados directamente en el desarrollo regional y de la comunidad (Zamorano, 2014), logrando la rehabilitación de las zonas rezagadas mediante la dinamización de la economía, generación y diversificación de rentas, eliminación de la dependencia hacia el sector primario y crecimiento de nuevos sectores económicos, disminución de la migración hacia distintos poblados o zonas más urbanísticas, crecimiento de empleo, etc. (Millán, 2014).

La práctica de esta modalidad de turismo requiere, se asocia y fomenta diferentes actividades económicas necesarias para su correcto funcionamiento, es decir, genera un encadenamiento de valor a nivel territorial; entre estas se encuentra al servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, guianza, transporte, recreación, entre otros, lo que supone una fuente de ingresos y el reparto de divisas para ambas partes y no únicamente para aquellos negocios o personas vinculadas directamente con las actividades turísticas, logrando un desarrollo rural integrado (Mayela, 1996; Sancho, 1998 y Di-Bella, 2000).

Partiendo de esta idea, se ha catalogado al servicio de alimentos y bebidas; comúnmente los restaurantes, como una de las principales actividades que favorecen y fomentan la consolidación del turismo y la economía local, así, se vuelve necesario definir este término. Para Boullón (2003, p.69), los restaurantes se dedican a la producción de bienes tangibles como es la comida, pero además se especializan en la prestación de servicios como un valor agregado. De esta definición se puede entender que restaurante es todo lugar que preste el servicio de alimentos y bebidas, pero en realidad cada establecimiento se rige bajo una normativa que los regula, clasifica y categoriza.

En Ecuador, la Dirección Ejecutiva de la Corporación Ecuatoriana de Turismo es la encargada de “normar y expedir las regulaciones que sean necesarias para la clasificación, registro, funcionamiento y control de la actividades

turísticas” (Resolución No. 172, 1989), bajo la Resolución Nro. 172 la clasificación de los establecimientos de alimentos y bebidas es la siguiente:

Tabla 1

Clasificación y categorización de los establecimientos que ofertan alimentos y bebidas

Clasificación	Categoría					
	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Única
Restaurantes	X	X	X	X	X	
Restaurantes de especialidad	X	X	X	X	X	
Cafeterías	X	X	X	X	X	
Bares		X	X	X		
Fuentes de soda						X
Drives in		X	X	X		
Discotecas y salas de baile	X	X	X			

Adaptada de Resolución No. 172, 1989, pp. 366 - 374

Se debe tomar en cuenta que no todos los establecimientos operan bajo la ley y es este el motivo por el cual resulta difícil cuantificarlos y regularlos; situación actual que se vive en la parroquia de Pacto (Puig-Durán, 2006).

Muchas veces los establecimientos tradicionales que ofertan alimentos y bebidas poseen un escaso manejo de técnicas de gestión y calidad, es por este motivo que se ha vuelto indispensable el corregir estas falencias e implementar estándares o normas que los regulen y controlen (Mayela, 1996 y Azcona y Martínez, 2012).

Las buenas prácticas de turismo nacen para solventar esta misma problemática, se las define como acciones a realizarse en cada una de las áreas de gestión y operación de una empresa, las cuales permiten que la operación y oferta de productos y servicios posean un alto nivel de calidad generando el menor impacto posible, además, estas ayudan a promover y fomentar la conservación del patrimonio tangible e intangible, el desarrollo sociocultural y económico de las comunidades y en general de todos los

actores u operadores involucrados con la actividad turística, logrando así, mejorar la imagen empresarial frente al mercado, la relación con el entorno y la obtención de mayores beneficios económicos (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2014).

Cabe señalar que la implementación de buenas prácticas de turismo es optativa y los procesos y subprocesos dependerán de cada empresa, puesto que estas son adaptables a cualquier tipo de negocio sin importar su tamaño, así también se consideran los aspectos ambientales, geográficos, sociales, políticos, económicos, culturales y tecnológicos de cada una. Las empresas serán las que definan sus propias metas y alcances, oportunidades y restricciones; las buenas prácticas de turismo les permitirán cambiar y crecer de acuerdo a los propios intereses y capacidades que posean (Rainforest Alliance, 2008).

Partiendo desde el enfoque del servicio de alimentos y bebidas, las buenas prácticas de turismo se pueden implementar a lo largo de toda la cadena de producción; elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de alimentos, así también, los procesos de gestión y administración como las finanzas, contabilidad, marcos legales, promoción, entre otros, los procesos de entrenamiento y capacitación del personal y los procesos o acciones que involucran el diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones, servicios de planta y, equipos y utensilios (Rainforest Alliance, 2008).

En base a lo expuesto anteriormente, se propone la implementación de buenas prácticas en dos establecimientos de la parroquia de Pacto, buscando así la identificación y aplicación de procesos y normas básicas de buenas prácticas en cada una de las etapas productivas y de gestión, asegurando así un óptimo y correcto funcionamiento. Solo cumpliendo los requisitos y requerimientos necesarios, el servicio de alimentos y bebidas y la actividad turística como tal, alcanzará los resultados deseados y fomentará el desarrollo y crecimiento de la región.

2 CAPÍTULO II.- CARACTERIZACIÓN SITUACIONAL DEL TERRITORIO

2.1 Localización geográfica; descripción física – ambiental

La parroquia rural de Pacto se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha, al extremo noroccidental del Distrito Metropolitano de Quito. El área comprende una superficie de 346,14 km², los cuales limitan al norte con la Parroquia García Moreno, al sur con el Cantón San Miguel de los Bancos y la parroquia Gualea, al este con la parroquia Gualea y al oeste con el cantón Pedro Vicente Maldonado (Gestnova, 2015).

Debido a su ubicación en las estribaciones de la Cordillera Occidental, esta parroquia posee un relieve montañoso con altitudes de 440 m.s.n.m en las zonas bajas y de 1850 m.s.n.n en las zonas altas, lo que ha dado paso a la presencia de dos bioclimas; Ecuatorial Mesotérmico Semi – Húmedo con precipitaciones anuales entre los 500 y 2.000 mm, humedad de 60 a 85% y temperaturas que oscilan entre los 12 y 20°C y, Tropical Megatérmico Muy Húmedo con precipitaciones anuales entre los 2000 y los 4000 mm, humedad de 90% y temperaturas que alcanzan los 39°C (Gestnova, 2015).

Además, Pacto se encuentra dentro de dos puntos calientes de biodiversidad; Tumbes – Choco – Magdalena y Andes Tropicales y, dentro de un área de endemismo para aves, por lo cual, el Concejo Metropolitano de Quito declaró el uso de suelo de la parroquia bajo las categorías de Zona de Conservación y Zona de Uso Sustentable, así también, el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), declaró dos zonas de esta parroquia como áreas protegidas, resultando un total de 1'090.347,87 ha bajo estas categorías (Gestnova, 2015)

Es así que, la Parroquia de Pacto es uno de los remansos más grandes de biodiversidad dentro del Distrito Metropolitano de Quito; en términos generales el 50% de su territorio se encuentra cubierto por bosques primarios y bosques secundarios y vegetación tanto nativa como endémica, dando lugar a una extensa variedad de fauna y flora (Gestnova, 2015); 182 especies de plantas vasculares, “540 especies de aves, 60 de mamíferos, 40 de anfibios, 32 de

reptiles y 9 de peces” (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito - Secretaría del ambiente: Fundación Aves y Conservación, 2014)

2.2 Características económico-productivas

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2010) se estima que el 79,8% (3830 personas) de la población se encuentra en edad para trabajar, pero solo el 57,8% (2213 personas) es económicamente activa, de este valor, tan solo el 21% (642 personas) corresponden a mujeres, mientras que el 71% (1571 personas) restante corresponde a hombres, así también, dentro de la población económicamente activa solamente el 0,86% (19 personas) se encuentra desocupada.

En términos generales el 61,8% de los pobladores se dedica a la agricultura, ganadería, pesca y siveicultura, el porcentaje restante se involucra en otras actividades económicas como el comercio, manufactura, construcción y enseñanza (Gestnova, 2015). Gracias a las condiciones climáticas y posición geográfica de Pacto, este posee un gran potencial productivo y es este mismo el principal motivo por el cual los habitantes se han centrado en el desarrollo de actividades relacionadas al sector primario de la economía, pero además de ser una gran ventaja esto les ha traído problemas en cuanto al desarrollo de otras actividades económicas y el desarrollo social (Gestnova, 2015).

Entre los productos más comercializados o de mayor importancia para la comunidad encontramos caña de azúcar, leche, café, panela, plátano, palmito y cárnicos, pero también se da el cultivo de naranjilla, mandarina, yuca, limón aguacate, hortalizas, legumbres, cacao, entre otros (Gestnova, 2015).

Tomando en cuenta que la parroquia cuenta con una gran biodiversidad y riqueza natural, se ha considerado al turismo como una alternativa económica de gran importancia, al igual que otras actividades complementarias como la elaboración de artesanías, servicios de alimentos y bebidas y alojamiento; pero el desconocimiento en cuanto a la gestión turística, carencia y deficiencia de infraestructura, entre otros factores han sido fuertes limitantes que impiden el desarrollo potencial del turismo (Gestnova, 2015).

2.3 Características socio y culturales.

La parroquia de Pacto se encuentra conformada por 32 comunidades, con un total de 4789 habitantes; 2543 de ellos correspondientes a hombres y 2255 correspondientes a mujeres (INEC, 2010). Estos se localizan a lo largo del territorio, pero existe una cierta concentración en la cabecera parroquial; zona centro-oriental, debido principalmente a las ventajas que brindan las vías principales Pacto – La Armenia (Gestnova, 2015).

De acuerdo al último censo realizado en el año 2010, el 85,2% de la población se considera mestiza, el porcentaje restante se divide entre montubio (4,4%), mulato (3,6%), blanco (3,5%), afro – americano (2,1%), indígena (0,6%), negro (0,5%) y otros (0,1%) (INEC, 2010). Así también, se conoce que cerca del 88% de la población logra terminar la educación primaria, pero tan solo el 6% continua con estudios superiores, su tasa de analfabetismo es del 8,88%, siendo este más alto en mujeres que en hombres (Gestnova, 2015).

El origen de los pobladores de esta parroquia se remonta al pueblo Yumbo, caracterizado por su gran actividad agrícola y de comercio, así también afines a la práctica de la astronomía, geometría y arquitectura; pero en la actualidad el conocimiento, enseñanza y valorización sobre la identidad e historia local se ha ido perdiendo paulatinamente (Gestnova, 2015). La falta de eventos y espacios que fortalezcan y promuevan la cultural local ha sido un limitante, sin embargo, los pobladores mantienen una estrecha relación hacia el cuidado y protección del medio ambiente, siendo así los promotores de varias propuestas ecológicas que buscan la conservación de distintas áreas ricas en biodiversidad (Gestnova, 2015), así también, los pobladores de la parroquia realizan “*mingas*” como símbolo de reciprocidad andina, también se han conformado grupos culturales que tienen como propósito el rescate de la música y danza y, se celebran fiestas como la parroquialización de Pacto y Navidad; donde se realizan bailes populares, torneos deportivos (“*ecuavóley*” principalmente), pregones, ferias agrícolas y caminatas hacia atractivos naturales (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Pacto, s.f.).

Otro factor de importancia es la migración, si bien es cierto se ha visto una notable reducción de la misma en los últimos 5 años, aún resulta necesario tomarla en cuenta. Varias de las causas se remontan a la falta de empleos y bajos salarios, como también a la carencia y baja calidad que se brinda en la educación secundaria, es por esto que tanto jóvenes como adultos se han visto en la necesidad de salir de la parroquia en busca de mayores oportunidades de preparación y mejores condiciones económicas (Gestnova, 2015).

Hay que señalar que la seguridad dentro de la parroquia es un ámbito bastante positivo, no se han registrado robos ni delitos que atenten contra la integridad de una persona o su propiedad privada, pero existen conflictos de carácter intrafamiliar, como también problemas con el alcohol y la droga (Gestnova, 2015).

2.4 Breve descripción de la infraestructura, conectividad, movilidad, etc.

En temas de infraestructura, Pacto cuenta con 23 establecimientos educativos, los cuales en su mayoría se encuentran ubicados en el centro de la parroquia, también dispone de dos Subcentros de salud y dos Dispensarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Gestnova, 2015). Sin embargo, existe un déficit en cuanto a la cobertura de servicios básicos para las viviendas, a excepción del servicio de energía eléctrica el cual cubre el 92,2% de las mismas, por el contrario, tan solo el 24,1% cuenta con abastecimiento de agua por medio de una red pública, el 27,7% con la eliminación de aguas servidas por medio de alcantarillado y el 34,1% con la eliminación de basura por medio de carros recolectores; la localización de las viviendas en zonas de difícil alcance ha sido un factor importante para la deficiente cobertura de estos servicios (INEC, 2010 y Gestnova, 2015).

Con respecto a la movilidad, la Panamericana E35 permite el acceso a esta parroquia, considerándose así también la vía Pacto – La Armenia como su vía principal, las vías Calacalí – La Independencia, Pacto – Sanguangal - Santa Rosa y Guayabillas - La Delicia – Pacto son consideradas vías de segundo orden y por último las vías Pacto – Ingapi – El Triunfo, Magdalena Bajo –

Sahuangal – El paraíso – Pacto, Pachijal – Guayabullas – Santa Rosa – Sanhuangal son categorizadas vías colectoras; las cuales conectan la mayoría de los asentamientos humanos con Pacto Centro lo que permite y facilita el comercio (Gestnova, 2015).

La parroquia cuenta con dos líneas de transporte que cubren las rutas Pacto – Quito y Pacto Santo Domingo, además una gran parte de asentamientos poseen el servicio de transporte que los conecta con la cabecera parroquial, las comunidades o asentamiento que no lo poseen, como es el caso de Pachijal, Mashpi y Santa Rosa suelen acceder a rancheras que las conectan con Pedro Vicente Maldonado (Gestnova, 2015).

Por último, la conectividad es un serio problema para la parroquia de Pacto, el servicio de telefonía fija y telefonía móvil (Movistar y Claro) se encuentra habilitado únicamente para Pacto Centro, La Delicia, Pactoloma e Ingapi y el servicio de internet se encuentra únicamente en la cabecera parroquial (Gestnova, 2015).

2.5 Identificación de los actores locales, proyectos relacionados

Tabla 2.

Actores locales de la parroquia de Pacto

Actor Local	Interés frente al proyecto	Gestión
Público	Ministerio de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> – Promover e impulsar el turismo del país – Incrementar y promocionar la oferta de servicios turísticos de calidad – Asegurar y Promover la calidad e innovación de los mismos
	Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Pichincha	<ul style="list-style-type: none"> – Fomentar y promover el desarrollo turístico a nivel provincial – Articular y fomentar el trabajo en conjunto de las instituciones públicas y de más actores de la sociedad a nivel provincial – Formular los planes

			de ordenamiento territorial
	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Pacto	– Fomentar y promover el desarrollo turístico a nivel parroquial	<ul style="list-style-type: none"> – Optimizar la gestión de planes y proyectos mediante la capacitación técnica y administrativa de los actores locales – Promocionar la oferta de los servicios y productos turísticos – Edificar y gestionar la infraestructura turística
	G.A.D. Quito - Secretaria de Ambiente	– Conservación de los ecosistemas y uso sustentable de los recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> – Promueve la participación activa e implementación de buenas prácticas ambientales en los diferentes sectores productivos y de servicio – Fomenta una cultura de protección, prevención y participación activa dentro de la sociedad – Elabora políticas de gestión municipal y ciudadana
	G.A.D. Quito - Quito Turismo	– Gestionar y promover el desarrollo y promoción de la actividad turística del DMQ	<ul style="list-style-type: none"> – Promueve y evalúa prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación – Fomenta la capacitación del talento humano – Busca inversionistas, que promuevan la mejora y creación de nuevos productos turísticos
Privados	Operadores de alimentos y bebidas en el territorio	– Desarrollo y fomento del turismo	– Promueve la articulación y participación activa de la comunidad para el desarrollo turístico

			– Elaboración, gestión y promoción de proyectos turísticos
Sociedad civil	Comunidad Pacto	– Desarrolla y promueve la actividad turística	– Protege y conserva el patrimonio cultural y natural – Fomenta una actividad turística sostenible
	Universidad de las Américas	– Establecer estrechas relaciones entre la institución y la comunidad – Fomentar y promover el desarrollo de la parroquia	– Vinculación con la colectividad
Cooperación	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	– Establecer estrechas relaciones entre la institución y la comunidad – Fomentar y promover el desarrollo de la parroquia	– Vinculación con la colectividad
	Universidad Central del Ecuador	– Establecer estrechas relaciones entre la institución y la comunidad – Fomentar y promover el desarrollo de la parroquia	– Vinculación con la colectividad
	Fundación Imaymana	– Conservación de los ecosistemas y uso sustentable de los recursos naturales	– Manejo de las reservas naturales, privadas y comunitarias – Promueve e impulsa la investigación científica – Promueve y desarrolla

-
- proyectos de educación ambiental
 - Facilita el desarrollo del turismo sostenible y científico
-
-

Adaptado de: Ministerio de Turismo, s.f.; Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha, 2013; Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Pacto, s.f.; Secretaria del Ambiente, 2017; Quito Turismo, 2014; Ocaña, comunicación personal, 2017 y Fundación Imaymana, 2016.

3 CAPÍTULO III. CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL TERRITORIO

3.1 Análisis de la oferta actual

Para el análisis de la oferta turística de la parroquia de Pacto, se tomó en consideración los establecimientos registrados y avalados por el Ministerio de Turismo únicamente, ya que los mismos presentan legalidad en cuanto a su funcionamiento y operación turística. Dentro del Catastro turístico de la parroquia de Pacto, se encuentran registrados cuatro establecimientos, estos corresponde a Mashpi Lodge, Río Pachijal, Damaris y La Cañita (Datos Abiertos Ecuador, 2016).

Tabla 3.

Establecimientos registrados en la Parroquia de Pacto

REGISTRO	NOMBRE	DIRECCIÓN	SUBACTIVIDAD TURÍSTICA	CATEGORÍA
17017271004	Mashpi Lodge	Bosque Protector Mashpi	Hostería	Primera
17017211152	Damaris Pacto	San Lorenzo S/N y España	Hostal	Tercera
17017211114	Cañita de Pacto	27 de Marzo S/N y España	Hostal	Tercera
17017211082	Río Pachijal	Recinto Pachijal S/N Pacto	Pensión	Tercera

Adaptada de Datos Abiertos Ecuador, 2016.

Cabe señalar que para la respectiva caracterización se ha tomado en cuenta únicamente a La Cañita y Damaris, los motivos se remontan a que dentro de los enfoques que maneja el proyecto de vinculación de la Facultad de Hospitalidad y Turismo, se establece el trabajo con establecimientos o emprendimientos de carácter local, siendo Mashpi Lodge una propuesta que nace desde una iniciativa del Grupo Futuro consolidada en Quito y que actualmente se encuentra integrado por 49 empresas (43 nacionales y 6 extranjeras) dedicadas a ramas desde la salud, farmacéutica, entretenimiento,

seguros hasta hotelería y turismo (Equivida, 2017), no se ha visto la necesidad y utilidad del proyecto en dicho, así también, no se toma a Río Pachijal en consideración ya que este presta de forma eventual los servicios de alimentos y bebidas; su principal rubro es el cobro de entrada a la Cascada El Gallo de la Peña y Petroglifos de los Yumbos.

En cuanto a La Cañita y Damaris, estos establecimientos se encuentran registrados como hostales dentro de la clasificación de alojamiento, sin embargo, prestan el servicio de alimentos y bebidas tanto a huéspedes como visitantes y residentes, representando así un importante ingreso para los mismos.

Para el diagnóstico actual de los establecimientos, se aplicaron varias fichas de prediagnóstico (ver anexo 3).

3.1.1 Diagnóstico de la oferta actual de La Cañita

La Cañita es un establecimiento turístico ubicado en la parroquia de Pacto, en las calles 27 de Marzo y España específicamente. Empezó su operación en el año 2007 a cargo de la señora Gloria Revelo Ortega (propietaria), pero es hasta el año 2014 que se concreta su inscripción en el registro turístico de Quito Turismo y el Ministerio de Turismo como tal; en base a este registro, La Cañita consta como un hostel de una estrella, sin embargo, a más de ofrecer los servicios de alojamiento, este oferta servicios de alimentos y bebidas.

El tipo de construcción del establecimiento es moderna y se mantiene bajo parámetros contemporáneos, ya que hace uso de materiales como el cemento, baldosa, cerámica, etc., sin embargo, se emplean elementos tradicionales o locales para la decoración.

Dentro del establecimiento, en el área de alimentos y bebidas labora una persona de manera permanente; en este caso la propietaria, mientras que los fines de semana de manera temporal, se contratan a dos personas más que sirven de ayudantes de cocina y servicio.

El horario de atención del restaurante es de 07h00 a 22h00 y cuenta con un aforo para 42 personas. Se ofrecen desayunos, almuerzos del día o platos a la carta y bebidas; para la elaboración de los platos se utilizan productos locales.

Los desayunos tienen un precio de US \$ 2,80 y US \$ 4, mientras que los almuerzos de US \$ 3, a diferencia de los platos a la carta con precios que oscilan entre los US \$ 3,5 a US \$ 8,50, en cuanto a las bebidas los precios oscilan entre US \$ 0,50 a US \$ 2. El pago se realiza únicamente en efectivo.

El establecimiento cuenta con todas las facilidades e implementos necesarios; servicios higiénicos, botiquín de primeros auxilios, extintor, alarma contra incendios, señalética y música ambiental, además manejan un sistema de clasificación de desechos; cuentan con basureros de diferente color que identifican el tipo de material.

La reserva o contacto con La Cañita, se realiza por medio de E-mail o teléfono convencional o móvil.

3.1.2 Diagnóstico de la oferta actual de Damaris

Damaris es un establecimiento turístico ubicado en la parroquia de Pacto, en las calles San Lorenzo y España específicamente. Empezó su operación en el año 2014, como representante legal del mismo encontramos a Jomara Jácome Velásquez, pero es su madre Sonia Velásquez la que lo administra. En el año 2015, se oficializa y consta dentro del Registro Turístico; en base a este registro, Damaris se constituye como un hostel de tercera categoría que oferta los servicios de alojamiento y alimentos y bebidas.

El tipo de construcción del establecimiento posee una mezcla entre lo tradicional y moderno, ya que hace uso de materiales como la caña, madera y ladrillos para las paredes, barandales, techos y elementos decorativos, así también, se emplea el uso de materiales como baldosas, cerámicas y paredes enlozadas en el piso y espacios que entran en contacto directo con los alimentos, permitiendo una fácil y mejor limpieza y cuidado de los mismos.

Dentro del establecimiento, en el área de alimentos y bebidas labora una persona de manera permanente, en este caso la administradora; de lunes a viernes se contrata eventual y temporalmente a una persona, de igual manera para los fines de semana, es decir, existen dos personas que laboran de manera temporal en el establecimiento, así también, las hijas de la administradora suelen ayudar en el servicio de manera no remunerada.

El restaurante atiende en un horario de 07h00 a 21h00 y cuenta con un aforo para 20 personas. No se ofertan platos a la carta sino un menú diario, en el caso de que se solicite o requiera un plato o menú específico, se deberá avisar con 8 días de anticipación. Todos los productos utilizados para la elaboración de los platos son locales. El precio promedio por plato es de US \$ 5 y el pago se realiza únicamente en efectivo.

El establecimiento ofrece además facilidades e implementos necesarios como servicios higiénicos, botiquín de primeros auxilios y extintor. Su infraestructura es moderna, emplea el uso de cemento.

La reserva o contacto con Damaris, se realiza por medio de teléfono convencional o móvil.

3.2 Análisis de la demanda actual

Para el análisis y determinación de la demanda de los servicios de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto, se realizó un sondeo de opinión en el que se aplicaron 20 encuestas (ver anexo 1) a diferentes personas que hicieron uso de los servicios de La Cañita y Damaris, además, se realizaron entrevistas personales a los administradores / propietarios de los establecimientos ya antes mencionados. La presente actividad se la llevó a cabo los días 15 y 16 de Abril de 2017.

3.2.1 Perfil del cliente

En base a los datos obtenidos de las encuestas, a continuación se determina el perfil de los clientes o perfil del turista que visita la parroquia de Pacto y que

hace uso de los servicios de alimentos y bebidas que se ofertan dentro del territorio (ver anexo 2).

Casi la totalidad de los visitantes que llegan a Pacto son ecuatorianos y provienen de la provincia de Pichincha, Quito específicamente (90%). Los grupos de edades predominantes se encuentran entre los rangos de 20 a 29 años y 40 a 49 años de edad, los cuales poseen un nivel de instrucción secundaria y superior.

Considerando que Pacto es un destino de naturaleza, los principales motivos de viaje son vacaciones, ocio y recreación, pero la visita a familiares y amigos ha sido también un factor relevante que ha motivado el desplazamiento hacia esta parroquia. Los viajes se realizan mayoritariamente en pareja y familia (considerando un total de 4 integrantes).

Según los datos obtenidos, los visitantes conocen acerca de Pacto por medio de recomendaciones y comentarios de familiares, amigos y conocidos, razón por la cual sus viajes son planeados por sí mismos y no se necesitó o buscó ayuda de intermediarios (operadoras turísticas, agencias de viajes).

Dentro de los establecimientos se identificó que por persona se paga entre US \$10 a US \$18 al día en cuanto a alimentación, mientras que por familia se paga entre US \$30 a US \$50, así también, en alojamiento se invierte entre US \$12 a US \$15 diarios por persona, considerando que la estadía mínima es de dos días.

3.3 Análisis de la súper estructura

Tabla 4.

Súper estructura

Actor Local		Interés frente al proyecto	Gestión
Público	Ministerio de Turismo	– Promover e Impulsar el turismo del país	– Incrementar y promocionar la oferta de servicios turísticos de calidad

			<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar y promover la calidad e innovación de los mismos
	Gobierno Autónomo Descentralizado o Parroquial Rural Pacto	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar y promover el desarrollo turístico a nivel parroquial 	<ul style="list-style-type: none"> - Optimizar la gestión de planes y proyectos mediante la capacitación técnica y administrativa de los actores locales - Promocionar la oferta de los servicios y productos turísticos - Edificar y gestionar la infraestructura turística
	G.A.D. Quito - Quito Turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar y promover el desarrollo y promoción de la actividad turística 	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve y evalúa prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación - Fomenta la capacitación del talento humano - Busca inversionistas, que promuevan la mejora y creación de nuevos productos turísticos
Privados	Empresas de alimentos y bebidas en el territorio	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y fomento del turismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve la articulación y participación activa de la comunidad para el desarrollo turístico - Elaboración, gestión y promoción de proyectos turísticos
Cooperación	Universidades	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer estrechas relaciones entre la institución y la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación con la colectividad

Adaptado de: Ministerio de Turismo, s.f.; Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Pacto, s.f.; Quito Turismo, 2014 y Ocaña, comunicación personal, 2017.

3.4 Diagnóstico – problematización

3.4.1 Identificación de la problemática de los establecimientos

Para el diagnóstico y análisis de la problemática de los establecimientos, se aplicaron varias fichas (ver anexo 3), “*check list*” (ver anexo 4), encuestas (ver anexo 1 y anexo 2) y entrevistas, así como también, se documentó el estado de las instalaciones y de más implementos por medio de fotografías.

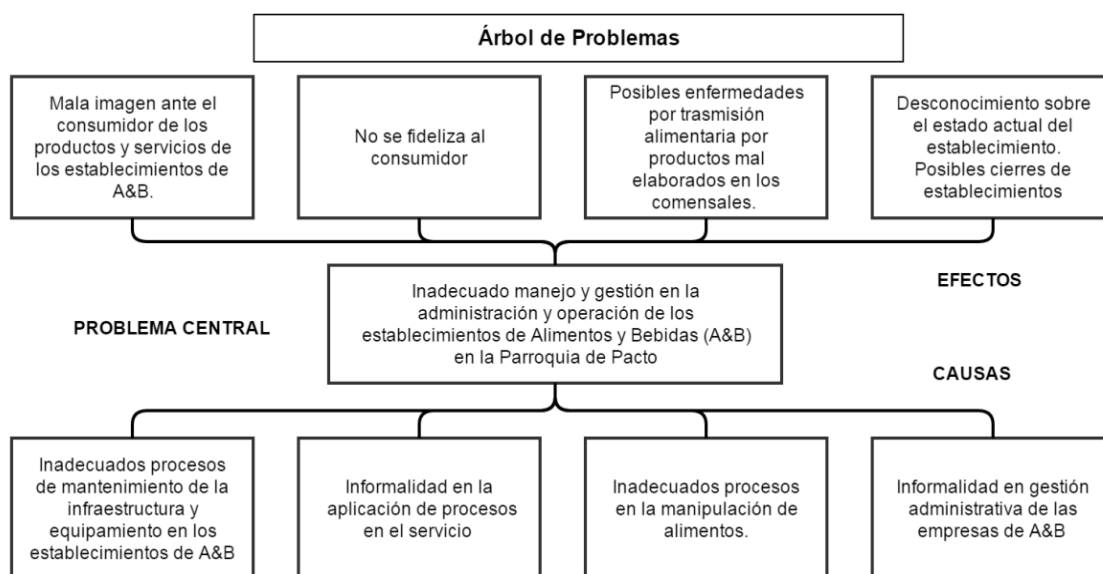


Figura 1. Árbol de problemas.

4 CAPÍTULO IV. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1 Duración del proyecto y vida útil

La propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo para los servicios de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto, tiene una duración de 6 meses (ver cronograma, anexo 8) y, una vida útil de 5 años, debido a que se planificaron acciones correctivas hasta este tiempo.

4.2 Beneficiarios

4.2.1 Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos de la presente propuesta están conformados por aquellos establecimientos que ofertan los servicios de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto, en este caso y según el Catastro Turístico, los beneficiarios serían tres de los cuatro establecimientos registrados hasta el momento: La Cañita, Damaris y Río Pachijal.

4.2.2 Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos de la presente propuesta son los turistas y clientes que frecuentan los establecimientos ya antes mencionados.

4.3 Objetivos, metas y actividades (Ver anexo 7)

1. Promover el cuidado y mantenimiento de la infraestructura y equipamiento de los establecimientos de A y B
 - 1.1 Infraestructura y equipamiento en óptimas condiciones
 - 1.1.1 Diagnóstico del estado actual de la infraestructura y equipamiento de los establecimientos de A y B
 - 1.1.2 Diseño de procesos de mantenimiento y cuidado de la infraestructura y equipamiento
 - 1.1.3 Capacitación en cuanto a procesos y técnicas de mantenimiento y cuidado de la infraestructura y equipamiento
 - 1.1.4 Verificar el cumplimiento y aplicación de dichos procesos

- 1.1.5 Elaboración de un plan de mejoras
 - 1.1.6 Asistencia técnica en el manejo y mantenimiento de equipos e infraestructura.
2. Formalizar la aplicación y ejecución de procesos adecuados de servicio
 - 2.1 Aplicación y ejecución de procesos adecuados de servicio
 - 2.1.1 Identificación y evaluación del servicio ofertado en los establecimientos
 - 2.1.2 Investigación y análisis de la demanda; conocer la perspectiva del consumidor
 - 2.1.3 Diseño de procesos adecuados de servicio
 - 2.1.4 Capacitación del personal en cuanto a procesos adecuados de servicio
 - 2.1.5 Aplicación, control y evaluación continua del cumplimiento de dichos procesos
 - 2.1.6 Elaboración de un plan de mejoras
3. Mejorar los procesos de manipulación de alimentos
 - 3.1 Procesos formales para la manipulación de alimentos.
 - 3.1.1 Evaluación y diagnóstico de los procesos de manipulación de alimentos que mantienen los establecimientos
 - 3.1.2 Diseño de procesos adecuados en la manipulación de alimentos (BMP)
 - 3.1.3 Capacitación del personal sobre la correcta manipulación de alimentos
 - 3.1.4 Aplicación, control y evaluación del correcto cumplimiento de dichos procesos
 - 3.1.5 Elaboración de un plan de mejoras
4. Formalizar la gestión administrativa de los establecimientos
 - 4.1 Óptima gestión administrativa de los establecimientos
 - 4.1.1 Diagnóstico de la gestión administrativa de los establecimientos
 - 4.1.2 Diseño de un modelo de gestión administrativa

4.1.3 Capacitación, fortalecimiento y consolidación de la gestión administrativa

4.1.4 Aplicación, control y evaluación del modelo de gestión administrativo

4.1.5 Elaboración de un plan de mejoras

4.4 Indicadores de resultados

- Diagnóstico de la situación actual de tres establecimientos
- Desarrollo del perfil de cliente de la parroquia de Pacto
- Desarrollo de cuatro talleres de capacitación (gestión administrativa, manipulación de alimentos, servicio, mantenimiento adecuado de instalaciones y equipamiento)
- Desarrollo de un manual de buenas prácticas de turismo para los servicios de alimentos y bebidas de la parroquia de Pacto (incluye gestión administrativa, manipulación de alimentos, servicio, mantenimiento adecuado de instalaciones y equipamiento)
- Desarrollo de un plan de control y seguimiento
- Desarrollo de un plan de mejoras

Para una descripción más detallada ver anexo 7.

4.5 Cronograma

Describe gráficamente el programa a cumplir durante la ejecución de las diferentes actividades que se realizarán en el desarrollo del proyecto; estas se llevarán a cabo dentro de un periodo de 24 semanas; para más detalle revisar anexo 8.

4.6 Presupuesto

Detalla el presupuesto requerido para la correcta ejecución del proyecto; describiendo en costo unitario así como el costo total de cada elemento y, la procedencia o fuente que financia dichos rubros. Para el presente proyecto se estima un presupuesto de \$ 11.392,00; para más detalle revisar anexo 9.

5 CAPÍTULO V. ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

5.1 Diagnóstico de los establecimientos

De acuerdo a los datos obtenidos en la aplicación de los prediagnósticos (ver anexo 5 y anexo 6), se pudo concluir que:

Los establecimientos presentan inconvenientes en el tema de mantenimiento y conservación de la infraestructura y áreas de trabajo, se pueden encontrar grietas tanto en pisos como en paredes, así también, existe la presencia de humedad, motivo por el cual la pintura presenta daños, además, la limpieza es otra problemática dentro de los establecimientos.

Los sistemas de ventilación e iluminación son aceptables; los establecimientos cuentan con espacios abiertos y las cocinas poseen campanas de extracción de humo, lo que facilita la eliminación y evacuación de humo, vapor, olores, gases, entre otros. Con respecto a la iluminación, se podrían equipar de mejor manera las áreas externas y alrededores de los establecimientos.

En cuanto a la distribución de espacios en el caso de Damaris, se evidencia la necesidad de adecuación de instalaciones; el espacio es bastante reducido y por lo tanto se dificulta el desplazamiento tanto del personal como de los clientes.

Los establecimientos cuentan con los equipos y utensilios necesarios para una correcta operación, sin embargo, existe un deficiente cuidado y mantenimientos de estos, puesto que los equipos poseen signos de corrosión y suciedad, así también, parte de la vajilla y demás utensilios presentan signos de deterioro.

Con respecto a la manipulación de alimentos, los establecimientos no emplean adecuados procesos de recibo y almacenamiento de productos, estos no cuentan con espacios únicos para su almacenaje, por el contrario son compartidos con otros productos y objetos y no se mantienen limpios, además, no se manejan normas que prevengan la contaminación cruzada, tanto en su recibimiento, almacenaje y transformación. Existen también falencias en el manejo de desechos sólidos.

Gran parte del personal emplea un vestuario adecuado para la operación de los servicios y cumplen con las normas básicas de higiene (lavado de manos, evitar el uso de joyería, etc.), pero, se evidencian falencias en cuanto al trato hacia con el consumidor, se omiten muchas veces la bienvenida y saludo, el servicio no es rápido y el personal no logra solventar los requisitos o necesidades de los clientes con eficacia.

En cuanto a seguridad, los establecimientos se encuentran bien equipados, poseen botiquines de primeros auxilios y extintores ubicados en lugares visibles y de fácil acceso, así también cuentan con una adecuada señalética y sistemas de evacuación, pero hacen falta sistemas de alarma contra incendios y personal capacitado que conozca sobre primeros auxilios.

La administración y gestión es un tanto deficiente, puesto que no se cuentan con sistemas de control y manejo de los recursos financieros, no se han establecido procesos de selección y capacitación de personal y, no existen actualmente planes de promoción ni publicidad.

5.2 Desarrollo de la propuesta de Manual

En base al diagnóstico de los establecimientos, se ha desarrollado un manual de buenas prácticas que busca guiar y mejorar la oferta de los establecimientos de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto (ver anexo 10).

A continuación se detalla el índice:

Introducción

¿Qué son las buenas prácticas?

¿Cómo utilizar el manual de buenas prácticas?

1 Sección I: Gestión

1.1 Planeación estratégica

1.1.1 Misión

1.1.2 Visión

- 1.1.3 Objetivos empresariales
- 1.1.4 Valores corporativos
- 1.1.5 Estructura organizacional
- 1.2 Gestión financiera y contable
 - 1.2.1 Flujo de caja
 - 1.2.2 Facturación
- 1.3 Gestión de recursos humanos
 - 1.3.1 Sistemas de contratación de personal
 - 1.3.2 Manuales de puestos y procedimientos
 - 1.3.3 Capacitación de personal
 - 1.3.4 Evaluación de desempeño
- 1.4 Gestión de comunicación y mercadeo
 - 1.4.1 Comunicación
 - 1.4.2 Mercadeo
- 2 Sección II: Infraestructura y equipamiento
 - 2.1 Construcción de las instalaciones
 - 2.1.1 Diseño del interior y materiales
 - 2.1.1.1 Pisos
 - 2.1.1.2 Paredes
 - 2.1.1.3 Techos
 - 2.1.1.4 Ventanas
 - 2.1.1.5 Puertas
 - 2.1.1.6 Pasillos
 - 2.1.2 Almacenamiento de productos
 - 2.1.3 Cocina y comedor
 - 2.1.4 Instalaciones sanitarias

- 2.2 Servicios de planta
 - 2.2.1 Ventilación
 - 2.2.2 Iluminación
 - 2.2.3 Instalaciones eléctricas
 - 2.2.4 Suministro de agua
 - 2.2.5 Evacuación de aguas residuales
 - 2.2.6 Manejo y disposición de residuos sólidos
- 2.3 Equipos y utensilios
- 2.4 Mantenimiento, limpieza y desinfección
 - 2.4.1 Mantenimiento
 - 2.4.2 Limpieza y desinfección
 - 2.4.2.1 Principios generales
 - 2.4.2.2 Métodos de limpieza
 - 2.4.2.3 Productos de limpieza / clasificación de detergente
 - 2.4.2.4 Técnicas de desinfección
 - 2.4.2.5 Productos desinfectantes / clasificación
- 1.1 Sistema contra incendios
- 1.2 Botiquín de primeros auxilios
- 3 Sección III: Manipulación de alimentos
 - 3.1 Contaminación cruzada
 - 3.2 Recepción y control de alimentos
 - 3.2.1 Criterios de calidad para la recepción de alimentos
 - 3.2.1.1 Productos cárnicos
 - 3.2.1.2 Productos lácteos y huevos
 - 3.2.1.3 Frutas y vegetales
 - 3.2.1.4 Productos procesados

- 3.3 Almacenamiento de alimentos
 - 3.3.1 Almacenamiento en seco
 - 3.3.2 Almacenamiento en refrigeradores
 - 3.3.3 Almacenamiento en congeladores
- 3.4 Preparación de alimentos
 - 3.4.1 Principios generales
 - 3.4.2 Descongelamiento de alimentos
 - 3.4.3 Temperaturas mínimas de cocción
 - 3.4.4 Enfriamiento de comida
 - 3.4.5 Mantenimiento de comida caliente
 - 3.4.6 Mantenimiento de comida fría
 - 3.4.7 Recalentamiento de alimentos
- 4 Sección IV: Atención al cliente
 - 4.1 Prácticas higiénicas
 - 4.2 Normas para el personal servicio
 - 4.3 Trato / Relación presencial con el cliente
 - 4.4 Atención telefónica
 - 4.5 Conocimientos / Capacidad de información
 - 4.6 Gestión de quejas y sugerencias
 - 4.7 Gestión del servicio
 - 4.7.1 Reservas
 - 4.7.2 Recepción
 - 4.7.3 Toma de pedido
 - 4.7.4 Servicio a la mesa
 - 4.7.5 Facturación y finalización del servicio

Herramientas de control

- A. Evaluación de servicios
- B. Evaluación para selección de personal
- C. Evaluación de desempeño
- D. Registro de capacitaciones
- E. Entrada y salida del personal
- F. Control de facturas
- G. Control de ingresos por ventas
- H. Dilución de cloro y detergentes
- I. Registro de limpieza
- J. Mantenimiento de equipamiento
- K. Control de temperaturas
- L. Registro de desechos
- M. Listado de compras
- N. Registro de salida de mercadería
- O. Recepción de mercadería
- P. Devolución de productos
- Q. Control de inventarios
- R. Ficha de reserva
- S. Comanda

Referencias

5.3 Identificación del posible impacto ambiental y su mitigación

De acuerdo a la Categorización Ambiental Nacional de proyectos, obras o actividades y las características del presente proyecto, se ha determinado que este califica dentro de la categoría II, considerando que los impactos y riesgos ambientales posibles son de bajo impacto. La regularización ambiental de estos

proyectos requieren de la obtención de una licencia ambiental emitida por las autoridades competentes (Sistema Único de Información Ambiental [SUIA], 2015).

Además, los proyectos de esta categoría deberán elaborar fichas ambientales con su correspondiente plan de manejo y la aplicación de guías de buenas prácticas ambientales (SUIA, 2015); considerando que el fin del presente proyecto es la elaboración de un manual de buenas prácticas, se ha catalogado a este como beneficioso; ayudando y promoviendo procesos adecuados y eficientes en cuanto al manejo de desechos sólidos y líquidos, así como también la óptima conservación de la infraestructura y equipos, lo que evitarán posibles contaminaciones hacia el medio ambiente.

5.4 Modelo de gestión de la propuesta

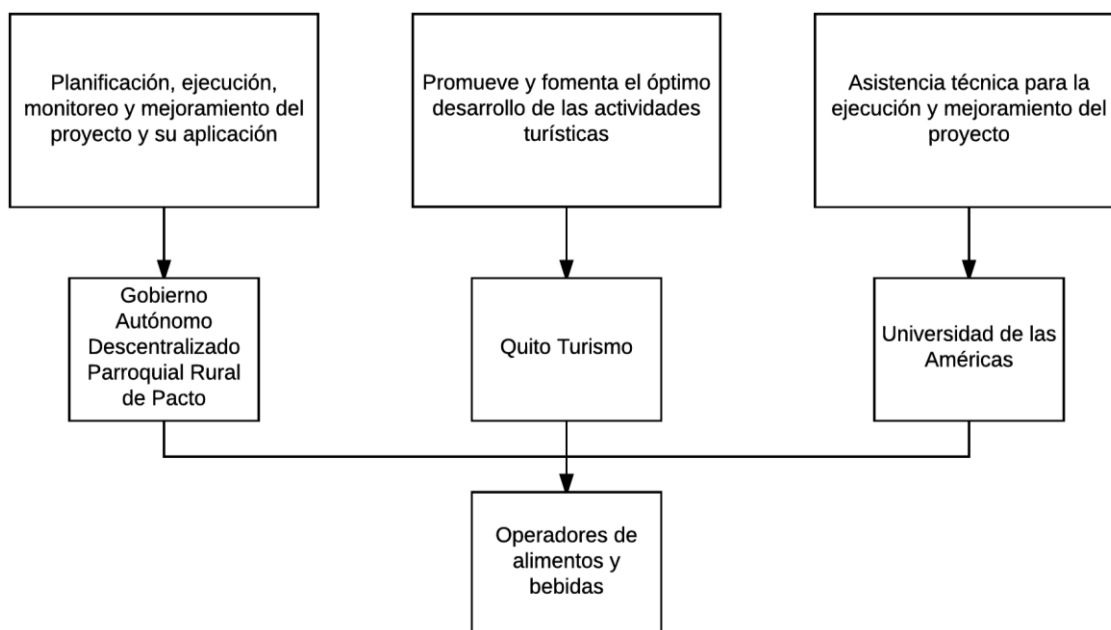


Figura 2. Modelo de gestión

Tabla 5.

Proceso operativo del modelo de gestión

Proceso de gestión	Entidad encargada	Descripción del proceso
Planificación: Plan de acción	G.A.D Pacto	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria a los establecimientos a participar en el proceso. - Registro de los establecimientos que participarán. - Diagnóstico situacional de cada establecimiento. - Diseño y elaboración del plan de acción (cronograma, presupuesto, actividades).
Implementación y operación	G.A.D Pacto / Quito turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión del plan de acción a ejecutar. - Ejecución por fases de las actividades establecidas en el plan de acción.
Acciones correctivas	G.A.D Pacto	<ul style="list-style-type: none"> - Control y evaluación del cumplimiento de las actividades. - Diagnóstico de la operación. - Elaboración de un plan de mejoras y acciones correctivas. - Ejecución del plan por establecimiento.
Monitoreo constante	G.A.D Pacto	<ul style="list-style-type: none"> - Control y evaluación continua del modelo de gestión y operación de los establecimientos.
Mejoramiento continuo	G.A.D Pacto	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación continua sobre el modelo de gestión y operación de los establecimientos. - Optimización del modelo.

5.5 Forma de financiamiento del proyecto (ver anexo 9)

Para el presente proyecto se estableció un presupuesto de US \$14.672,00. Considerando el alto nivel de inversión requerido para la correcta ejecución y desarrollo del mismo y el nivel adquisitivo correspondiente a cada operador de servicio de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto, se hizo necesaria la participación de entidades como el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Pacto y Quito Turismo, para financiar el valor total

requerido para el desarrollo del proyecto. Es así que, tomando en cuenta la misión, visión y objetivos de dichas entidades, la colaboración e inversión que se brinde en el proyecto formará parte de programas de capacitación, mejoramiento y desarrollo.

De esta manera, en concordancia con las actividades planteadas dentro del marco lógico (ver anexo 7 y anexo 9), el G.A.D Parroquial Rural de Pacto financiará un total de US \$ 10.382,00, los cuales corresponden a la compra de equipos (computadora, impresora, cámara fotográfica, flash USB y grabadora) y suministros de oficina, diagramación de manuales, contratación de un coordinador que se hará cargo de cada una de las etapas del proyecto, un auditor y dos consultores encargados de los diagnósticos y asistencia técnica en cuanto al mantenimiento de equipos e infraestructura, este valor también incluye viáticos y servicios básicos.

Quito Turismo financiará un total de US \$ 4.290,00, los cuales corresponden a la compra de suministros de oficina, los talleres de capacitación programados y la elaboración y publicación de los manuales.

5.6 Estrategia de seguimiento y evaluación

A continuación, en la tabla se detallan los indicadores y fuentes de verificación a utilizarse en cada una de las actividades planteadas del proyecto. Cabe mencionar que las actividades detalladas corresponden a las actividades propuestas en el marco lógico (ver anexo 7).

Tabla 6.

Estrategias de seguimiento y evaluación

ACTIVIDADES	INDICADORES	VERIFICACIÓN
1.1.1 Diagnóstico del estado y situación actual de los establecimientos de A y B (incluyendo gestión, operación e infraestructura y equipamiento)	Un (1) diagnóstico por cada establecimiento (3 establecimientos)	Diagnósticos realizados / Diagnósticos planificados*100
2.1.2 Investigación y análisis de la demanda; conocer la perspectiva del consumidor	Elaboración de un (1) perfil de cliente de la parroquia de Pacto	Perfil de cliente entregado y difundido.
1.1.2 Diseño de procesos adecuados para la gestión y operación de los establecimientos de A y B	Elaboración de un (1) manual de buenas prácticas para la gestión y operación de los establecimientos de A y B	Manuales elaborados / Manuales planificados *100
1.1.3 Capacitación a los miembros e involucrados en la gestión y operación de establecimientos de A y B	Capacitación al 80% del personal que labora en los establecimientos de A y B	Capacitaciones dictadas / Capacitaciones planificadas *100 Cantidad de participantes / Cantidad proyectada de asistentes *100
1.1.4 Aplicación, control y evaluación continua del cumplimiento de dichos procesos	100% de establecimientos verificados (3 establecimientos)	Número de verificaciones ejecutadas / Número de verificaciones planificadas*100
1.1.5 Elaboración de un plan de mejoras	Un (1) plan de mejoras	Número de acciones ejecutadas en el plan de mejoras / Número de acciones proyectadas en el plan de mejoras*100
1.1.6 Asistencia técnica en el manejo y mantenimiento de equipos e infraestructura.	Seis (6) asistencias técnicas (2 cada 6 meses por establecimiento)	Asistencias técnicas ejecutadas / Asistencias técnicas proyectadas*100

CONCLUSIONES

Dentro de la parroquia de Pacto existen varios establecimientos que ofertan el servicio de alimentos y bebidas, sin embargo, de acuerdo al Catastro turístico, en la parroquia de Pacto se encuentra únicamente registrados cuatro establecimientos que ofertan este servicio, lo que vuelve indispensable el reconocimiento y registro oficial de todos los establecimientos, para de esta manera contar con información real y actualizada sobre la situación y oferta de dicha parroquia y, llevar un estricto control de seguimiento y evaluación de dichos establecimientos, asegurando y promoviendo un servicio de calidad.

En base a los datos recabados mediante la aplicación de prediagnósticos y encuestas, se pudo conocer que los establecimientos que ofertan alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto, mantienen procesos informales tanto en la gestión como operación, lo que ha limitado y comprometido su desarrollo y consolidación como un producto turístico de calidad.

Así mismo, en base a las encuestas realizadas, se pudo determinar el perfil del cliente de la parroquia de Pacto y el nivel de satisfacción con los productos ofertados, lo que permite la adecuación y optimización de los productos y servicios ofertados al perfil de los potenciales clientes o consumidores (características, necesidades y requerimientos), buscando su satisfacción y fidelización y, la obtención de mayores beneficios económicos como resultado de los factores antes mencionados.

El desarrollo de la presente propuesta se realizó a través de una matriz de marco lógico, en la cual se establecen los objetivos y actividades potenciales que permitirán solventar las problemáticas identificadas en los establecimientos de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto, así también, como parte de la propuesta, se desarrolló un manual de buenas prácticas de alimentos y bebidas, el cual mediante su implementación busca la optimización y fortalecimiento de dichos establecimientos.

El desarrollo y mejoramiento de los establecimientos que ofertan alimentos y bebidas, es un proceso continuo que requiere de la participación e interés mancomunado de todos los actores que conforman el modelo de gestión.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la utilización y puesta en práctica de la presente propuesta, puesto que esta brinda una guía de buenas prácticas que buscan el mejoramiento y optimización de los establecimientos que ofertan alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto.

Considerando el nivel de inversión que se requiere para el desarrollo e implementación de dicha propuesta y, el número de establecimientos de alimentos y bebidas existentes en la parroquia de Pacto, se recomienda que esta se la ejecute tomando en cuenta a todos aquellos establecimientos de alimentos y bebidas del Noroccidente de Quito que califiquen para su implementación, de esta manera se busca reducir el nivel de inversión de cada establecimiento.

Se recomienda mantener un continuo control y evaluación en cuanto a la operación y gestión de los establecimientos de alimentos y bebidas, para prevenir y corregir las posibles falencias y, promover su mejoramiento y optimización.

A entidades públicas, como el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Pacto, se recomienda apoyen y fortalezcan las iniciativas locales, buscando de esta manera la optimización y oferta de servicios y productos de calidad.

A la academia, se recomienda continuar con proyectos de vinculación con la comunidad, ya que estos favorecen y promueven el continuo desarrollo y fortalecimiento de las mismas en ámbitos turísticos, tanto de gestión y operación, como de conocimientos y habilidades, permitiendo la creación y mejoramiento de productos y servicios de calidad.

REFERENCIAS

- Agüi, J. L. (1994). Definiciones: turismo - turista. *Papers de Turisme*. (14-15), 77-94.
- Arnaiz, S. M., y Dachary, A. C. (2006). El estudio del turismo ¿Un paradigma en formación?. *Estudios y perspectivas en turismo*, XVI (2), 179 - 192.
- Azcona, J., y Martínez, M. (2012). *UF0058: Uso de la dotación básica del restaurante en el preservicio*. Málaga, España: IC.
- Baidal, I., y Antoni, J. (2000). Turismo y espacios rurales: conceptos, filosofías y realidades. *Investigaciones geográficas* (23), 59-88.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bichachi, D. (2001). El uso de las Listas de Chequeo (Chesk-List) como herramienta para controlar la calidad de la ley. *Instituto Internacional de Estudio y Formación sobre Gobierno y Sociedad (IIEFGS)*.
- Boullon, R. (2003). *Calidad Turística en la pequeña y media empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Turísticas
- Castro, K. y Salgado, M. (9 de Noviembre de 2007). Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes. *Vector*, 11, 33-40.
- Datos Abiertos Ecuador. (28 de Julio de 2016). *Catastro turístico - septiembre 2015 - Ministerio de Turismo*. Recuperado de http://catalogo.datosabiertos.gob.ec/dataset/catastro-turistico/resource/c2d572e2-0e31-4d71-b282-c6913e5a92ec?view_id=6d8a0d05-f896-4403-b5d6-d1bc5420ba
- Di-Bella, M. G. (2000). El turismo rural sostenible como una oportunidad de desarrollo de las pequeñas comunidades de los países en desarrollo. *Kiskeya Alternativa*, 1-10.

- Equivida. (2017). *Respaldo - El Grupo Futuro*. Recuperado de <http://www.equivida.com/respaldo>
- Fundación Imaymana. (2016). Quiénes Somos. Recuperado de http://www.imaymanaforestconservation.org/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=2&Itemid=148
- Gestnova. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia de Pacto*. Recuperado de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1768128260001_GESTNOVA_PDyOT_PACTOFINAL_30-10-2015_20-27-52.pdf
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha [GADPP]. (15 de Septiembre de 2015). *Pichincha: Información general*. Recuperado de <http://www.pichincha.gob.ec/pichincha/datos-de-la-provincia/item/13-informacion-general.html>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha [GADPP]. (Junio de 2013). *Funciones y Competencias*. Recuperado de <http://www.pichincha.gob.ec/gobierno/competencias/item/116-funciones-y-competencias.html>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Pacto [GADPR Pacto]. (s.f.). Recuperado de <http://pacto.gob.ec/>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo [INEC]. (2010). Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Ivanova, A., e Ibáñez, R. (2012). *Medio ambiente y política turística en México* (Vol. I). México D.F., México: Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

- López, F. (1993). Modalidades turísticas y tipologías de espacios turísticos. *Papers de Turisme* (11), 49-64.
- López, J., y López, L. (2004). Evolución y perspectivas del enfoque interdisciplinario en el estudio del turismo. *Estudios turísticos* (160), 31 - 44.
- Maceiras, L. (2002). Encuestas de satisfacción de usuarios. *Salud Publica Educación y Salud*, II(1), 28-33.
- Mayela, A. (1996). El impacto del turismo en Merida: Un estudio del empleo de mano de obra en los establecimientos de alimentos y bebidas. *Economía*, XXI (12), 99-121.
- Millán, G. (2014). Análisis estratégico y econométrico de la evolución del turismo rural en España. *Revista científica. Estudios de economía y administración* (1), 10.
- Ministerio de Turismo [MINTUR]. (s.f.). *Objetivos*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/objetivos/>
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito - Secretaría del ambiente: Fundación Aves y Conservación. (2014). Área de importancia para la conservación de las Aves Mashpi - Pachijal - IBA 108 del Ecuador. Quito: Fundación Aves y Conservación.
- Organización Mundial del Turismo [OMT], 1994. WTO Tourism Definitions for the U.S. Tourism Statistical System. Madrid: Recomendaciones sobre estadísticas de Turismo.
- Pérez, J. (2009). *Gestión por procesos* (Tercera ed.). Madrid, España: ESIC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/documentos/Documento%20Tecnico%20GUIA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf>

- Puig-Durán, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Quito Turismo. (2014). *¿Qué hacemos?* Recuperado de <http://www.quito-turismo.gob.ec/la-institucion/que-hacemos>
- Rainforest Alliance. (2008). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. III*. Guatemala, Guatemala.
- Resolución No. 172 de 24 de noviembre de 1989. Instructivo para los Departamentos de Registro y Control de Actividades Turísticas de la Corporación Ecuatoriana de Turismo.
- Rodríguez, B. (2006). El turismo rural en Galicia. Análisis de su evolución en la última década. *Cuadernos de Turismo* (17), 25-49.
- Pérez, J. (2009). *Gestión por procesos* (Tercera ed.). Madrid, España: ESIC.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (Quinta ed., Vol. XV). Bilbao, España: Deusto.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.
- Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda [STHV]. (s.f.). *Administraciones zonales y parroquias. Censo 2010 - Demografía*. Recuperado de http://sthv.quito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=28&Itemid=90
- Secretaría del Ambiente. (2017). *Visión Conceptual y Orientación Estratégica*. Recuperado de <http://www.quitoambiente.gob.ec/ambiente/>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES]. (2013). *Objetivo 5. Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad*. Recuperado de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-5.-construir-espacios-de-encuentro-comun-y-fortalecer-la-identidad->

nacional-las-identidades-diversas-la- plurinacionalidad-y-la-
interculturalidad#tabs2

Sistema Único de Información Ambiental [SUIA]. (2015). Manual del ciudadano(a) - Licenciamiento ambiental por categorización. Quito, Ecuador.

Universidad de las Américas [UDLA]. (2015). *Dirección de Investigación y Transferencia de Conocimiento*. Recuperado de <http://www.udla.edu.ec/investigaciones/>

Zamorano, F. (2014). *Turismo alternativo, servicios turísticos diferenciados*. México D.F., México: Trillas.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta de satisfacción de servicios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

Estimado cliente,

La presente encuesta nos permitirá conocer sus observaciones en cuanto a los productos y servicios ofertados. Sus opiniones son sumamente valiosas y nos ayudarán a mejorar su experiencia dentro del establecimiento. Por consiguiente, solicitamos nos brinde cinco minutos de su tiempo para responder las preguntas respectivas.

BLOQUE I. IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL CONSUMIDOR

1. Marque con una X o escriba según corresponda

a) Nacionalidad	_____	g) Con quién viaja	
b) Lugar de residencia	_____	Sólo/a	<input type="checkbox"/>
c) Sexo		Pareja	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>	Familiares	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>	Amigos	<input type="checkbox"/>
		Otros (especifique)	_____
d) Edad		h) Gasto promedio	
Menor a 20	<input type="checkbox"/>	\$5 - \$10	<input type="checkbox"/>
20 a 29	<input type="checkbox"/>	\$11 - \$20	<input type="checkbox"/>
30 a 39	<input type="checkbox"/>	\$21 - \$30	<input type="checkbox"/>
40 a 49	<input type="checkbox"/>	\$31 - \$40	<input type="checkbox"/>
50 a 59	<input type="checkbox"/>	\$41 - \$50	<input type="checkbox"/>
Mayor a 60	<input type="checkbox"/>	Más de \$50	<input type="checkbox"/>
e) Nivel de instrucción			
Primaria	<input type="checkbox"/>		
Secundaria	<input type="checkbox"/>		
Superior	<input type="checkbox"/>		
Postgrado	<input type="checkbox"/>		
f) Motivo de viaje			
Vacaciones	<input type="checkbox"/>		
Negocios	<input type="checkbox"/>		
Estudios	<input type="checkbox"/>		
Visita amigos/familiares	<input type="checkbox"/>		
Voluntariado	<input type="checkbox"/>		
Turismo	<input type="checkbox"/>		
Otro (especifique)	_____		

BLOQUE II. VALORACIÓN DE SERVICIOS

Califique nuestros servicios (solo aquellos de los que haya hecho uso), considerando los siguientes criterios, en donde: 1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy bueno, y 5 Excelente

Infraestructura del establecimiento	1	2	3	4	5
Estacionamiento					
Accesos					
Área del comedor					
Servicios Higiénicos					
Mesas y sillas					
Vajilla					

Operación y servicio	1	2	3	4	5
Atención recibida					
Higiene personal					
Rapidez y eficiencia del personal					
Limpieza					
Ambiente					

Producto	1	2	3	4	5
Variedad / Menú					
Sabor y textura					
Decoración y aspecto					

Ubicación y accesibilidad (calles)	1	2	3	4	5

a) ¿Cuál fue su primer impacto visual sobre el establecimiento?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

b) Recomendaciones o sugerencias

BLOQUE III. RELACIÓN PRECIO CALIDAD

Según la relación precio calidad califique, siendo 1 Totalmente insatisfecho y 5 Totalmente satisfecho

Establecimiento	1	2	3	4	5

¿Regresaría usted a dicho establecimiento?

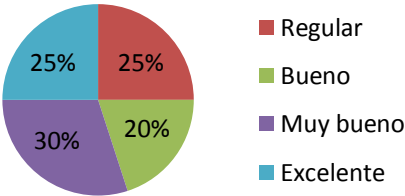
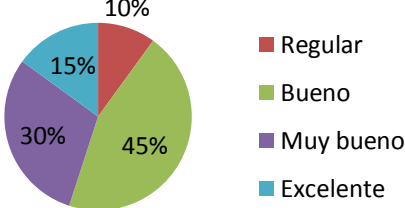
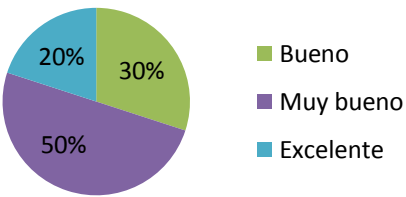
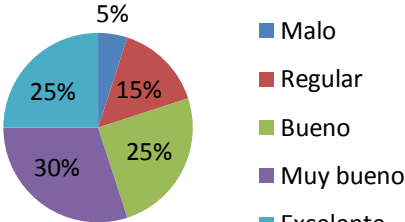
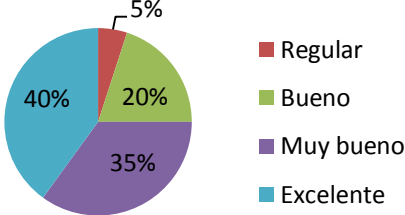
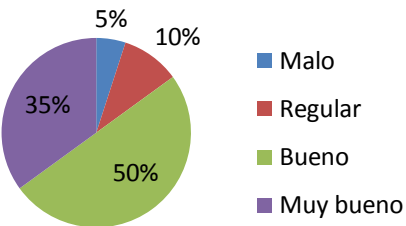
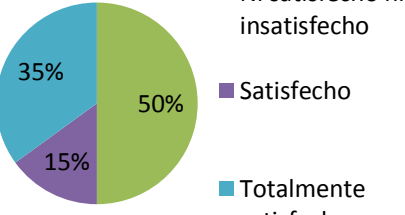
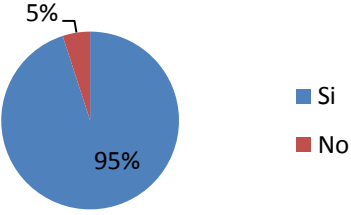
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Adaptado de Arellano, 2016.

Anexo 2. Resultados de las encuestas realizadas a turistas

Resultados - Encuesta de satisfacción de servicios	
Interpretación Gráfica	
Bloque I. Identificación del perfil del consumidor	
<p>Nacionalidad</p> <p>100% Ecuatoriana</p>	<p>Motivo de viaje</p> <p>Residente 5% Negocios 6% Turismo 22% Vacaciones 50% Visita amigos / familias 17%</p>
<p>Lugar de residencia</p> <p>Pacto 5% Quito 90% Guayaquil 5%</p>	<p>Nivel de instrucción</p> <p>Primaria 5% Secundaria 15% Superior 75% Potsgrado 5%</p>
<p>Sexo</p> <p>Femenino 50% Masculino 50%</p>	<p>¿Con quién viaja?</p> <p>Sólo/a 15% Amigos 10% Familiares 60% Pareja 15%</p>
<p>Edad</p> <p>Menor a 20 5% 20 a 29 32% 30 a 39 10% 40 a 49 32% 50 a 59 16% Mayor a 60 5%</p>	<p>Gasto promedio</p> <p>\$ 5 - \$ 10 20% \$ 11 - \$ 20 35% \$ 21 - \$ 30 30% \$ 31 - \$ 40 10% \$ 40 - \$ 51 5%</p>
Bloque II. Valoración de servicios	
Infraestructura del establecimiento	

<p style="text-align: center;">Accesos</p> <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>	<p style="text-align: center;">Servicios higiénicos</p> <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>
<p style="text-align: center;">Área del comedor</p> <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>	<p style="text-align: center;">Mesas y sillas</p> <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>
<p style="text-align: center;">Vajilla</p> <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>	
Operación y servicio	
<p style="text-align: center;">Atención recibida</p> <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>	<p style="text-align: center;">Higiene personal</p> <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>
<p style="text-align: center;">Rapidez y eficiencia del personal</p> <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>	<p style="text-align: center;">Limpieza</p> <p> ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>
Ambiente	

 <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>	
Producto	
<p style="text-align: center;">Variedad / Menú</p>  <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>	<p style="text-align: center;">Sabor y textura</p>  <p> ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>
<p style="text-align: center;">Decoración y aspecto</p>  <p> ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>	
<p style="text-align: center;">Ubicación y accesibilidad</p>  <p> ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno ■ Excelente </p>	<p style="text-align: center;">Primer impacto visual</p>  <p> ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno </p>
<p style="text-align: center;">Relación precio calidad</p>  <p> ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente satisfecho </p>	<p style="text-align: center;">Regresaría nuevamente</p>  <p> ■ Si ■ No </p>

Anexo 3. Formatos de prediagnóstico

Fecha de inauguración: _____ Tipo de Establecimiento: _____ Categoría: _____
 Aforo: _____

1. DATOS GENERALES			
*RUC:	_____		
Nombre Comercial:	_____		
*Sexo del representante legal	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino	Autodefinición (etnia): _____
*Representante legal:	_____		
*Calle y número:	_____		
*Barrio:	Administración zonal: _____		
*Delegación Municipio:	_____		
*Teléfono convencional: _____	Ext: _____	Celular: _____	
Página Web:	_____		
*E-mail:	_____		
*Contacto:	*Cargo del contacto: _____		
*Trabajadores	<input type="checkbox"/> Directivos	<input type="checkbox"/> Administrativos	<input type="checkbox"/> Operativos Total <input style="width: 30px;" type="text"/>
*Sexo/Condición	Capacidades diferentes		
trabajadores	<input type="checkbox"/> Hombres	<input type="checkbox"/> Mujeres	
Servicios que oferta:	Porcentaje de ventas: _____		
Tipo de alimentación:	Precio promedio: _____		
Horario de atención:	Forma de pago: _____		

2. ORGANIGRAMA (Estructura Principal)

3. MERCADO

* Marque con una X la respuesta para cada una de las preguntas

3.1 Promoción

1. Promoción de ventas

- Realizo promociones
 No realizo actividades promocionales

2. ¿Qué tipo de promoción utiliza?

- Folletos e-mail Operadoras de turismo
Videos Afiches Redes sociales
Página WEB Revistas boca a boca

3. Si marcó redes sociales por favor especifique:

- | | | |
|-----------|--------------------------|--|
| Facebook | <input type="checkbox"/> | |
| Instagram | <input type="checkbox"/> | |
| Twitter | <input type="checkbox"/> | |
| Otros | <input type="checkbox"/> | |

4. Si marcó Pagina WEB por favor especifique:

- http://
- email

5. ¿En qué idiomas ha realizado su material promocional?

- Español
 Ingles
 Otro

6. Publicidad (Solo marcas externas)

- Tengo publicidad diseñada con mi concepto de negocio
 Tengo publicidad de las marcas más representativas que vendo
 Tengo publicidad de algunas marcas pero está deteriorada
 No tengo publicidad en mi local

7. Fuerza de ventas

- Tengo un equipo de ventas
 Capacito a mi equipo de ventas y le pago por comisión de ventas
 Tengo un equipo de ventas pero no lo capacito
 No cuento con vendedores

8. ¿Cómo venden su producto turístico?

- Independiente
 En asociación: Tour operadores
 Gremios, asociaciones
 Agencias de viajes
 Otros

4. OPERACIÓN

* Marque con una X la respuesta para cada una de las preguntas

4.1 Planeación estratégica

1. ¿El local cuenta con una filosofía donde se basa el hacer, hacia donde van y que conductas son aceptables?

- La tenemos y todo el personal la conoce
- Se tiene en borrador
- Tenemos la idea, pero aún no la concretamos
- No se tiene

2. ¿El establecimiento cuenta con una Misión? Especifique.

- Si No

Especifique:

3. La Misión responde a las interrogantes de ¿Qué hacen? ¿Para qué lo hacen? Y ¿Cómo lo hacen?

- Todos en la organización la conocen y la aplican
- Responde a alguna interrogante
- Solo la conoce el dueño
- No tiene

4. ¿El establecimiento cuenta con una Visión?

- Si No

Especifique:

5. ¿La Visión expresa la ideología central de la empresa?

- Todos en la organización saben hacia donde nos dirigimos
- Se tienen varias, aún no se concreta
- Solo la conoce el dueño
- No tiene

6. ¿Los valores van acorde a la norma de conducta y la toma de decisiones?

- Se tienen por escrito y se siguen en la conducta de todo el personal
- Se tienen descritos, pero no se siguen
- Se tiene una ética de comportamiento, no escrita
- No se tiene

7. ¿Cuenta con objetivos establecidos?

Si

No

Especifique:

4.2 Organización

8. ¿Cuenta con personal capacitado para desempeñar las diferentes actividades?

Si cuento con una para cada área

Cuento con personal que desempeña varias funciones

Todos son polifuncionales

No cuento con personal capacitado

9. Describa los cargos y funciones que realiza cada uno:

10. Como realiza el reclutamiento de personal

11. Como realiza la selección de personal

12. Posee estándares para la selección de proveedores?

Si

No

Especifique:

5. FINANZAS

* Marque con una X la respuesta para cada una de las preguntas

5.1 Fundamentos

1. ¿La empresa genera información contable?

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> Libro de entradas |
| | | <input type="checkbox"/> Libro de salidas |
| | | <input type="checkbox"/> Balances |
| | | <input type="checkbox"/> Estados de resultados |
| | | <input type="checkbox"/> Control de caja |
| | | <input type="checkbox"/> Flujo de efectivo |

2. ¿La empresa cuenta con un contador para un mejor control?

- Si No

3. ¿Cómo se lleva a cabo el control financiero del establecimiento?

- Se lleva por sistema con supervisión
 Se lleva por una persona y genera registros
 Se lleva un control manual
 No se lleva control

4. ¿Existe algún tipo de facturación dentro del establecimiento?

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> Manual |
| | | <input type="checkbox"/> Electrónico |

6. LEGAL

* Marque con una X la respuesta para cada una de las preguntas

6.1 Cumplimiento de normativas legales

1. El establecimiento cumple con los permisos de:

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Patente | <input type="checkbox"/> LUAE | <input type="checkbox"/> Funcionamiento |
| <input type="checkbox"/> Bomberos | <input type="checkbox"/> RUC | <input type="checkbox"/> Medio ambiente |
| <input type="checkbox"/> Salud | <input type="checkbox"/> IEPI | <input type="checkbox"/> Quito Turismo |

2. ¿El establecimiento está al día con las aportaciones al IESS?

- Si No

3. ¿El establecimiento cuenta con alguna certificación de calidad?

- No Si

Anexo 4. Check list – Prediagnóstico

CHECK LIST						
1	Aspectos generales	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES
1.1	El establecimiento se encuentra en óptimas condiciones (conservación, mantenimiento, limpieza)					
1.2	El establecimiento utiliza elementos decorativos acordes al entorno y a la propuesta gastronómica					
1.3	El establecimiento posee un sistema de ventilación eficiente					
1.4	La iluminación es adecuada, el sistema de cableado es óptimo.					
1.5	El establecimiento cuenta con estacionamiento					
1.6	Existe una eficiente distribución de espacios; disposición y ubicación física de puestos de trabajo y componentes materiales					
1.7	El establecimiento cuenta con una correcta y eficiente señalética					
1.8	El establecimiento posee facilidades para personas con discapacidad					
1.9	Las estaciones de servicio higiénico se mantienen limpias y provistas de los insumos necesarios (papel sanitario, jabón, toallas desechables, etc.)					
1.10	El establecimiento maneja un sistema de clasificación de desechos (colores en los basureros para diferenciar tipo de materiales)					
1.11	El depósito general de basura se encuentra cubierto o cerrado, fuera del alcance y vista de los clientes					
1.12	Los espacios y áreas exteriores al establecimiento se encuentran limpias y en óptimo estado					
2	Cocina y comedor	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES
2.1	Los espacios se encuentran limpios y desinfectados					
2.2	Existe una buena reposición, cuidado y limpieza de saleros, azucareras, ajiceros, etc.					
2.3	Se cuenta con la vajilla suficiente según el aforo del restaurante					
2.4	La vajilla se encuentra en óptimas condiciones					
2.5	Se cuenta con la cubertería suficiente según el aforo del restaurante					
2.6	La cubertería se encuentra en óptimas condiciones					
2.7	Se cuenta con una suficiente cantidad de sillas y mesas según el aforo del restaurante					
2.8	La distribución y espaciado existente entre cada mesa y silla permite el fácil desplazamiento del comensal					
2.9	Se controla y evalúa la presencia de plagas					
3	Personal	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES

3.1	El personal cuida su apariencia e higiene personal					
3.2	El personal emplea ropa apropiada antes, durante y después de la preparación de alimentos, así como en el servicio a los comensales					
3.3	El personal hace uso de redecillas para cabello y barba (en caso de ser necesario)					
3.4	El personal no hace uso de accesorios o joyas no permitidas (exceptuando aro de matrimonio)					
3.5	El personal es amable, cortés, atento y respetuoso					
3.6	El personal solventa las necesidades del cliente con eficacia					
3.7	El personal conoce el contenido de la carta con las especificaciones de cada ingrediente					
3.8	Se retira de la línea de producción a aquellos empleados que posean heridas infectadas o laceraciones en la piel					
3.9	Por lo menos una persona maneja otro idioma aparte del español					
4	Recibimiento y almacenamiento de materia prima	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES
4.1	Se verifica el estado del producto durante su recepción					
4.2	El área de almacenamiento posee óptimas condiciones					
4.3	El equipo usado para almacenar se encuentra limpio					
4.4	Existen divisiones y espacios designados para cada tipo de producto					
4.5	El producto se encuentra libre de polvo, condensación, etc.					
4.6	Se mantiene orden y se evita el contacto entre productos (contaminación cruzada)					
4.7	En las instalaciones se almacena solamente productos alimenticios					
4.8	Los productos poseen un adecuado marcado de fecha de recibo e información para rastreo					
4.9	Existe y se maneja bajo algún sistema de rotación (FIFO, LIFO, PEPS, etc.)					
4.10	Se mantiene un control adecuado de temperaturas					
5	Producción	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES
5.1	El espacio de trabajo se encuentra en óptimas condiciones					
5.2	La maquinaria y utensilios se encuentran en óptimas condiciones					
5.3	Las superficies que entran en contacto con el producto se encuentran limpias y libres de corrosión					

5.4	Existe la indumentaria suficiente y necesaria para la preparación de los alimentos					
5.5	El personal que manipula los alimentos cumple con las normas básicas de aseo e higiene (lavarse las manos, no fumar, no tomar, no comer, etc.)					
5.6	Los ingredientes a usar son inspeccionados con anticipación					
5.7	Se toman medidas que eviten la contaminación cruzada					
5.8	Se guardan, colocan o cubren los productos alimenticios en recipientes adecuados, evitando así su contaminación o daño					
5.9	Existe un correcto y eficiente sistema de desecho					
6	Operación y servicio	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES
6.1	Se posee un registro de ingreso y salida de personal					
6.2	El establecimiento cuenta con un sistema de quejas y sugerencias (buzón de sugerencias)					
6.3	Se elaboran requisiciones o listas de compras para adquirir los productos					
6.4	El personal brinda una calurosa bienvenida a cada cliente					
6.5	El personal dirige a los clientes hacia una mesa					
6.6	El personal imparte las debidas indicaciones a cada cliente sobre la operación y servicio					
6.7	El personal atiende y toma la orden de los clientes con prontitud y con eficacia					
6.8	El personal brinda soporte a los clientes en todas sus necesidades					
6.9	El personal procede con el retiro de platos					
6.10	El personal revisa continuamente el orden y la limpieza de mesas y espacios del comedor					
7	Seguridad	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES
7.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios					
7.2	El botiquín se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso					
7.3	Se cuenta con un extintor de incendios					
7.4	El extintor se encuentra recargado y no ha expirado					
7.5	El extintor se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso					
7.6	Se cuenta con un sistema de alarma contra incendios					
7.7	Se posee un adecuado sistema de evacuación					
7.8	El establecimiento tiene definido un punto de encuentro o zona segura de encuentro en caso de alguna emergencia					
7.9	El personal se encuentra capacitado y conoce sobre primeros auxilios					

Adaptado de Arellano, 2016.

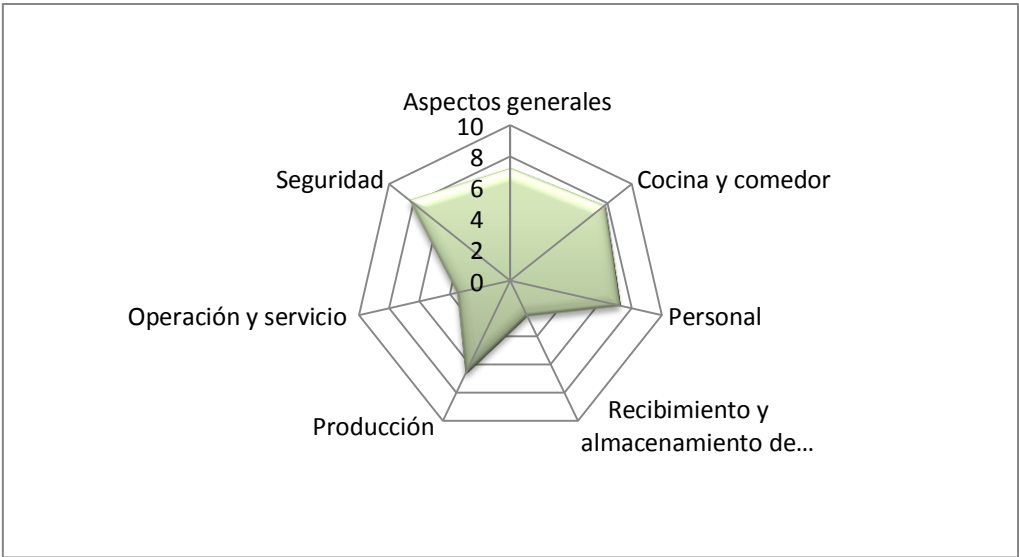
Anexo 5. Tabulación de prediagnósticos de La Cañita

CHECK LIST									
1	Aspectos generales	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	Ponderación	Suma	Calificación
							15%	7,27	1,09
1.1	El establecimiento se encuentra en óptimas condiciones (conservación, mantenimiento, limpieza)		5			Falencias en cuanto a limpieza y pintura		5	
1.2	El establecimiento utiliza elementos decorativos acordes al entorno y a la propuesta gastronómica	10						10	
1.3	El establecimiento posee un sistema de ventilación eficiente	10						10	
1.4	La iluminación es adecuada, el sistema de cableado es óptimo.		5					5	
1.5	El establecimiento cuenta con estacionamiento				X			0	
1.6	Existe una eficiente distribución de espacios; disposición y ubicación física de puestos de trabajo y componentes materiales		5					5	
1.7	El establecimiento cuenta con una correcta y eficiente señalética	10						10	
1.8	El establecimiento posee facilidades para personas con discapacidad			0				0	
1.9	Las estaciones de servicio higiénico se mantienen limpias y provistas de los insumos necesarios (papel sanitario, jabón, toallas desechables, etc.)		5			Falencias en cuanto a limpieza		5	
1.10	El establecimiento maneja un sistema de clasificación de desechos (colores en los basureros para diferenciar tipo de materiales)	10						10	
1.11	El depósito general de basura se encuentra cubierto o cerrado, fuera del alcance y vista de los clientes	10						10	
1.12	Los espacios y áreas exteriores al establecimiento se encuentran limpias y en óptimo estado	10						10	
2	Cocina y comedor	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	15%	7,78	1,16
2.1	Los espacios se encuentran limpios y desinfectados		5					5	

2.2	Existe una buena reposición, cuidado y limpieza de saleros, azucareras, ajiceros, etc.		5			Falencias en cuanto a la reposición de insumos		5	
2.3	Se cuenta con la vajilla suficiente según el aforo del restaurante		5			No existe excedente de vajilla por si ocurriese algún percance		0	
2.4	La vajilla se encuentra en óptimas condiciones		5					5	
2.5	Se cuenta con la cubertería suficiente según el aforo del restaurante	10						10	
2.6	La cubertería se encuentra en óptimas condiciones	10						10	
2.7	Se cuenta con una suficiente cantidad de sillas y mesas según el aforo del restaurante	10						10	
2.8	La distribución y espaciado existente entre cada mesa y silla permite el fácil desplazamiento del comensal	10						0	
2.9	Se controla y evalúa la presencia de plagas	10				Se fumiga mensualmente		10	
3	Personal	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	15%	7,22	1,08
3.1	El personal cuida su apariencia e higiene personal	10						10	
3.2	El personal emplea ropa apropiada antes, durante y después de la preparación de alimentos, así como en el servicio a los comensales	10						10	
3.3	El personal hace uso de redcillas para cabello y barba (en caso de ser necesario)		5			No se utiliza malla, solo un gorro		5	
3.4	El personal no hace uso de accesorios o joyas no permitidas (exceptuando aro de matrimonio)	10						0	
3.5	El personal es amable, cortés, atento y respetuoso	10						10	
3.6	El personal solventa las necesidades del cliente con eficacia		5					5	
3.7	El personal conoce el contenido de la carta con las especificaciones de cada ingrediente		5			No todo el personal		5	
3.8	Se retira de la línea de producción a aquellos empleados que posean heridas infectadas o laceraciones en la piel	10						10	
3.9	Por lo menos una persona maneja otro idioma aparte del español			0				0	

5.5	El personal que manipula los alimentos cumple con las normas básicas de aseo e higiene (lavarse las manos, no fumar, no tomar, no comer, etc.)	10						10	
5.6	Los ingredientes a usar son inspeccionados con anticipación	10						10	
5.7	Se toman medidas que eviten la contaminación cruzada		5					5	
5.8	Se guardan, colocan o cubren los productos alimenticios en recipientes adecuados, evitando así su contaminación o daño		5					5	
5.9	Existe un correcto y eficiente sistema de desecho		5			Los depósitos de desechos no poseen tapas		5	
6	Operación y servicio	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	15%	3,5	0,53
6.1	Se posee un registro de ingreso y salida de personal			0				0	
6.2	El establecimiento cuenta con un sistema de quejas y sugerencias (buzón de sugerencias)	10						10	
6.3	Se elaboran requisiciones o listas de compras para adquirir los productos			0				0	
6.4	El personal brinda una calurosa bienvenida a cada cliente		5					5	
6.5	El personal dirige a los clientes hacia una mesa			0				0	
6.6	El personal imparte las debidas indicaciones a cada cliente sobre la operación y servicio			0				0	
6.7	El personal atiende y toma la orden de los clientes con prontitud y con eficacia		5			El servicio se demora		5	
								0	
6.8	El personal brinda soporte a los clientes en todas sus necesidades		5					5	
6.9	El personal procede con el retiro de platos		5			No siempre		5	
6.10	El personal revisa continuamente el orden y la limpieza de mesas y espacios del comedor		5					5	
								0	
7	Seguridad	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	10%	8,33	0,83
7.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios	10						10	

7.2	El botiquín se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso	10					10	
7.3	Se cuenta con un extintor de incendios	10					10	
7.4	El extintor se encuentra recargado y no ha expirado	10					10	
7.5	El extintor se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso	10					10	
7.6	Se cuenta con un sistema de alarma contra incendios			0			0	
7.7	Se posee un adecuado sistema de evacuación	10					10	
7.8	El establecimiento tiene definido un punto de encuentro o zona segura de encuentro en caso de alguna emergencia	10					10	
7.9	El personal se encuentra capacitado y conoce sobre primeros auxilios		5			Solo la gerente	5	
PUNTAJE FINAL								60,74



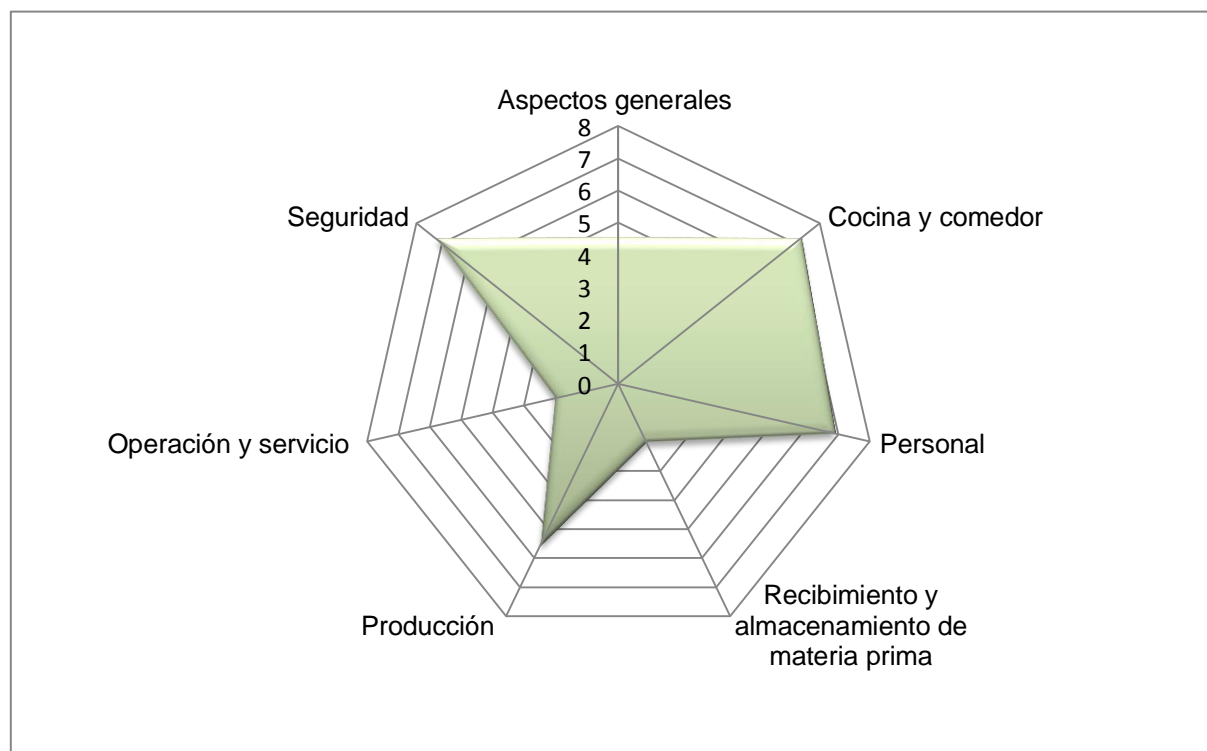
Anexo 6. Tabulación de prediagnósticos de Damaris

CHECK LIST									
1	Aspectos generales	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	Ponderación	Suma	Calificación
							15%	4,55	0,68
1.1	El establecimiento se encuentra en óptimas condiciones (conservación, mantenimiento, limpieza)		5			Falencias en cuanto a limpieza y pintura (humedad, hongos)		5	
1.2	El establecimiento utiliza elementos decorativos acordes al entorno y a la propuesta gastronómica		5					5	
1.3	El establecimiento posee un sistema de ventilación eficiente		5			Posee campana de extracción en la cocina pero el humo y los olores se concentran en el comedor		5	
1.4	La iluminación es adecuada, el sistema de cableado es óptimo.		5			Existen cables expuestos		5	
1.5	El establecimiento cuenta con estacionamiento				X			0	
1.6	Existe una eficiente distribución de espacios; disposición y ubicación física de puestos de trabajo y componentes materiales			0		El espacio es bastante reducido, no se puede desplazar con facilidad		0	
1.7	El establecimiento cuenta con una correcta y eficiente señalética	10						10	
1.8	El establecimiento posee facilidades para personas con discapacidad			0				0	
1.9	Las estaciones de servicio higiénico se mantienen limpias y provistas de los insumos necesarios (papel sanitario, jabón, toallas desechables, etc.)		5			Falencias en cuanto a limpieza, presencia de productos y elementos de limpieza		5	
1.10	El establecimiento maneja un sistema de clasificación de desechos (colores en los basureros para diferenciar tipo de materiales)			0				0	
1.11	El depósito general de basura se encuentra cubierto o cerrado, fuera del alcance y vista de los clientes	10						10	
1.12	Los espacios y áreas exteriores al establecimiento se encuentran limpias y en óptimo estado		5					5	

3.9	Por lo menos una persona maneja otro idioma aparte del español			0				0	
4	Recibimiento y almacenamiento de materia prima	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	15%	2	0,30
4.1	Se verifica el estado del producto durante su recepción	10						10	
4.2	El área de almacenamiento posee óptimas condiciones			0		No se cuenta con la infraestructura		0	
4.3	El equipo usado para almacenar se encuentra limpio		5			Existe corrosión		5	
4.4	Existen divisiones y espacios designados para cada tipo de producto			0				0	
4.5	El producto se encuentra libre de polvo, condensación, etc.			0				0	
4.6	Se mantiene orden y se evita el contacto entre productos (contaminación cruzada)			0				0	
4.7	En las instalaciones se almacena solamente productos alimenticios			0				0	
4.8	Los productos poseen un adecuado marcado de fecha de recibo e información para rastreo			0				0	
4.9	Existe y se maneja bajo algún sistema de rotación (FIFO, LIFO, PEPS, etc.)		5					5	
4.10	Se mantiene un control adecuado de temperaturas			0				0	
5	Producción	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	15%	5,56	0,83
5.1	El espacio de trabajo se encuentra en óptimas condiciones		5					5	
5.2	La maquinaria y utensilios se encuentran en óptimas condiciones		5			No se encuentran totalmente limpios; existe corrosión		5	
5.3	Las superficies que entran en contacto con el producto se encuentran limpias y libres de corrosión		5					5	
5.4	Existe la indumentaria suficiente y necesaria para la preparación de los alimentos	10						10	
5.5	El personal que manipula los alimentos cumple con las normas básicas de aseo e higiene (lavarse las manos, no fumar, no tomar, no comer, etc.)		5					5	
5.6	Los ingredientes a usar son inspeccionados con anticipación	10						10	

5.7	Se toman medidas que eviten la contaminación cruzada		5					5	
5.8	Se guardan, colocan o cubren los productos alimenticios en recipientes adecuados, evitando así su contaminación o daño		5					5	
5.9	Existe un correcto y eficiente sistema de desecho			0				0	
6	Operación y servicio	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	15%	2	0,30
6.1	Se posee un registro de ingreso y salida de personal			0				0	
6.2	El establecimiento cuenta con un sistema de quejas y sugerencias (buzón de sugerencias)			0				0	
6.3	Se elaboran requisiciones o listas de compras para adquirir los productos		5					5	
6.4	El personal brinda una calurosa bienvenida a cada cliente			0				0	
6.5	El personal dirige a los clientes hacia una mesa			0				0	
6.6	El personal imparte las debidas indicaciones a cada cliente sobre la operación y servicio		5					5	
6.7	El personal atiende y toma la orden de los clientes con prontitud y con eficacia		5			El servicio se demora		5	
								0	
6.8	El personal brinda soporte a los clientes en todas sus necesidades		5					5	
6.9	El personal procede con el retiro de platos			0		Cuando los clientes se retiran		0	
6.10	El personal revisa continuamente el orden y la limpieza de mesas y espacios del comedor			0				0	
								0	
7	Seguridad	C	CP	NC	NA	OBSERVACIONES	10%	7,22	0,72
7.1	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios	10						10	
7.2	El botiquín se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso		5					5	
7.3	Se cuenta con un extintor de incendios	10						10	
7.4	El extintor se encuentra recargado y no ha expirado	10						10	
7.5	El extintor se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso	10						10	
7.6	Se cuenta con un sistema de alarma contra incendios			0				0	
7.7	Se posee un adecuado sistema de evacuación	10						10	

7.8	El establecimiento tiene definido un punto de encuentro o zona segura de encuentro en caso de alguna emergencia	10				10
7.9	El personal se encuentra capacitado y conoce sobre primeros auxilios			0		0
PUNTAJE FINAL						49,52



Anexo 7. Marco lógico

MARCO LÓGICO					
Nombre del proyecto	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.				
Nombre de la organización	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Pacto				
Fecha inicio	Mes 1	Fecha finalización	Mes 6		
OBJETIVO GENERAL	Optimizar el manejo administrativo y de operación de los establecimientos de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto, a partir del involucramiento de Buenas Practicas.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	RIESGOS / SUPUESTOS
1.Promover el cuidado y mantenimiento de la infraestructura y equipamiento de los establecimientos de A y B	1.1. Infraestructura y equipamiento en óptimas condiciones	1.1.1 Diagnóstico del estado actual de la infraestructura y equipamiento de los establecimientos de A y B	Un (1) diagnóstico por cada establecimiento (3 establecimientos)	- Revisiones y evaluaciones físicas del establecimiento o - Check lists - Lista de asistencia a capacitaciones , informes y certificados finales de capacitación - Informes finales	- Disponibilidad de presupuesto para el control, arreglo, adecuación o mantenimiento de la infraestructura y equipamiento, así como también para la capacitación del personal - Desinterés y falta de compromiso de los
		1.1.2 Diseño de procesos de mantenimiento y cuidado de la infraestructura y equipamiento	Elaboración de un (1) manual de procesos para el mantenimiento y cuidado de la infraestructura y equipamiento		
		1.1.3 Capacitación en cuanto a procesos y técnicas de mantenimiento y cuidado de la infraestructura y equipamiento	Capacitación al 80% del personal que labora en los establecimientos A y B		
		1.1.4 Verificar el cumplimiento y aplicación de dichos procesos	100% de establecimientos verificados (3 establecimientos)		

		1.1.5 Elaboración de un plan de mejoras	Un (1) plan de mejoras		emprendedores
		1.1.6 Asistencia técnica en el manejo y mantenimiento de equipos e infraestructura.	Seis (6) asistencias técnicas (2 cada 6 meses por establecimiento)		
2. Formalizar la aplicación y ejecución de procesos adecuados de servicio	2.1 Aplicación y ejecución de procesos adecuados de servicio	2.1.1 Identificación y evaluación del servicio ofertado en los establecimientos	Un (1) diagnóstico por cada establecimiento (3 establecimientos)	- Observación y evaluaciones in situ	- Disponibilidad de presupuesto para la capacitación del personal - Desinterés y falta de compromiso de los emprendedores
		2.1.2 Investigación y análisis de la demanda; conocer la perspectiva del consumidor	Elaboración de un (1) perfil de cliente de la parroquia de Pacto	- Clientes fantasmas - Informes finales	
		2.1.3 Diseño de procesos adecuados de servicio	Elaboración de un (1) manual de servicio	- Encuestas realizadas para medir la valorización de servicios	
		2.1.4 Capacitación del personal en cuanto a procesos adecuados de servicio	Capacitación al 80% del personal que labora en los establecimientos A y B	- Lista de asistencia de capacitaciones , informes y certificados finales de capacitación	
		2.1.5 Aplicación, control y evaluación continua del cumplimiento de dichos procesos	100% de establecimientos verificados (3 establecimientos)		
		2.1.6 Elaboración de un plan de mejoras	Un (1) plan de mejoras		
3. Mejorar los procesos de manipulación de alimentos	3.1 Procesos formales para la manipulación de alimentos.	3.1.1. Evaluación y diagnóstico de los procesos de manipulación de alimentos que mantienen los establecimientos	Un (1) diagnóstico por cada establecimiento (3 establecimientos)	- Observación y evaluaciones in situ - Informes finales	- Disponibilidad de presupuesto para la capacitación del personal

		3.1.2 Diseño de procesos adecuados en la manipulación de alimentos (BMP)	Elaboración de un (1) manual de manipulación de alimentos	- Encuestas realizadas para medir la valorización de servicios	- Desinterés y falta de compromiso de los emprendedores
		3.1.3 Capacitación del personal sobre la correcta manipulación de alimentos	Capacitación al 80% del personal que labora en los establecimientos A y B	- Lista de asistencia de capacitaciones	
		3.1.4 Aplicación, control y evaluación del correcto cumplimiento de dichos procesos	100% de establecimientos verificados (3 establecimientos)	, informes y certificados finales de capacitación	
		3.1.5 Elaboración de un plan de mejoras	Un (1) plan de mejoras		
4. Formalizar la gestión administrativa de los establecimientos	4.1 Óptima gestión administrativa de los establecimientos	4.1.1. Diagnóstico de la gestión administrativa de los establecimientos	Un (1) diagnóstico por cada establecimiento (3 establecimientos)	- Fichas de prediagnóstico	- Disponibilidad de presupuesto para la capacitación del personal
		4.1.2 Diseño de un modelo de gestión administrativa	Elaboración de un (1) modelo de gestión administrativa	- Entrevistas personales	- Desinterés y falta de compromiso de los emprendedores
		4.1.3 Capacitación, fortalecimiento y consolidación de la gestión administrativa	100% de los gerentes/administradores de los establecimientos de A y B capacitados	- Lista de asistencia de capacitaciones	
		4.1.4 Aplicación, control y evaluación del modelo de gestión administrativo	100% de establecimientos verificados (3 establecimientos)	, informes y certificados finales de capacitación.	
		4.1.5 Elaboración de un plan de mejoras	Un (1) plan de mejoras		

Anexo 8. Cronograma del proyecto

CRONOGRAMA DEL PROYECTO																												
ACTIVIDAD	DURACIÓN																								RESPONSABLES			
	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6							
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24				
Objetivo 1. Promover el cuidado y mantenimiento de la infraestructura y equipamiento de los establecimientos de A y B																												
Actividad 1. Diagnóstico del estado actual de la infraestructura y equipamiento de los establecimientos de A y B	■	■	■	■																								G.A.D Pacto / Quito Turismo
Actividad 2. Diseño de procesos de mantenimiento y cuidado de la infraestructura y equipamiento					■	■	■	■	■	■	■	■																Quito Turismo
Actividad 3. Capacitación en cuanto a procesos y técnicas de mantenimiento y cuidado de la infraestructura y equipamiento													■	■	■	■												Quito Turismo
Actividad 4. Verificar el cumplimiento y aplicación de dichos procesos																	■	■	■	■								G.A.D Pacto
Actividad 5. Elaboración de un plan de mejoras																					■	■	■	■				G.A.D Pacto
Actividad 7. Asistencia técnica en el manejo y mantenimiento de equipos e infraestructura																									■			G.A.D Pacto

Anexo 9. Presupuesto del proyecto

PRESUPUESTO CONSOLIDADO							
CATEGORIAS DE PRESUPUESTO / RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)	FINANCIAMIENTO		TOTAL (\$)
					G.A.D Pacto	Quito Turismo	
A. CAPACITACIÓN							2000,00
Taller de Mantenimiento e infraestructura	Hora	10	50,00	500,00		500,00	500,00
Taller de servicio	Hora	10	50,00	500,00		500,00	500,00
Taller de manipulación de alimentos	Hora	10	50,00	500,00		500,00	500,00
Taller de gerencia/administración	Hora	10	50,00	500,00		500,00	500,00
B. EQUIPO							920,00
Computadora	Unidad	1	400,00	400,00	400,00		400,00
Impresora	Unidad	1	300,00	300,00	300,00		300,00
Cámara fotográfica	Unidad	1	150,00	150,00	150,00		150,00
Flash USB	Unidad	1	10,00	10,00	10,00		10,00
Grabadora	Unidad	1	60,00	60,00	60,00		60,00
C. MATERIALES							180,00
Suministros de oficina	Kit	2	90,00	180,00	90,00	90,00	180,00
C. PERSONAL							6300,00
Coordinador/a	Mes	6	800,00	4800,00	4800,00		4800,00
Auditor	Mes	1	1500,00	1500,00	1500,00		1500,00
D. ASISTENCIA TÉCNICA							2650,00

Consultor 1 (Diagnósticos)	Mes	1	1000,00	1000,00	1000,00		1000,00
Consultor 2 (Elaboración de manual con 4 secciones)	Secciones	4	300,00	1200,00		1200,00	1200,00
Consultor 3 (Equipamiento e infraestructura / Asistencia técnica)	Semana	1	450,00	450,00	450,00		450,00
E. PROMOCIÓN/ DIVULGACIÓN/ COMUNICACIÓN							1600,00
Diagramación de manuales	Unidad	1	600,00	600,00	600,00		600,00
Publicaciones manuales	Unidad	100	10,00	1000,00		1000,00	1000,00
F. VIÁTICOS Y TRANSPORTE							572,00
Alojamiento	Día	11	12,00	132,00	132,00		132,00
Alimentación	Día	11	20,00	220,00	220,00		220,00
Transporte	Día	11	20,00	220,00	220,00		220,00
G. GASTOS ADMINISTRATIVOS							450,00
Servicio de Internet	Mes	5	30,00	150,00	150,00		150,00
Servicios básicos (telefonía fija y móvil, agua, electricidad)	Mes	5	60,00	300,00	300,00		300,00
SUBTOTAL					G.A.D Pacto		10382,00
					Quito Turismo		4290,00
TOTAL							14672,00

Anexo 10. Manual de buenas prácticas para los servicios de alimentos y bebidas de la parroquia de Pacto

INTRODUCCIÓN

¿Qué son las buenas prácticas?

Se entiende por buenas prácticas, al conjunto de acciones ideales necesarias para la correcta ejecución de un determinado proceso, pudiendo implementarlas en cada una de las áreas de gestión y operación de una empresa. Estas permiten que la operación y oferta de productos y servicios posean un alto nivel de calidad generando el menor impacto posible, además, ayudan a promover y fomentar la conservación del patrimonio tangible e intangible, el desarrollo sociocultural y económico de las comunidades y en general de todos los actores u operadores involucrados con la actividad turística, logrando así, mejorar la imagen empresarial frente al mercado, la relación con el entorno y la obtención de mayores beneficios económicos (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2014).

La implementación de buenas prácticas no implica necesariamente un gasto o inversión monetaria, se basa principalmente en la voluntad y predisposición a realizar las actividades o procesos de forma planificada y sistemática, buscando el bien común (Servicio Nacional de Turismo de Chile [SERNATUR], 2012)

¿Cómo utilizar el manual de buenas prácticas?

El presente manual de buenas prácticas, se ha desarrollado como una guía para el aprendizaje e implementación de buenas prácticas dentro de los establecimientos que ofertan el servicio de alimentos y bebidas en la parroquia de Pacto; buscando mejorar y optimizar la gestión y operación de los mismos y, de esta manera fomentar y potenciar un turismo de calidad que genere un impacto positivo en la economía y sociedad local (Salgado & Castro, 2007 y SERNATUR, 2012).

En base a las características de los negocios, se han identificado y desarrollado cuatro secciones que involucran gestión, infraestructura y equipamiento, manipulación de alimentos y atención al cliente, contemplando lineamientos básicos, procesos y herramientas de control que facilitarán y promoverán el desarrollo de planes de implementación de buenas prácticas.

Cabe señalar que el presente manual es solamente una guía, los procesos y subprocesos dependerán de cada establecimiento, puesto que estas son adaptables a cualquier tipo de negocio; las buenas prácticas de turismo les permitirán cambiar y crecer de acuerdo a los propios intereses y capacidades que posean (Rainforest Alliance, 2008).

1 SECCIÓN I: GESTIÓN

1.1 Planeación estratégica

La planeación estratégica sintetiza el posicionamiento actual y futuro de una empresa, debiendo diseñar y elaborar varios parámetros que a continuación se detallan.

1.1.1 Misión

La misión de una empresa representa la razón de ser de la misma, algunas de sus características son:

- Contempla el propósito, competencias y la ventaja competitiva de la empresa.
- Define de forma clara el negocio al cual se dedica la empresa.
- Define de forma clara y específica los medios con los cuales la empresa competirá.

(Martínez y Milla, 2005)

1.1.2 Visión

La visión de una empresa debe responder a las preguntas ¿a dónde queremos llegar? y ¿qué queremos ser?, algunas de sus características son:

- Es realista, aunque esta sea ambiciosa se deberá tener en cuenta el entorno y los posibles cambios que se presenten.
- Es inspiradora, engloba los objetivos y metas de la empresa.
- Es amplia, involucra todos los ámbitos y aspectos de la empresa; no se centra en una sola área o departamento.
- Se la realiza a largo plazo.
- Debe ser breve, concreta y entendible, capaz de evocar imágenes fuertes y convincentes, que llame la atención y se grave en la mente del consumidor.

(Martínez y Milla, 2005)

1.1.3 Objetivos empresariales

Los objetivos empresariales son los fines o metas a los que se dirige una empresa, estos objetivos podrán ser generales y específicos, siendo los primeros aquellos que englobarán todos los aspectos y fines que se buscan alcanzar en los objetivos específicos; logrando así establecer una trayectoria, directriz y esfuerzo en una sola meta (Ocaña, 2006).

Los objetivos empresariales deberán cumplir con las siguientes características:

- Deben ser específicos, claros y precisos, evitando de esta manera posibles confusiones o interpretaciones, volviendo más evidente las acciones y procesos que se deberán seguir. .
- Deben ser medibles, esto permitirá mantener un control y conocimiento sobre la situación de la empresa y los alcances esperados, hay que tomar en cuenta que no siempre es fácil cuantificar un objeto, algunos de estos son mayoritariamente cualitativos y se deberá esperar hasta el final del proceso para verificar su cumplimiento.
- Deben ser aceptables, manteniendo los límites entre lo legal y no legal, lo que se puede hacer y lo que no se puede hacer.
- Deben ser realistas y alcanzables.
- Deben tener un límite de tiempo.

(Thomas, 2007)

1.1.4 Valores corporativos

Los valores deberán contemplar los ideales y principios que se buscan tenga el personal de una empresa, siendo estos los ejes de conducta a seguir. La forma de actuar y ser de su personal definirá la identidad y el ser de la empresa, siendo estos la imagen y representación de la misma (Vicuña, 2015).

Los valores corporativos permitirán:

- Definir una cultura empresarial.
- Establecer lineamientos para el actuar y la toma de decisiones.
- Promueven un óptimo ambiente laboral y trabajo en equipo.

(Vicuña, 2015)

1.1.5 Estructura organizacional

Se define como la representación jerárquica y divisional de las funciones que componen una empresa, es decir, es la distribución formal de los cargos existentes dentro de esta (Martínez & Milla, 2005).

La estructura organizacional permitirá establecer líneas o niveles de autoridad, así también, ayudará con la delimitación de funciones o responsabilidades del personal ante un supervisor o jefe inmediato (Martínez & Milla, 2005).

Para su elaboración, se deberán tomar en cuenta los siguientes elementos:

- Especialización del trabajo: grado en el que las actividades de una empresa se dividen en tareas o funciones determinadas (etapas).
- Departamentalización: en base a la especialización de trabajo, la departamentalización agrupará las tareas o funciones en conjuntos especializados de cierta actividad, creando así secciones, gerencias o áreas específicas.
- Cadena de mando: esta define la línea de autoridad dentro de la organización, respondiendo a una jerarquía. Dentro de esta cadena se definirán autoridades (derecho por una posición administrativa, la cual permitirá ordenar y dirigir, esperando que esto se cumpla) y la unidad de mando (asegura que la línea de autoridad se respete).
- Amplitud de control: identifica y determina el número de niveles de una organización.
- Formalización: refiriéndose al grado en el que los puestos de trabajo se encuentran establecidos, creando y detallando procedimientos y normas a seguir por el personal. En organizaciones donde no poseen altos niveles de formalización, los empleados tendrán más libertad para la realización de sus labores.

(Martínez & Milla, 2005)

Algunos de los tipos de estructuras organizacionales son:

- Estructura simple: posee poca departamentalización, baja formalización pero centralización de autoridad en una sola persona y, amplitud de control extensa.

- Estructura funcional: tiende a agrupar especialidades ocupacionales similares, se basa en la departamentalización.
- Estructura divisional: se encuentra estructurada por la integración de unidades o divisiones de negocios que trabajan por separado.
- Estructura división internacional, por áreas geográficas, por productos, matricial: empleado cuando existen expansión hacia mercados internacionales.

(Robbins y Coulter, 2005)

1.2 Gestión financiera y contable

La gestión financiera y contable permite generar información real sobre el estado económico que posee una empresa, para de esta manera poder tomar decisiones sobre el uso adecuado de los recursos económicos (Rainforest Alliance, 2008).

El implementar y llevar registro de sistemas financieros y contables permitirá:

- Diagnosticar, analizar y proponer mejoras que optimicen el uso de los bienes y recursos de la empresa.
- Al conocer el estado real de la empresa en términos financieros, se podrán tomar mejores decisiones.

(Rainforest Alliance, 2008)

1.2.1 Flujo de caja

El flujo de caja permite conocer las variaciones sobre los ingresos y egresos que posee una empresa en un determinado periodo, de esta manera indica y sirve de referencia para conocer sobre la liquidez y capacidad de pago (Elmundo.com, sf).

Tabla 1.

Flujo de caja

FLUJO DE CAJA							
Detalle de ingresos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Ingreso por ventas							
Cobro de deudas							
Otros ingresos							
Total de ingresos (A)							
Detalle de Egresos							
Luz							
Agua							
Teléfono							
Egresos en Consumo							
Compra de mercadería							
Pago de nómina							
Pago de seguridad social							
Pago de proveedores							
Pago de mantenimiento							
Pago de publicidad							
Pago de impuestos							
Otros gastos							
Egresos Operativos							
Total de egresos (B)							
SALDO NETO (A - B = C)	(C1)	(C2)	(C3)	(C4)	(C5)	(C6)	(C7)
SALDO ACUMULADO (D)	(D1=C1)	(D2=C2 + D1)	(D3=C3 + D2)	(D4=C4 + D3)	(D5=C5 + D4)	(D6=C6 + D5)	(D7=C7 + D6)

Adaptado de Exceltotal.com, s.f.

1.2.2 Facturación

La factura es un documento que se entrega cuando se realiza la transferencia de bienes, prestación de servicios o transacciones que involucren el gravado de tributos, acreditando dicha transferencia; destinadas a sociedades o personas naturales que dispongan de derecho tributario (Registro oficial 222, 1999).

En la factura se deberán incluir los siguientes datos

Del emisor:

- Número de RUC
- Apellidos y nombres, razón social y nombre comercial
- Dirección y teléfonos si los tuviera

(Registro oficial 222, 1999)

De la imprenta que realizó la impresión de las facturas:

- Número de autorización
- Número de RUC
- Apellidos y nombres, razón social y nombre comercial
- Fecha de impresión

(Registro oficial 222, 1999)

Del cliente:

- Apellidos y nombres o razón social
- Número de RUC o cédula de identidad
- Descripción del bien o servicio adquirido; detallando la cantidad y unidad de medida
- Precio unitario
- Subtotal sin impuestos
- Descuentos o bonificaciones
- Impuestos u otros cargos
- Valor total, incluyendo impuestos y descuentos
- Lugar y fecha de emisión

(Registro oficial 222, 1999)

1.3 Gestión de recursos humanos

Cuando se habla del recurso humano de una empresa, se está hablando del personal que labora en esta misma; destacando sus capacidades, habilidades, conocimientos, potencial, valores, entre otros (Rainforest Alliance, 2008).

La gestión o administración de recursos humanos, se encarga de diseñar y ejecutar acciones y planes necesarios que aseguren la eficiente participación y trabajo del personal dentro de una organización. Está a cargo de todas las etapas, desde el reclutamiento y selección de personal, hasta la continua capacitación y desenvolvimiento del mismo (Rainforest Alliance, 2008).

La correcta gestión de recursos humanos permite obtener beneficios como:

- Optimizar el desempeño, productividad y rentabilidad de la empresa.
- Controlar, evaluar y mejorar continuamente los procesos o procedimientos que se llevan a cabo en la empresa.
- Uso sostenibles de los recursos empresarias y naturales.

(Rainforest Alliance, 2008)

1.3.1 Sistemas de contratación de personal

La contratación de nuevo personal, requiere de varios procesos que aseguren y verifiquen la selección del personal adecuado e idóneo, evitando futuros inconvenientes o desconformidades (Contabilidad Actual, 2013).

Estos procesos o fases iniciales contemplan:

- Identificación y definición del perfil de candidato y perfil del puesto de trabajo: es importante establecer las características y requerimientos necesarios que deben poseer los candidatos, ya que estos deberán ser capaces de cubrir y cumplir adecuadamente con las actividades a realizar dentro de sus puestos de trabajo.
- Reclutamiento: proceso mediante el cual se busca identificar y atraer a candidatos potenciales, que cumplan con ciertas características y requerimientos especiales del puesto o vacante a ocupar, este proceso termina en el momento en que se receptan las solicitudes de empleo.
- Selección: proceso mediante el cual se descartan candidatos, optando por aquellos que cumplen de mejor manera las características y requerimientos deseados. Existen elementos que se deberán solicitar a los candidatos y, que ayudarán a verificar y determinar cuál es el candidato idóneo, como: currículum vitae, entrevista personal, referencias personales y laborales, evaluaciones de conocimientos, test, exámenes médicos, entre otros.

- Contratación: proceso formal en el que se inicia un contrato o relación laboral, garantizando de esta manera los intereses tanto del trabajador como del empleador.

(Contabilidad Actual, 2013)

1.3.2 Manuales de puestos y procedimientos

Dentro de una empresa, es de suma importancia definir las funciones y cargos que cada trabajador desempeñará, como herramienta de apoyo se desarrollan documentos que identifican y describen las actividades, procesos y pasos a seguir dentro de cada área y puesto de trabajo (Rainforest Alliance, 2008).

Algunos de los beneficios derivados de implementar estos manuales son:

- Sirven de guía, inducción, adiestramiento y capacitación para el personal.
- Ayudan a coordinar y evitar duplicidad de actividades, aumentando de esta manera la eficiencia del personal y de sus operaciones.
- La empresa funciona y actúa con objetivos comunes.
- Permiten el alcance de la calidad en los servicios y productos ofertados.

(Rainforest Alliance, 2008)

1.3.3 Capacitación de personal

La capacitación del personal permite el desarrollo de conocimientos y habilidades necesarias para el correcto desenvolvimiento y ejecución de las labores específicas dentro de una empresa, permitiendo y asegurando la oferta de un servicio de calidad, así como también, el compromiso de los trabajadores para con la empresa (Rainforest Alliance, 2008).

La capacitación del personal involucra el diseño y elaboración de un plan integral de capacitación, que contemple el desarrollo profesional de cada individuo y genere interés por aspectos sobre el ambiente y la sociedad local, así también, esta deberá ser una actividad y proceso continuo de mejoramiento (Rainforest Alliance, 2008).

1.3.4 Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño permite medir y evaluar el rendimiento del personal, identificando sus fortalezas y debilidades y, de esta manera poder diseñar planes o acciones preventivas, correctivas y de mejora (Rainforest Alliance, 2008).

Se recomienda:

- Evaluar aspectos como: calidad y cantidad de trabajo, conocimientos, proactividad e iniciativa, relación laboral (trabajo en equipo) y relación con el cliente, cuidado personal, entre otros.
- Realizar periódicamente evaluaciones de desempeño; en medida de lo posible estas deberán realizarse cada 15 o 30 días.
- Se deberá tener una retroalimentación con cada uno de los trabajadores, llegando a establecer acuerdos con estos mismos que permitan mejorar y prevenir posibles falencias.

(Rainforest Alliance, 2008)

1.4 Gestión de comunicación y mercadeo

1.4.1 Comunicación

Herramienta utilizada para dar a conocer los productos y servicios que oferta una empresa, influyendo en la decisión de compra de los clientes (Rainforest Alliance, 2008).

Algunos de los beneficios que conlleva el establecimiento y la implementación de comunicación son:

- Creación de publicidad y difusión en medios y sectores clave.
- Posicionamiento en el mercado
- Incremento de ventas, gracias al posicionamiento en el mercado.
- Crea relaciones entre empresa, clientes y proveedores con un mismo fin.

(Rainforest Alliance, 2008)

1.4.2 Mercadeo

Herramienta utilizada para estudiar, analizar y comprender los mercados o clientes metas; permitiendo conocer sus necesidades, gustos, comportamiento y deseos (Rainforest Alliance, 2008).

Algunos de los beneficios que conlleva el establecimiento y la implementación de mercadeo son:

- Adaptación de los productos y servicios de una empresa a los gustos y preferencias del mercado meta, volviéndolos rentables y efectivos.
- Identificación de nuevos segmentos de mercado.
- Producción de productos y servicios que satisfagan y superen las expectativas de los clientes.
- Permite la fidelización de los clientes.
- Identificación y análisis de la competencia; investigación de mercado, para poder establecer su ventaja competitiva.

(Rainforest Alliance, 2008)

2 SECCIÓN II: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

2.1 Construcción de las instalaciones

El establecimiento deberá estar localizado en zonas seguras fuera de focos de contaminación, así mismo este deberá ser de uso exclusivo; en caso de que el establecimiento sea utilizado también como vivienda, el ingreso del público y las personas que residen en este no deberá ser el mismo, de igual manera se aplica para proveedores, en caso de que no se disponga con otro tipo de acceso, se deberán establecer horarios de entrega de productos, de esta manera se busca mantener una buena imagen del establecimiento y evitar la contaminación cruzada (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008).

La distribución y separación de espacios se deberá realizar en base a los procesos y actividades a desarrollarse; en lo posible, esta deberá ser de manera física, caso contrario es posible una división funcional, la cual ocupa un mismo lugar para diferentes actividades, siempre y cuando se respete y mantenga el orden y la

inocuidad de los productos (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015).

Se recomienda que las vías de acceso y espacios próximos al establecimiento mantengan condiciones óptimas, como:

- Espacios pavimentados y lisos que faciliten la limpieza
- Eliminación de maleza, basura o desperdicios
- Pendientes hacia coladeras o desagües que faciliten el drenaje y eviten encharcamientos.
- Los drenajes deberán contar con tapas o rejillas que eviten la entrada y propagación de plagas.
- Adecuada iluminación y señalización.

(Secretaria de Salud de México, 1999)

2.1.1 Diseño del interior y materiales

Los materiales utilizados en los espacios de uso frecuente deben ser lisos y resistentes a la corrosión, facilitando de esta forma su limpieza y desinfección, así también, no deben poseer ningún tipo de abertura o grieta que facilite el ingreso y propagación de plagas o contaminantes (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015).

2.1.1.1 Pisos

Se recomienda que los pisos empleen materiales resistentes al peso equivalente a soportar, cambios de temperatura y, productos químicos o productos que alteren las características del mismo (Secretaria de Salud de México, 1999).

La superficie de los pisos deberá ser lisa, antideslizante, impermeable, con uniones y hendiduras selladas y, con una pendiente de al menos 2% que facilite el drenaje. Cabe señalar que, entre los pisos y las paredes no se debe formar un ángulo recto (90°), esta unión debe ser curva, de esta manera se evita la acumulación de suciedad (Secretaria de Salud de México, 1999).

2.1.1.2 Paredes

Al igual que los pisos, las paredes deben poseer superficies lisas e impermeables, no deben tener bordes o ángulos, especialmente entre estas y el piso y su acabado debe ser continuo hasta al menos 1,7 metros; de colores claros que faciliten la identificación de suciedad y materiales fáciles de limpiar y desinfectar (Centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa de Perú, s.f.).

En la construcción de paredes exteriores se pueden utilizar ladrillos, tabicón, bloques de concreto o bien cemento, así también, se pueden emplear estos mismos materiales para la construcción de paredes interiores que como fin tengan la separación o aislamiento, además se pueden emplear materiales como láminas de acero, tablaroca, cancelería de vidrio o materiales más livianos que proporcionen superficies duras y lisas, sin grietas, huecos o polvo (Secretaría de Salud de México, 1999).

Para el recubrimiento de las paredes que se localizan en áreas de producción y almacenamiento, se puede utilizar cerámicas, baldosas, azulejos, ladrillo vidriado, láminas de P.V.C., etc., o pinturas que brinden superficies impermeables y lisas; si las áreas y espacios poseen humedad y poca ventilación y se presentaran hongos, se recomienda utilizar pinturas que contengan fungicidas o germicidas, que sean lavables e impermeables (Secretaría de Salud de México, 1999).

2.1.1.3 Techos

Para la construcción de techos se deben emplear materiales que otorguen superficies duras, lisas e impermeables como las láminas galvanizadas, no deben poseer grietas o aberturas de ningún tipo (Secretaría de Salud de México, 1999).

Los techos pueden ser tanto horizontales como inclinados, con una altura mínima de 3,00 metros en áreas de producción, se deben limpiar periódicamente para evitar cualquier tipo de condensación o acumulación que facilite la proliferación de bacterias, mohos y hongos (Centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa de Perú, s.f.).

2.1.1.4 Ventanas

Las ventanas deberán contar con vidrios en buen estado, pero se recomienda cambiar el vidrio por materiales irrompibles como el acrílico, de esta manera se evitan roturas y una posible contaminación, además, se recomienda el uso de mallas o marcos de

alambre que impidan el ingreso de insectos, roedores o aves. Se deben programar periódicamente el lavado y limpieza de los marcos y ventanas, evitando la condensación de polvo, grasa y cualquier tipo de suciedad (Secretaría de Salud, 1999 y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008).

2.1.1.5 Puertas

Las puertas deben poseer superficies lisas y, de fácil limpieza y desinfección, en caso de que estas posean vidrio, se recomienda sustituirlo por materiales irrompibles al igual que las ventanas (Secretaría de Salud de México, 1999).

Preferiblemente la puertas deben emplear algún sistema de cierre automático con abertura hacia al exterior o bien hacia los lados. La separación entre puertas y pisos no deberá exceder el centímetro (1), así también, se recomienda cubrir la parte inferior de la puerta con protecciones metálicas o materiales anticorrosivos que impidan el ingreso de plagas (Secretaría de Salud, 1999 y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008).

2.1.1.6 Pasillos

La amplitud de los pasillos deberá ser proporcional al número de personas que se trasladarán por los mismos o bien a las necesidades de operación, estos deben estar libres y despejados, no se deben ocupar como almacenamiento, ya que favorece a la acumulación de suciedad y proliferación de plagas (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008).

2.1.2 Almacenamiento de productos

Las áreas de almacenamientos deberán estar debidamente identificadas, delimitadas y señalizadas según el tipo de productos e insumos; generalmente se diferencian áreas para:

- Productos que necesitan refrigeración o congelación (lácteos y cárnicos)
- Frutas y verduras
- Productos no perecederos (harinas, cereales, enlatados, entre otros)
- Productos en proceso y productos terminados
- Vajilla, mantelería y utensilios
- Productos de desinfección y limpieza

(Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2016).

Cada área debe poseer materiales anticorrosivos fáciles de limpiar y desinfectar, así como también una adecuada ventilación y, control de temperaturas y humedad acordes a cada tipo de productos, evitando el daño y contaminación. No deben existir aberturas, grietas ni desagües y tuberías expuestas, esto permitirá evitar el ingreso y propagación de plagas (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008).

2.1.3 Cocina y comedor

La distribución, identificación y delimitación de espacios dentro de la cocina debe realizarse de manera física o funcional, los materiales a emplearse tanto en el comedor como en la cocina deberán ser lisos, lavables, impermeables, resistentes y antideslizantes, facilitando de esta manera la limpieza y desinfección (Servicio Ecuatoriano de normalización [INEN], 2015).

La iluminación dentro de estas áreas deberá contar con protecciones que eviten la caída de partículas o fragmentos hacia los alimentos o insumos, así también, se deberá contar con un sistema de ventilación adecuado que evite la concentración de vapor, humo, gases y otros olores posibles (INEN, 2015).

2.1.4 Instalaciones sanitarias

Se deberá contar con servicios higiénicos independientes y diferenciados tanto para hombres como mujeres, en medida de lo posible se espera que el personal cuente con sus propios servicios higiénicos, así también, se deberán limpiar y desinfectar antes, durante y después de cada jornada laboral, de esta manera se asegura una adecuada higiene. Es importante contar con un sistema de renovación de aire, ya sea este natural o artificial, así como también con una adecuada iluminación (INEN, 2015).

Los servicios higiénicos deberán estar provisto de:

- Señalización
- Urinarios
- Inodoros con tapas
- Lavabos
- Espejos
- Dispensador de jabón de manos
- Dispensador de antibacterial o desinfectante
- Dispensador de toallas desechables o secadores automáticos de aire

- Dispensadores de papel higiénico
- Basureros con tapa y cubiertos por una funda plástica
- Puertas con seguro

(INEN, 2015).

2.2 Servicios de planta

2.2.1 Ventilación

El establecimiento deberá contar con un sistema adecuado de ventilación artificial o natural, el cual permita y favorezca la correcta reposición de aire, evitando así las concentraciones de humo, calor, vapor, gases, polvo, entre otros, es importante señalar que las corrientes de aire no deben ir de áreas sucias hacia áreas limpias, de igual manera los ductos, ventiladores, campanas y protectores no deberán ubicarse encima de los productos y equipos, evitando goteras y contaminación (Secretaría de Salud de México, 1999).

Algunos de los factores que determinan el sistema de ventilación adecuado para cada establecimiento son:

- Aforo del establecimiento, incluyendo las personas que laboran dentro de el.
- Condiciones interiores del establecimiento (luz, humedad, temperatura)
- Condiciones exteriores del ambiente
- Tipos de productos que se elaboran o almacenan
- Procesos realizados y grado de contaminación de los mismos

(Secretaría de Salud de México, 1999)

2.2.2 Iluminación

El establecimiento deberá contar con una adecuada iluminación natural o artificial, esta deberá ser lo más semejante a la luz natural y no deberá alterar los colores; de esta manera se garantiza un área y ambiente adecuado para el trabajo (Secretaría de Salud de México, 1999).

Los focos y lámparas, especialmente aquellos que se encuentren suspendidos sobre los insumos o productos alimenticios deberán contar con protecciones que eviten la

caída y contaminación de partículas o fragmentos en caso de rotura (Secretaría de Salud de México, 1999).

Se recomienda evitar el uso de bombillas incandescentes, cambiándolas por el uso de bombillas ahorradoras o de bajo consumo, especialmente en áreas de poca frecuencia o estancia como vestíbulos, pasillos o jardines, así mismo, se deberá evitar el uso de bombillas fluorescentes en baños o espacios donde continuamente se prenden o apagan las luces, ya que esta acción tiende a dañarlas con rapidez (Counterpart International, Rainforest Alliance, SNV, 2015).

La intensidad de la luz no deberá ser menos de:

- 540 lux¹ en puntos de inspección
- 300 lux en áreas operativas
- 50 lux en otras áreas

(Sancho, Introducción al Turismo, 1998)

2.2.3 Instalaciones eléctricas

Se recomienda mantener una red abierta en cuanto a las instalaciones eléctricas, así también, los terminales deberán estar adosados a las paredes y techos; no se permite la exposición abierta del cableado (Registro Oficial 696, 2002).

2.2.4 Suministro de agua

Se debe contar con un adecuado sistema de abastecimiento y distribución de agua potable, el cual satisfaga las necesidades de agua en cuanto a su cantidad, presión y temperatura. De igual manera, se debe contar con instalaciones adecuadas para el almacenamiento, distribución y control del agua que eviten posibles contaminaciones (Registro Oficial 696, 2002).

Es permitida la utilización de agua no potable únicamente en procesos de apagado de incendios, producción de vapor, refrigeración y aquellos que no tengan contacto ni relación directa con los productos alimenticios. Aquellos sistemas de agua no potable

¹ Lux: "Unidad de iluminación del sistema internacional, que equivale a la iluminación de una superficie que recibe un flujo luminoso de un lumen por metro cuadrado" (Real Academia Española, 2017).

deberán estar identificados y señalizados y, se deberán localizar separados de las tuberías que transportan agua potable (Registro Oficial 696, 2002).

2.2.5 Evacuación de aguas residuales

En las áreas donde se haga uso de agua se deberá contar con sistemas adecuados de drenaje, ya sean estos individuales o colectivos (Registro Oficial 696, 2002).

Los drenajes y demás sistemas de disposición de aguas, deberán estar conectados directamente a los desagües y, deberán estar diseñados de tal manera que eviten la contaminación de insumos y el ingreso de plagas. Para evitar la acumulación de grasa y la posible obstrucción, se recomienda instalar trampas de grasa (Registro Oficial 696, 2002).


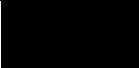

2.2.6 Manejo y disposición de residuos sólidos

El manejo de los desechos sólidos debe pasar por procesos de recolección, almacenamiento, protección y eliminación de basuras. Es necesaria la utilización de recipientes con tapa y bolsas desechables (que se eliminarán en conjunto de los desperdicios), impermeables y seguros, evitando plagas y fugas. De igual manera, se recomienda el uso de recipientes diferenciados (desechos biodegradables, desechos renovables, desechos no renovables o desechos orgánicos, desechos inorgánicos y desechos peligrosos) en cada área donde estos se produzcan (Registro Oficial 696, 2002).

Según la Norma Técnica Ecuatoriana 2841, la separación de los residuos deberá estar ligada a:

Tabla 2.

Clasificación general de residuos sólidos

Tipo de residuo	Color de recipiente y funda		Descripción del residuo a disponer
Reciclables	Azul		Todo material susceptible a ser reciclado, reutilizado. (Vidrio, plástico, papel, cartón, entre otros).
No reciclables, no peligrosos	Negro		Todo residuo no reciclable.
Orgánicos	Verde		Origen biológico, restos de comida, cáscaras de fruta, verduras, hojas, pasto, entre otros. Susceptible de ser

			aprovechado.
Peligrosos	Rojo		Residuos con características nocivas para la salud.
Especiales	Anaranjado		Residuos no peligrosos con características de volumen, cantidad y peso que ameritan un manejo especial.

Adaptado de INEN, 2013

Los desechos deberán ser retirados frecuentemente durante la jornada laboral, esto evitará la generación de malos olores, contaminación y proliferación de bacterias y plagas, el depósito final de estos deberá localizarse en lugares alejados a las áreas de producción, servicio y almacenamiento (Registro Oficial 696, 2002).

A continuación se enlistan algunos pasos que permiten mantener un mejor control y manejo de desechos:

- Identificación de tipos y lugares donde se generan desechos
- Mantener un registro permanente de las cantidades de desechos generados
- Clasificación y separación de desechos según su tipo y funcionalidad
- Depositar los desechos separados en recipientes tapados y alejados de las áreas operativas
- Enviar dichos desechos a destinos identificados según sea el tipo; plantas de reciclaje, rellenos sanitarios, compostaje, etc.
- Limpieza y desinfectado de los depósitos o recipientes de desechos.

(Rainforest Alliance, 2012)

2.3 Equipos y utensilios

Los materiales para equipos y utensilios deben ser lavables, lisos, anticorrosivos, no absorbentes ni reactivos y, de fácil limpieza y desinfección, estos no deben alterar el olor ni el sabor de los alimentos, así también, no deben soltar ninguna sustancia tóxica. No se recomienda utilizar materiales porosos como la madera, ya que esta posee condiciones favorables para la proliferación de bacterias, por su contrario se recomienda materiales como el acero inoxidable y titanio (Centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa de Perú, s.f.).

Los equipos deberán ser instalados y ubicados de tal manera que permitan el fácil desplazamiento por el área y la fácil limpieza y desinfección de los mismos, estos no

deberán estar expuestos a desagües, cañerías, huecos o zonas posibles de contaminación y, se espera que haya una separación de 15 cm de estos con el suelo, o bien, el perímetro sobre estos este sellado (Registro Oficial 696, 2002 y Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015).

2.4 Mantenimiento, limpieza y desinfección

2.4.1 Mantenimiento

Los establecimientos deberán contar con:

- Un manual o guía que detalle los procesos adecuados para la utilización, mantenimiento y limpieza de cada equipo, maquinaria e instalaciones.
- La aplicación de medidas correctivas o preventivas, para asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones, equipos y utensilios. Para esto se recomienda elaborar un plan documentado de las acciones que se realicen, identificando y detallando las intervenciones, responsables, recursos utilizados, fechas, entre otros.

(INEN, 2015 y Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2016)

2.4.2 Limpieza y desinfección

Los establecimientos deberán contar con instructivos y programas de limpieza y desinfección de utensilios, equipos e instalaciones que contemplen:

- Responsables o encargados
- Métodos y procesos de limpieza y desinfección
- Indicaciones sobre el uso adecuado de productos de limpieza y desinfección
- Un lugar específico para el almacenamiento de los productos de limpieza y desinfección, cada producto deberá contar con su identificación

(INEN, 2015)

2.4.2.1 Principios generales

- La desinfección deberá realizarse solo después de haber limpiado.
- Se debe utilizar únicamente los implementos de limpieza apropiados; después de su uso se deberán limpiar.

- Al utilizar los productos de limpieza y desinfección, se debe siempre utilizar vasos o herramientas de medición; las cantidades no deben sobrepasar los niveles seguros y de esta manera también se evita el desperdicio de producto.
- Los envases de los productos químicos deberán siempre estar cerrados, alejados de fuentes de calor y almacenados en lugares seguros y secos.
- Queda prohibido el traspasar líquidos o productos de limpieza y desinfección a envases comunes de agua, refrescos, shampoo, etc., esto evitará confusiones y posibles daños.
- No se deberán mezclar productos distintos.
- La limpieza se deberá realizar desde la parte superior, para luego descender hasta la base.
- Al realizar la limpieza y desinfección, las instalaciones o espacios donde se estén realizando estos procedimientos deberán estar ventilados.
- Se recomienda el uso de agua caliente para las zonas grasosas.
- Antes de limpiar equipos eléctricos, se deberán desconectar y desenchufar de los tomacorrientes.
- Se debe hacer uso de vestimenta apropiada, como guantes, mandiles, mascarillas, entre otros.
- Se recomienda lavar los pisos, paredes y techos con soluciones detergentes, utilizando cepillos o esponjas que logren alcanzar las hendiduras y uniones, el enjuague se realizará con agua potable y, terminado este proceso se procederá con el secado por medio de trozos de tela, paños o por el secado sólo de las superficies, el último paso será la desinfección de los mismos.
- Los equipos deberán ser lavados y desinfectados antes y después de la utilización de estos o, cuando sea necesario.
- Los utensilios deberán ser lavados y desinfectados antes, durante y después de cada operación, puesto que estos mantienen constante contacto con los alimentos y se debe evitar la contaminación de los mismos.

(Río con Pasta, S.A. DE C.V., s.f.; Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015 e Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales [OSALAN], 2016)

Por lo general, los procesos de limpieza y desinfección tienen los siguientes procesos:

- Remoción de suciedad o alimentos sobrantes y enjuague, en caso de equipos, tal vez se requiera el desarme y remojo de sus partes.
- Se procede con la aplicación de detergente y la remoción de la suciedad restante, por medio del cepillado o restriegue.
- Se enjuagará con agua, si fuese necesario esta deberá estar tibia o caliente, para luego proceder con el secado.
- Se aplicará el producto desinfectante, asegurando que la dosis y tiempo sean los adecuados; existen productos desinfectantes que requieren de lavado, en este caso se lavará y secará nuevamente.

(Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015)

2.4.2.2 Métodos de limpieza

- Manuales: se emplean técnicas de restriegue o refregado, utilizando esponjas y soluciones detergentes que faciliten el proceso.
- Limpieza "*In Situ*": es utilizada para limpiar equipos no desmontables; especialmente tuberías, aplicando una solución de agua y detergente a presión, como mínimo la velocidad de los líquidos deberán alcanzar 1,5 metros por segundo.
- Pulverización a baja presión y alto volumen: se emplea la utilización de grandes volúmenes de agua o soluciones detergentes, a una presión máxima de 6,8 kg/cm².
- Limpieza a base de espuma: se aplica un detergente en forma de espuma, dejándolo actuar entre 15 a 20 minutos sobre la superficie a limpiar, para después proseguir con el enjuague.
- Uso de calor: la temperatura a usar se medirá en base a los detergentes utilizados y la superficie a limpiar.
- Máquinas lavadoras: son artefactos que ejecutan procesos de limpieza, desinfección (por medio del enjuague con agua lo suficientemente caliente) y secado.

(Centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa de Perú, s.f. y Secretaría de Salud de México, 1999)

2.4.2.3 Productos de limpieza / clasificación de detergente

- Detergentes alcalinos: útiles para la remoción de suciedad y protección de la superficie contra la corrosión; algunos compuestos alcalinos son: *carbonato de sodio, bicarbonato de sodio, fosfato trisódico*, entre otros.
- Detergentes ácidos: ideales para la limpieza de tanques de almacenamiento, pesaje, clarificadores, entre otros; algunos compuestos ácidos son: *ácido glucónico, ácido sulfónico, ácido clorhídrico, ácido cítrico*, entre otros.
- Detergentes a base de *polifosfatos*: son bastante solubles en agua caliente; algunos de los agentes de esta clase son: *pirofosfato tetrasódico, tripolifosfato y tetrafosfato de sodio y hexametáfosfato de sodio*.

(Centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa de Perú, s.f. y Secretaría de Salud de México, 1999)

2.4.2.4 Técnicas de desinfección

Antes de la aplicación de cualquier técnica, se requiere la remoción y eliminación de todos los residuos y suciedad sobrante.

- Desinfección por calor: esta técnica utiliza calor húmedo que alcanza temperaturas superiores a los 80 °C.
- Desinfección con vapor: se espera que las superficies alcancen una temperatura igual o superior a los 80 °C, mediante la aplicación de vapor, lo que facilita y favorece el posterior secado.
- Desinfección con agua caliente: se utiliza agua a una temperatura igual o superior a los 80 °C, las piezas de los equipos y los utensilios deberán estar sumergidos durante un tiempo adecuado que mate todas las bacterias; 2 minutos o más.
- Desinfección con sustancias químicas: la aplicación de dichas sustancias requieren de varios factores que permitan y aseguren la correcta función, como: eliminación de todos los residuos y suciedad, control de temperatura adecuada (se recomienda que esta se tibia o caliente), duración o tiempos mínimos de aplicación, correcta y adecuada concentración de solución desinfectante y, vida útil del producto.

(Secretaría de Salud de México, 1999)

2.4.2.5 Productos desinfectantes / clasificación

- Agentes químicos: se pueden utilizar productos como el *cloro*, *yodoforos*, compuestos cuaternarios de *amonio*, agentes *anfóteros tensoactivos*, *ácidos y álcalis* fuertes, *fenol* y compuestos relacionados y, agentes gaseosos esterilizantes.
- Agentes físicos: se pueden utilizar productos como el calor, radiación ultravioleta, radiaciones ionizantes y, esterilización por filtrado.

(Centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa de Perú, s.f.)

2.5 Sistema contra incendios

Para que de genere y propague fuego se requiere de la presencia simultánea de tres elementos: material combustible, un comburente (oxígeno) y un foco de calor (llama, chispa, etc.) (Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, 2009).

Algunas de las razones más comunes para la creación de incendios son:

- Falta de orden y aseo
- Uso de cigarrillos y fósforos
- Materiales altamente inflamables
- Ignición espontánea
- Trabajos con soldadura
- Artefactos de cocina defectuosos
- Origen eléctrico

(Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, 2009)

La propagación de fuego se puede dar mediante:

- Conducción: por medio del contacto directo de dos cuerpos sólidos.
- Convección: por medio de fluidos líquidos o gaseosos.
- Radiación: por medio de ondas medio de ondas entre 1012 y 1015 Hertz del espectro electromagnético.

(Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, 2009)

La extinción de fuego se logra mediante:

- Enfriamiento: mediante la disminución de la temperatura por debajo de la temperatura de ignición, evitando así la producción de vapores.
- Asfixia: mediante la eliminación del agente oxidante; generalmente se logra por medio de sofocamiento o ahogamiento del fuego.
- Eliminación del combustible: mediante la eliminación de materiales combustibles.
- Inhibición de la reacción en cadena: mediante la eliminación de los iones o radicales libres con otra sustancia químicamente afín.
- Agotamiento: mediante la combustión completa del material combustible.

(Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, 2009)

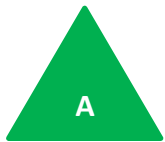

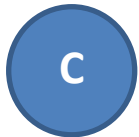


Es necesario que los establecimientos cuenten con planes de emergencia que controlen o eviten percances, por este motivo es necesario que se tome en cuenta los siguientes aspectos:

- Acciones de prevención: medidas que eviten la generación de situaciones peligrosas.
- Acciones de preparación y mitigación: medidas preventivas que buscan la disminución de los efectos negativos.
- Acciones de contingencia: medidas que buscan controlar y mantener el orden y calma durante el evento.
- Acciones de evacuación: medidas que permitan la evacuación de personas fuera de los puntos y zonas de riesgo hacia zonas seguras.

(Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, 2009)

A continuación se detallan los tipos de fuego existentes:

Tabla 3.
Tipos de fuego

Tipo / Clase	Figura / color	Descripción	Materiales
A		Producido por materiales sólidos que producen cenizas, rescoldos y brasa.	Madera, cartón, tejidos naturales.
B		Producido por combustibles líquidos o sólidos, que arden en estado líquido, no dejan residuos.	Cera, alquitrán, alcohol, disolventes, pintura, gasolina, aceites, etc.
C		Producido por combustibles gaseosos que se queman muy rápido.	Butano, propano, metano, etc.
D		Producido por productos químicos o metales combustibles, que al quemarse crean su propio oxígeno.	Aluminio pulverizado, titanio, litio, potasio, calcio, magnesio, sodio, potasio, cesio, circonio, etc.
K		Producidos por aceites, grasas o mantecas vegetales o animales.	Aceite de girasol, aceite de oliva, mantequilla, manteca, etc.

Adaptado de Servicio Nacional de Geología y Minería [SERNAGEOMIN], Sociedad Nacional de Minería [SONAMI], Empresa Nacional de Minería [ENAMI] y Ministerio de Minería de Chile , 2014

Tabla 4.
Agentes extintores

Tipos de extintor	Descripción	Tipo de fuego
Agua	Efecto refrigerante; baja la temperatura y es conductiva	A
Bióxido de carbono	Estado gaseoso, efecto asfixiante, no deja residuos pero produce efectos de choque térmico debido a su baja temperatura, no es conductivo	B y C
Polvo químico seco	Utiliza sales minerales, efecto asfixiante o sofocante, permite la separación del combustible y el agente oxidante	B y C
Regular	Utiliza sales carbonatadas de sodio, deja residuos	B y C

(corriente)	(nube blanca) y no es conductivo	
Púrpura K	Utiliza bicarbonato de potasio, deja residuos (nube azulada) y no es conductivo	B y C
KCL	Utiliza cloruro de potasio o urea, deja residuos (nube blanca) y no es conductivo	B y C
Multipropósito	Utiliza fosfato de amonio, deja residuos (nube amarilla)	A, B y C
Espumas	Concentrados con polímeros proteínicos, sales polivalentes y solventes orgánicos, son biodegradables y no tóxicos, es conductivo.	A y B

Adaptado de Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, 2009

2.6 Botiquín de primeros auxilios

Los establecimientos deberán contar con un botiquín de primeros auxilios, localizado en un lugar visible y de fácil acceso, además este deberá estar equipado con insumos o materiales básicos para atender emergencias comunes, todos los insumos o materiales deben encontrarse en buen estado y vigentes, así también, deberán contar con un instructivo de uso o aplicación (Andrade y Aguas, 2011).

Se requiere de:

- Jabón
- Antibacterial
- Analgésico, uso tópico (aspirina, diclofenaco, ibuprofeno y paracetamol)
- Alcohol
- Suero fisiológico
- Agua oxigenada
- Yodo
- Suero de rehidratación
- Gasa estéril
- Termómetro
- Curitas
- Compras no adherentes
- Jeringas estériles
- Vendas
- Guantes de látex
- Pinza
- Bolsas plásticas

- Esparadrapo

(Andrade y Aguas, 2011)

3 SECCIÓN III: MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

3.1 Contaminación cruzada

La contaminación cruzada es la transferencia de agentes físicos, químicos o biológicos a productos alimenticios, causando su contaminación y la posible transmisión de enfermedades (Centro de Formación Continua INOCUA, 2014).

Entre los tipos de contaminantes, encontramos:

- Contaminantes químicos: productos de limpieza y desinfección, fertilizantes, fungicidas, plaguicidas, pesticidas o insecticidas, metales tóxicos, de origen animal (toxinas de ciertos peces), de origen vegetal (hongos tóxicos) y, de origen microbiano (toxinas botulínicas, estafilocócica, micotoxinas).
- Contaminantes biológicos: bacterias, hongos, virus, parásitos.
- Contaminantes físicos: fragmentos de vidrio, plástico, madera, metal, pelos, uñas, anillos, aretes, entre otros.

(Centro de Formación Continua INOCUA, 2014)

La contaminación cruzada se puede dar de dos maneras directa e indirecta, siendo estas:

- Contaminación cruzada directa: se da mediante el contacto directo entre alimentos, especialmente cuando alimentos cocidos o higienizados son mezclados o entran en contacto con alimentos crudos y no higienizados.
- Contaminación cruzada indirecta: se puede dar de dos maneras, de personas a alimentos (manipular alimentos con las manos sucias, caída de accesorios, cabello, saliva y de más fuentes de contaminación) y, de equipos y utensilios a alimentos (equipos y utensilios sucios, restos de agentes de limpieza o desinfección, entre otros).

(Centro de Formación Continua INOCUA, 2014)

3.2 Recepción y control de alimentos

La recepción y control de materia prima, es la primera etapa dentro del proceso de elaboración de productos, por este motivo es indispensable que los alimentos provengan de fuentes confiables y presenten condiciones óptimas (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015).

Al recibir o adquirir productos se deberán considerar y asegurar los siguientes parámetros:

- Las entregas deberán realizarse durante horas de poco movimiento; preferiblemente en la mañana, permitiendo un adecuado control e inspección de los alimentos y la posible descomposición debido a altas temperaturas de la tarde.
- Se deberán verificar las características y estado de los productos, por medio de la inspección de color, olor, sabor, textura y temperatura adecuada de los mismos, en caso de que estos vengan en envases sellados, se deberá verificar la fecha de caducidad y el estado del envase.
- Aquellos productos que no cumplan con los criterios de calidad deberán ser rechazados y devueltos.
- Los productos no deberán tocar el suelo y no se deberán dejar a la intemperie, estos deberán ser trasladados a las áreas de almacenamiento específicas.

(Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015)

3.2.1 Criterios de calidad para la recepción de alimentos

3.2.1.1 Productos cárnicos

Tabla 5.

Criterios de calidad para productos cárnicos

Tipo de carne	Temperaturas		Características de buen estado	Características de mal estado
	Fresco	Congelado		
Carne de res	5 °C	-18 °C	Color rojo cereza brillante, textura firme y elástica, olor neutro no desagradable	Color café, verde o púrpura descolorido, textura blanda, pegajosa y mohosa, olor agrio y desagradable
Carne de cordero	5 °C	-18 °C	Color rojo claro, textura firme y	

			elástica, olor neutro no desagradable	
Carne de cerdo	5 °C	-18 °C	Color rosado claro y grasa blanca, textura firme y elástica, olor neutro no desagradable	
Carne de aves de corral	5 °C	-18 °C	Color claro con piel amarillenta o blanca, textura firme y elástica, olor neutro no desagradable	Color púrpura o verde alrededor del cuello o puntas de las alas, textura pegajosa o seca, la piel se desprende de la carne, olor fuerte y desagradable.
Pescado	5 °C	-18 °C	Piel brillante y de colores vivos, agallas rojas brillantes, escamas difíciles de retirar, carne firme y elástica, ojos brillantes y salientes con pupilas negras, olor a mar o algas	Ojos grisáceos con bordes rojos y hundidos, carne blanda de color oscuro (café), escamas fáciles de retirar, olor desagradable y fuerte a amoníaco, agallas descoloridas (pardo oscuro)
Mariscos	7 °C	-18 °C	Olor suave a mar o algas, conchas cerradas y sin quebrar, en caso de estar frescas deberán estar vivas	Olor fuerte y desagradable, conchas abiertas y quebradas, en caso de recibirlos frescos llegan muertos, textura delgada, pegajosa o seca
Crustáceos	5 °C	-18 °C	Olor suave a mar o algas, en caso de recibirlos frescos deberán estar vivos y húmedos	Olor fuerte y desagradable, en caso de recibirlos frescos llegan muertos.

Adaptado de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008; Centro de Formación Continua INOCUA, 2014 y Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015.

3.2.1.2 Productos lácteos y huevos

Tabla 6.

Criterios de calidad para productos lácteos y huevos

Producto	Temperatura	Características de buen estado	Características de mal estado
Huevos	0 °C – 5 °C	Cascarones limpios, firmes y sin grietas, la yema se mantiene en el centro, no posee ningún olor	Olor anormal y desagradable, cascarones sucios, agrietados y fáciles de romper, las yemas se esparcen fácilmente
Productos lácteos	5 °C	Leche: sabor dulce Mantequilla: sabor dulce o salado y color uniforme amarillento, textura firme Queso: sabor típico, color y textura uniforme	Leche: sabor agrio o amargo Mantequilla: sabor agrio o amargo, color desigual, textura suave Queso: sabor agrio o amargo, textura y color desigual

Adaptado de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008 y Centro de Formación Continua INOCUA, 2014.

3.2.1.3 Frutas y vegetales

Tabla 7.

Criterios de calidad para frutas y vegetales

Producto	Temperatura	Características de buen estado	Características de mal estado
Frutas y vegetales	Ambiente Refrigeración: 7 °C a 12 °C	No poseen manchas, color brillante, superficie integra, olor típico, limpios	Presentan manchas, color desigual y opaco, textura blanda, flácida y marchita, olor desagradable, sucios, presencia de insectos

Adaptado de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008 y Centro de Formación Continua INOCUA, 2014.

3.2.1.4 Productos procesados

Tabla 8.

Criterios de calidad para productos procesados

Producto	Temperatura	Características de buen estado	Características de mal estado
Alimentos enlatados	Ambiente Refrigeración: 5 °C	Las latas no presentan óxido ni abolladuras, están selladas y etiquetadas, fecha de caducidad vigente	La latas presentan óxido o abolladuras, extremos hinchados, sellado defectuoso y falta de etiquetado, fecha de caducidad no vigente
Alimentos procesados refrigerados	5 °C	Empaque sellado, intacto y en buena condición, fecha de caducidad vigente	Empaque roto y en malas condiciones, fecha de caducidad no vigente
Alimentos procesados congelados	-18 °C	Empaque intacto y en óptimas condiciones	Color anormal, empaque rotos, desgarrados o con agujeros; en malas condiciones, presencia de líquidos congelados en las superficies del empaque, presencia de cristales de hielo o manchas de agua (evidencia de re congelamiento)
Alimentos secos	Ambiente	Secos, empaques intactos y en óptimas condiciones	Húmedos y mohosos, los empaques presentan desgarres, agujeros o cortaduras, color y olor anormal, presencia de insectos o roedores

Adaptado de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008; Centro de Formación Continua INOCUA, 2014 y Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015.

3.3 Almacenamiento de alimentos

Para prevenir daños o deterioros en los alimentos que se mantienen en bodega, es necesario aplicar métodos o sistemas que aseguren una correcta rotación de los productos. El sistema FIFO o PEPS (*First In, First Out* o Primero Entra, Primero sale) o el sistema FEFS O PCPS (*First Expired, First Out* o Primero Caduca, Primero Sale) están diseñados para asegurar que las entregas más antiguas o los productos próximos a caducar sean los primeros en ser usados, de esta manera se evitan

pérdidas de producto y por ende pérdidas económicas y, se asegura la calidad de los productos finales (Consejo Nacional de Producción Limpia [CPL] de Chile, 2012)

Para tener un adecuado control y manejo de los productos se detallan a continuación algunas pautas a tomar en consideración:

- Mantener un registro de los productos en almacenamiento; fecha de recepción, nombre del proveedor, identificación de producto, cantidad, entre otros.
- Almacenar los productos nuevos detrás de los productos antiguos o almacenar los productos a caducar delante de los productos aún vigentes.
- Control y verificar el estado de los productos todos los días.
- Desechar los productos en descomposición o contaminados, ya que podrían comprometer el estado del resto de productos.
- Ningún producto deberá tocar el suelo.
- No se deberán almacenar otro tipo de productos o encerres dentro de los espacios de almacenamiento de productos alimenticios, solo así se evitará la contaminación cruzada
- Los espacios, anaqueles, recipientes, equipos y demás herramientas de almacenamiento deberán encontrarse en óptimas condiciones.
- Se deberá tener un adecuado sistema de ventilación e iluminación
- Se deberá revisar periódica y regularmente la temperatura, tanto de los espacios, equipos como de los productos.

(Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2015)

3.3.1 Almacenamiento en seco

- La temperatura del almacén deberá oscilar entre los 10°C y 21°C y la humedad debe estar entre 50% y 60%.
- Se debe mantener una adecuada ventilación e iluminación.
- Los alimentos deberán ubicarse en estanterías o recipientes, evitando el contacto con el suelo.
- Deberá existir una distancia de 15 cm entre las estanterías y el suelo y, una distancia de 50 cm entre estas y las paredes o techos.

(Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008)

3.3.2 Almacenamiento en refrigeradores

- La temperatura de la unidad y de los alimentos deberán oscilar entre los 0 ° C y los 5 ° C.
- Las unidades frigoríficas no deberán estar demasiado llenas, ya que esto dificultará la ventilación de los productos y conllevará a un posible daño.
- Las puertas de los frigoríficos deberán abrirse solo en caso de ser necesario y el menor tiempo posible, de esta manera se busca la conservación del frío.
- Los productos cocidos deberán colocarse separados de productos crudos, así también, todos los productos deberán estar cubiertos o sellados dentro de recipientes adecuados.
- Debe evitarse el colocar productos calientes dentro del refrigerador, ya que podría elevar la temperatura del mismo y causar daños en el resto de productos.

(Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008)

COMO ALMACENAR LOS ALIMENTOS EN EL REFRIGERADOR		
Alimento y zona del refrigerador		Tiempo recomendado de refrigeración
↑ Alimentos preparados, sobras Lácteos, huevos, embutidos		Máximo: 12 horas
		Huevos: 2 semanas Lácteos y embutidos: Según fecha de vencimiento
↔ Frutas Verduras y hortalizas		Frutas: 2 días Verduras de hoja: 2 días
		Apio, brócoli, pimentón: 4 días Zanahoria, cebolla cabezona, pepino, ajos: 1 semana
↓ Carnes rojas, Res, Cerdo. Pollo y otras carnes blancas Pescados y mariscos Separados y en bolsas o recipientes adecuados, siempre evitando que goteen		Carnes rojas: 20 horas
		Pollo y aves: 15 horas
		Pescados y mariscos: 12 horas

Figura 1. Almacenamiento de productos en refrigerador

Tomado de Rodriguez, s.f.

3.3.3 Almacenamiento en congeladores

- La temperatura deberá mantener a -18 °C.
- Las puertas de los congeladores deberán abrirse solo en caso de ser necesario y el menor tiempo posible, de esta manera se busca la conservación del frío.
- Las unidades congeladoras no deberán estar demasiado llenas, ya que esto dificultará la ventilación de los productos y conllevará a un posible daño.
- Debe evitarse el colocar productos calientes dentro de los congeladores, ya que podría elevar la temperatura de los mismos y causar daños en el resto de productos.
- En el caso de que los productos cocidos y los productos crudos comparten la misma unidad, se deberá colocar los productos crudos en la parte superior y los productos cocidos en la parte baja, evitando de esta manera la contaminación cruzada de los mismos.
- Se debe evitar la recongelación de productos.
- Todos los productos deberán estar cubiertos o sellados dentro de recipientes adecuados.
- Los productos deberán estar debidamente etiquetados, incluyendo: producto, fecha de elaboración, fecha de caducidad y cantidad.

(Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008)

Producto	Refrigerador	Congelador	Producto	Refrigerador	Congelador
Huevos			Sopas y guisos		
Frescos, con cáscara	4 a 5 semanas	No congelar	Con verduras o carne de res y mezclas de estos alimentos	3 a 4 días	2 a 3 meses
Yemas y claras crudas	2 a 4 días	1 año	Tocino y salchichas		
Duros	1 semana	No se congelan bien	Tocino	7 días	1 mes
Huevos pasteurizados líquidos o sustitutos de huevos			Salchichas, carne cruda de cerdo, res, pollo o pavo	1 a 2 días	1 a 2 meses
abiertos	3 días	No congelar	Salchichas ahumadas para desayuno, hamburguesas	7 días	1 a 2 meses
cerrados	10 días	1 año	Salchicha "Mantener refrigerado" (Keep Refrigerated), cerrada	3 meses	1 a 2 meses
Mayonesa comercial	2 meses	No congelar	abierta	3 semanas	1 a 2 meses
Comidas listas para calentar, guisos congelados			Carne de res fresca (Carne de res, ternera, cordero y cerdo)		
Mantenerlos congelados hasta el momento de calentarlos		3 a 4 meses	Bistecs	3 a 5 días	6 a 12 meses
Productos de fiambrería y envasados al vacío			Chuletas	3 a 5 días	4 a 6 meses
Ensaladas con huevos, pollo, atún, jamón, macarrones preparadas en la tienda (o en el hogar)	3 a 5 días	No se congelan bien	Carne para asar	3 a 5 días	4 a 12 meses
Chuletas de cerdo y de cordero prerrellenas, pechugas de pollo rellenas c/aderezo	1 día	No se congelan bien	Interiores (lengua, riñones, hígado, corazón, tripa)	1 a 2 días	3 a 4 meses
Comidas rápidas preparadas en la tienda	3 a 4 días	No se congelan bien	Sobras de carne de res		
Comidas envasadas al vacío de marcas comerciales con sello del USDA, cerradas	2 semanas	No se congelan bien	Carne de res cocida y platos de carne de res	3 a 4 días	2 a 3 meses
Hamburguesas, carne molida y carne para guiso crudas			Salsa y caldo de carne	1 a 2 días	2 a 3 meses
Hamburguesas y carne para guiso	1 a 2 días	3 a 4 meses	Carne de pollo fresca		
Pavo, ternera, cerdo y cordero molidos	1 a 2 días	3 a 4 meses	Pollo o pavo, entero	1 a 2 días	1 año
Jamón, carne de res en conserva			Pollo o pavo, presas	1 a 2 días	9 meses
Carne de res en conserva en bolsa en escabeche	5 a 7 días	Escurrida, 1 mes	Menudos	1 a 2 días	3 a 4 meses
Jamón, en lata, con etiqueta "Mantener refrigerado" (Keep Refrigerated), cerrado	6 a 9 meses	No congelar	Sobras de pollo cocido		
abierto	3 a 5 días	1 a 2 meses	Pollo frito	3 a 4 días	4 meses
Jamón, bien cocido, entero	7 días	1 a 2 meses	Platos de pollo cocido	3 a 4 días	4 a 6 meses
Jamón, bien cocido, mitad	3 a 5 días	1 a 2 meses	En trozos, sin condimentos	3 a 4 días	4 meses
Jamón, bien cocido, rebanadas	3 a 4 días	1 a 2 meses	Trozos cubiertos con caldo, salsa	3 a 4 días	6 meses
Salchichas y fiambres			Trocitos de pollo, hamburguesas de pollo	3 a 4 días	1 a 3 meses
Salchichas, envase abierto	1 semana	1 a 2 meses	Pescados y mariscos		
envase cerrado	2 semanas	1 a 2 meses	Pescados magros	1 a 2 días	6 meses
Fiambres, envase abierto	3 a 5 días	1 a 2 meses	Pescados grasos	1 a 2 días	2 a 3 meses
envase cerrado	2 semanas	1 a 2 meses	Pescado cocido	3 a 4 días	4 a 6 meses
			Pescado ahumado	14 días	2 meses
			Camarones, ostiones, langosta y calamares frescos	1 a 2 días	3 a 6 meses
			Pescados enlatados después de abrir	fuera de la lata	
			Productos de despensa, 5 años	3 a 4 días	2 meses

Figura 2. Vida útil de productos en refrigeración y congelación

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

3.4 Preparación de alimentos

3.4.1 Principios generales

- Los alimentos deberán estar totalmente descongelados antes de su preparación o cocción, puesto que la cocción no será uniforme.
- Los alimentos deberán prepararse inmediatamente después de haberlos descongelado, caso contrario deberán permanecer en refrigeración.
- Aquellos alimentos que se preparen fríos y no pasen por procesos de cocción, deberán ser limpiados y desinfectados.

- Los alimentos cocidos deberán alcanzar las temperaturas internas mínimas requeridas.
- Los alimentos que caigan al suelo no deberán ser levantados ni devueltos a la línea de producción.
- Los aceites y grasas empleados para freír no deberán sobrepasar los 180 °C, además, no deberán estar quemados, se renovarán cada vez que el olor, color, sabor y textura cambien.
- Cada vez que se pruebe la comida para rectificar (empleo de condimentos), se deberá emplear un utensilio limpio.
- Se deberán utilizar superficies, equipos y utensilios limpios y desinfectados para cada etapa de elaboración de alimentos; crudos, semielaborados o elaborados, de esta manera se evitara la contaminación cruzada.
- La limpieza de suelos y demás superficies acciones de limpieza que comprometan la salubridad de los alimentos (levante de polvo, contaminación por químicos, etc.) deberán realizarse al final de la producción de alimentos.
- Deberán utilizarse diferentes trapos, esponjas, paños, etc., para la limpieza y manipulación de alimentos crudos y cocidos, así también, se deberá hacer distinciones entre carnes, pescados, mariscos, vegetales, frutas, etc.
- En las áreas o zonas de producción, se deberá evitar la presencia de recipientes de cristal, ya que estos pueden trisarse o romperse y contaminar los alimentos.

(Osakidetza, 2011)

3.4.2 Descongelamiento de alimentos

Tabla 9.

Métodos para descongelar los alimentos

MÉTODOS SEGUROS PARA DESCONGELAR LOS ALIMENTOS	
Refrigeración	Una vez definidos los productos que se van a utilizar, se sacan del congelador y se colocan en la parte más baja del refrigerador a efecto de realizar una descongelación lenta a una temperatura que no esté dentro de la zona de peligro.
Con agua corriente (POTABLE)	La aplicación de agua fría a chorro sobre el alimento. Este método ofrece inconvenientes en especial para piezas voluminosas, porque el tiempo para descongelar se hace largo y permite la multiplicación de bacterias sobre la superficie al quedar expuesta a la temperatura ambiente y además implica un gran gasto de agua.

Como parte de la cocción	Cuando se trata de alimentos como verduras, hamburguesas, pequeñas porciones de carnes u otros alimentos no voluminosos, la descongelación como parte de la cocción es indicada, ya que permite que el alimento alcance la temperatura correcta y el tiempo suficiente para descongelar la parte central de la pieza y asegurar que la temperatura máxima de cocción se alcance en ese punto.
En horno microondas	Dada la alta eficiencia térmica del horno microondas, la descongelación por éste método resulta eficiente pero el proceso debe ser seguido de la cocción inmediata del alimento.

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

3.4.3 Temperaturas mínimas de cocción

Tabla 10.

Temperaturas mínimas de cocción

Producto	Temperatura interna mínima de cocción	Otros requerimientos y recomendaciones de cocción
Aves (incluyendo pato, pollo y pavo enteros o molidos)	74 °C - 15 segundos	Las aves contienen más lípidos y cantidades mayores de microorganismos que otras carnes debido a la manera que se procesan, por este motivo deben cocinarse más.
Relleno hecho con ingredientes potencialmente peligrosos	74 °C - 15 segundos	El relleno puede ser un alimento potencialmente peligroso cuando se hace con huevos, ostras y otros ingredientes potencialmente peligrosos.
Carne, pescado, aves y pasta rellenas	74 °C - 15 segundos	El relleno puede ser un peligro porque actúa como un aislante, impidiendo que el calor llegue al centro del producto. Verifique siempre que, tanto el relleno como el producto alcancen la temperatura requerida. El relleno debe cocinar por separado, sobre todo cuando se cocinan aves grandes enteras o grandes cortes de carne. Los cortes de carne pequeños, como el lomo de cerdo o chuletas de ternera se pueden rellenar antes de cocinarse, siempre y cuando la carne y el relleno alcancen la temperatura requerida
Alimentos potencialmente peligrosos cocinados en el microondas (huevos, aves,	74 °C	Cúbralos para que la superficie se seque, gírelos o agítelos a mitad del proceso de cocción para que el calor se distribuya pareja, déjelos reposar cuando menos 2 minutos después de cocinarlos para que la temperatura del producto se estabilice,

pescado y carnes)		revise la temperatura en varios lugares para asegurarse de que se haya cocinado completamente.
Carne molida (incluyendo carne de res, cerdo u otras carnes)	68 °C - 15 segundos - Alternativas para la carne molida: 63 °C - 3 minutos 66 °C - 1 minuto 68 °C - 15 segundos 70 °C - <1 segundo	La mayoría de los cortes de carne que consisten de todo el músculo podrían tener microorganismos sólo en la superficie. Cuando se muele la carne (como carne para hamburguesa o salchicha) los microorganismos de la superficie se mezclan con todo el producto.
Carnes inyectadas (incluyendo jamón con salmuera y asados con sabores inyectados)	68 °C durante 15 segundos - Alternativas para la carne inyectada: 63 °C - 3 minutos 66 °C - 1 minuto 68 °C - 15 segundos 70 °C - <1 segundo	Cuando se inyecta la carne los microorganismos de la superficie pueden pasar al interior del alimento.
Cerdos, res, ternera y cordero	63 °C durante 4 minutos - Alternativas para asados: 54 °C - 112 minutos 55 °C - 89 minutos 56 °C - 56 minutos 57 °C - 36 minutos 58 °C - 28 minutos 59 °C - 18 minutos 60 °C - 12 minutos 61 °C - 08 minutos 62 °C - 5 minutos 63 °C - 4 minutos	
Pescado Pescado molido, en trozos o desmenuzado	63 °C - 15 segundos 68 °C - 15 segundos	Aunque la mayoría de los cortes de pescado que consisten de todo el músculo podrían tener microorganismos sólo en la superficie, al moler o cortar el pescado, los microorganismos hallados sobre la superficie se mezclan con todo el producto.
Huevos (para servir inmediatamente)	63 °C - 15 segundos	Al cocinar los huevos, saque del almacenamiento sólo los huevos que necesite para usarlos de inmediato. Nunca apile bandejas de huevos cerca de la parrilla o la estufa.
Huevos (para mantener calientes y servir posteriormente)	68 °C - 15 segundos	Los huevos que se vayan a mantener durante cierto tiempo se deben cocinar a una temperatura más alta.
Frutas o verduras	57 °C	Los vegetales cocinados nunca se deben

(que se mantienen calientes para servir posteriormente)		mantener a temperatura ambiente.
Alimentos listos procesados comercialmente (que se mantienen calientes para servirlos posteriormente)	57 °C - 15 segundos	Entre estos productos se incluyen los palitos de queso, los vegetales fritos y las alas de pollo.

Adaptado de Centro de Formación Continua INOCUA, 2014.

3.4.4 Enfriamiento de comida

- Los alimentos cocidos no deberán mantenerse a temperatura ambiente por más de media hora, ya que en este tiempo empezará la proliferación de bacterias, si los alimentos se mantienen en esta condición por más de dos horas, estos deberán ser desechados.
- Los alimentos deberán alcanzar los 21 °C en no más de 2 horas y, los 5 °C en no más de 4 horas.
- Alguno de los factores que afectan los procesos de enfriamiento son: densidad de los alimentos, material y tamaño del recipiente, porciones.
- Los alimentos podrán ser enfriados mediante la división de estos en porciones pequeñas, su traslado a recipientes que permitan el rápido y fácil enfriamiento (deberán estar tapados), baños de agua helada, añadidura de hielo o agua fría, refrigeración, agitación de los alimentos.

(Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008)

3.4.5 Mantenimiento de comida caliente

- La comida caliente deberá mantener una temperatura de 60 °C o superior.
- Los alimentos podrán mantenerse calientes mínimo 4 horas, pasado este periodo se pierden las propiedades nutritivas de los mismos.
- Se deberá mantener la comida en recipientes cubiertos, para que el calor se retenga y se evite la contaminación de los mismos.

- Se deberá verificar la temperatura de los alimentos al menos una vez cada dos horas

(Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008)

3.4.6 Mantenimiento de comida fría

- La comida fría deberá mantener una temperatura de al menos 5 °C.
- Se deberá mantener la comida en recipientes cubiertos, para evitar su contaminación.
- Se deberá verificar la temperatura de los alimentos al menos una vez cada dos horas.

(Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008)

3.4.7 Recalentamiento de alimentos

Los alimentos que vayan a ser recalentados deberán alcanzar una temperatura interna de 74 °C durante 15 segundos en no más de dos horas, si sobrepasan estos periodos o no se alcanza la temperatura indicada, los alimentos deberán ser desechados, así también, aquellos alimentos que después de recalentados no son consumidos.

(Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008)

4 SECCIÓN IV: ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 Prácticas higiénicas

Toda persona que intervenga en la manipulación de alimentos deberá tomar en cuenta los siguientes parámetros:

- Mantener un adecuado aseo corporal, se recomienda el baño diario y uso de desodorante.
- El personal deberá mantener sus uñas limpias y cortas, libres de esmaltes o químicos, en el caso de que se utilicen guantes, estos deberán ser impermeables y deberán estar limpios y desinfectados.

- El personal deberá lavar sus manos antes, durante y después de la manipulación de alimentos, evitando de esta manera su contaminación y la transmisión de enfermedades.
- El cabello deberá estar limpio y recogido, además deberán usarse mallas y gorros protectores que eviten la contaminación de los alimentos.
- La barba no está permitida, caso contrario se deberá usar protección; como mascarillas.
- Usar uniforme o una vestimenta apropiada al tipo de función o labor que se realiza. En el caso de cocina se recomienda un saco o chaqueta de algodón no inflamable, un pantalón con las mismas características, pañoleta, gorro y red para el cabello, mandil de tela o plástico, zapatos cerrados antideslizantes, guantes (opcional y obligatorio si la persona presenta laceraciones o heridas en las manos). Para servicio, se recomienda el uso de un delantal o chaleco de tela lavable.
- No se permite el uso de adornos o accesorios (aretes, pulseras, relojes, anillos; a excepción de la argolla de bodas), así también, se prohíbe el uso excesivo de perfumes y maquillaje.
- Se prohíbe dejar cualquier tipo de pertenencia personal en las áreas de trabajo; como cocina, comedor o almacén, se deberá establecer un lugar específico para este fin.
- Se prohíbe fumar, comer, beber o mascar durante el trabajo, además estas acciones solo podrán realizarse en áreas permitidas.
- Se deberán retirar de la línea de producción a aquellas personas que presenten enfermedades contagiosas, heridas infectadas, laceraciones o erupciones.

(Centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa de Perú, s.f. y Secretaria de Salud, 1999).

4.2 Normas para el personal servicio

- Sonreír.
- Tratar amable y cortésmente a los clientes.
- Ser respetuoso.
- Siempre mantener una actitud positiva y predisposición para atender eficaz y eficientemente al cliente.
- Manejar un tono y ritmo de voz adecuado.
- Cuidar la imagen e higiene personal.

- Demostrar interés y priorizar la atención al cliente.
- No decir NO, buscar soluciones o alternativas a las dudas, necesidades o requerimientos de los clientes.
- El personal deberá estar siempre a la vista del cliente, atento al área donde estos se encuentre, por si se presentasen requerimientos.
- Cuando no se esté realizando ninguna actividad y el personal se encuentre a la vista de los clientes, este deberá evitar apoyarse sobre las paredes o muebles, así mismo, evitará el cruzar los brazos y llevar las manos a los bolsillos.
- Trabajar en equipo.

(Anfitriones Turismo, 2009)

4.3 Trato / Relación presencial con el cliente

- El personal atenderá los requerimientos o necesidades de los clientes que así lo soliciten, sin importar que no sea su área de trabajo, si estos requieren de alguien en específico, se los dirigirá hacia la persona competente.
- El servicio y atención a los clientes deberá ser inmediato, si se presentase algún tipo de inconveniente o retraso, se pedirá disculpas y se intentará acelerar el proceso.
- Si al estar atendiendo a un cliente otro llega, se le deberá indicar gestualmente que estará próximo a atenderlo, por el contrario, si se está ocupado con otro colaborador, se deberá posponer la respectiva actividad y se atenderá inmediatamente al cliente.
- Si se requiere de un empleado que está atendiendo a un cliente, se solicitará primero la autorización del cliente para que este se pueda retirar. Si por el contrario, se es necesaria la ausencia del puesto, se pedirá disculpas y otro empleado deberá encargarse, si el cliente decide esperar, se deberá actuar con prontitud.
- El personal debe evitar conversaciones privadas en frente de los clientes; se debe mantener discreción.
- El trato entre clientes y personal deberá ser de usted, siempre y cuando el cliente desee y solicite un trato diferente.

(Anfitriones Turismo, 2009)

4.4 Atención telefónica

- Las llamadas deberán ser atendidas antes del tercer timbre y, el tiempo de espera inferior a 30 segundos.
- Al contestar una llamada, se deberán mencionar cuatro aspectos importantes: nombre del establecimiento, saludo, identificación de la persona o departamento y oferta de ayuda.
- Se debe controlar el tono y ritmo de voz, procurando transmitir confianza y tranquilidad.
- El asentir y repetir la información clave sobre las solicitudes de los clientes, denota atención e interés por el cliente; la información deberá ser anotada para evitar olvidos y posibles conflictos posteriores.
- Si se desconociera sobre algún tema o inquietud hecha por el cliente, se deberá buscar información para solventar estas dudas.
- No se deberán mantener conversaciones ajenas a la llamada telefónica del cliente.
- Si durante la gestión de la llamada se requiere que el cliente se mantenga en espera, se procurará mantener contacto auditivo con este mientras se realiza la gestión, si esta espera sobrepasa los tres minutos, se recomienda devolver la llamada al cliente cuando esta gestión finalice.

(Anfitriones Turismo, 2009)

4.5 Conocimientos / Capacidad de información

- El personal conoce sobre el sector o sus alrededores; características geográficas, atractivos turísticos, calles, etc.
- El personal conoce la historia y oferta del establecimiento; año de apertura, dueño, oferta gastronómica e ingredientes, instalaciones y servicio, horarios, precios, etc.
- El personal solventará todas las dudas o inquietudes de los clientes, se deberá verificar y comprobar que estos solventaron sus necesidades; si no se conoce la respuesta se deberá buscar información.
- Al entregar documentos, se verificará que la información y el estado de los mismos se encuentren correctos, si no lo estuvieran estos deberán ser sustituidos inmediatamente.

(Anfitriones Turismo, 2009)

4.6 Gestión de quejas y sugerencias

El manejo de quejas y sugerencias no siempre será el mismo, pero existen pasos o procedimientos establecidos que permitirán manejar y controlar de mejor manera estas situaciones, entre estos encontramos:

Para quejas o sugerencias verbales:

- Escuchar atentamente a los clientes, sin interrumpir.
- No discutir o refutar, aún si el cliente está equivocado, lo único que esto causará será que el cliente se altere y, se cree un ambiente incómodo y tenso.
- Sea empático y tolerante con el cliente, explique que entiende la situación y póngase en sus zapatos, de ser necesario pida disculpas.
- Valore la importancia de la queja y resuma el problema, siempre verificando con el cliente.
- En medida de lo posible, pida al cliente que elabore por escrito la queja, esto permitirá tener constancia sobre el asunto y futuro proceso.
- Busque soluciones y, comprométase personalmente con el seguimiento y gestión de la queja; indicando procesos a seguir y tiempos esperados.
- Agradezca al cliente por la queja o sugerencia dada, esto denotará interés y preocupación por la satisfacción de los clientes, buscando su regreso y fidelización.
- No permita que los clientes se vayan insatisfechos o desconformes con su servicio; un mal servicio basta para que ese cliente jamás vuelva y de malos comentarios sobre el establecimiento.

(Río con Pasta, S.A. DE C.V., s.f.)

Para buzón de quejas o sugerencias

- Revisar la queja o la sugerencia realizada.
- Constatar los hechos con el personal involucrado.
- Contáctate al cliente y constate nuevamente la información.
- Sea empático y tolerante con el cliente, explique que entiende la situación y póngase en sus zapatos, de ser necesario pida disculpas.

- Busque soluciones y, comprométase personalmente con el seguimiento y gestión de la queja; indicando procesos a seguir y tiempos esperados.
- Agradezca al cliente por la queja o sugerencia dada, esto denotará interés y preocupación por la satisfacción de los clientes, buscando su regreso y fidelización.

(Río con Pasta, S.A. DE C.V., s.f.)

4.7 Gestión del servicio

4.7.1 Reservas

- La recepción de reservas deberán ser atendidas en un periodo no superior a 12 horas (cuando son solicitadas vía e-mail o vía telefónica), se deberán informar las condiciones, tarifas, menús y demás facilidades ofertadas.
- Al confirmar la reserva, se deberán solicitar los datos de la persona y los requerimientos y demás información necesaria para la misma, esto evitará confusiones y posibles inconvenientes, además se deberá reiterar y reconfirmar la misma con el cliente.
- En el caso de que no se cuente con algún requerimiento o disponibilidad, se pedirá una disculpa y se ofrecerán alternativas.

(Anfitriones Turismo, 2009)

4.7.2 Recepción

- El personal dará la bienvenida y el saludo correspondiente a los clientes y, preguntará si poseen alguna reserva.
- En el caso de tenerla, se verificarán datos y se los llevará a su mesa, en caso de no tenerla y que existiera disponibilidad de espacio, se consultarán las preferencias de ubicación y se los llevará a una mesa, en caso de no haberla se ofrecerán alternativas o facilidades de traslado o direccionamiento hacia algún otro establecimiento.
- El personal deberá presentarse e indicar que él/ella los atenderá durante el servicio.

(Anfitriones Turismo, 2009)

4.7.3 Toma de pedido

- Se entregará la carta (dependiendo el protocolo de cada establecimiento abiertas o cerradas) a cada comensal, indicando especialidades del día, aperitivos o bebidas antes de la comida, así como también orientación sobre los contenidos e ingredientes de los platos.
- Se deberá esperar un tiempo prudente antes de tomar la orden, pero el personal deberá estar cerca de la mesa por si los comensales requieren de su ayuda.
- Cuando los comensales estén listos, se procederá a tomar el pedido, tomando en cuenta requerimientos especiales como acompañamientos, porciones extras, omisión de ingredientes, etc. Al terminar, se reconfirmará la orden con los comensales y se indicará el tiempo estimado de preparación de los platos.

(Rainforest Alliance, 2012)

Es importante mantener contacto visual con los comensales, mantener una postura recta y erguida y, jamás apoyarse sobre la mesa o sillas (Rainforest Alliance, 2012).

4.7.4 Servicio a la mesa

- Se servirá la comida por el lado izquierdo del comensal, las bebidas se las servirá por el lado derecho.
- Los platos serán retirados por el lado derecho del comensal.
- Los condimentos, servilletas, utensilios y demás implementos necesarios deberán ser colocados en la mesa antes de servir los platos.
- El servicio inicia con mujeres y niños, luego se procede con el servicio a hombres y por último al anfitrión. El servicio de los platos deberán ser al mismo tiempo para todos los comensales.
- En el momento del servicio, los dedos no deben tocar la comida.
- Se recomienda que no transcurran más de 10 minutos entre la toma de pedidos y el servicio de los platos, por el contrario, el servicio de bebidas deberá ser inmediato. Si una orden se retrasa, se deberá informar al comensal para evitar más molestias.
- El personal encargado deberá estar pendiente de las necesidades o requerimientos de los comensales.
- Al retirar algo de la mesa primero se pedirá permiso.

- Se recomienda retirar los platos en el momento en que los comensales terminaron de comer.

(Rainforest Alliance, 2012)

4.7.5 Facturación y finalización del servicio

- No se debe presionar a los clientes a abandonar la mesa.
- La factura se presentará tiempo después que el cliente la solicitara.
- La factura será entregada en algún soporte o estuche, siempre cubriendo el valor, además se recomienda adjuntar caramelos, bombones o algún tipo de obsequio.
- En caso de existir discrepancias, se deberá explicar cada cargo en detalle.
- Al finalizar el proceso de facturación, se verificará que todo esté en orden, la satisfacción del cliente y, se procede con la despedida del cliente.

(Anfitriones Turismo, 2009)

HERRAMIENTAS DE CONTROL

A. Evaluación de servicios

HOJA DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS

Estimado cliente,

La presente encuesta nos permitirá conocer sus observaciones en cuanto a los productos y servicios ofertados. Sus opiniones son sumamente valiosas y nos ayudarán a mejorar su experiencia dentro del establecimiento. Se respetará su confidencialidad.

BLOQUE I. IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL CONSUMIDOR

1. Marque con una X o escriba según corresponda

- | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| a) Nacionalidad | _____ | g) Con quién viaja | |
| | | Sólo/a | <input type="checkbox"/> |
| b) Lugar de residencia | _____ | Pareja | <input type="checkbox"/> |
| | | Familiares | <input type="checkbox"/> |
| c) Sexo | | Amigos | <input type="checkbox"/> |
| Femenino | <input type="checkbox"/> | Otros (especifique) | _____ |
| Masculino | <input type="checkbox"/> | | |
| d) Edad | | h) Gasto promedio | |
| Menor a 20 | <input type="checkbox"/> | \$5 - \$10 | <input type="checkbox"/> |
| 20 a 29 | <input type="checkbox"/> | \$11 - \$20 | <input type="checkbox"/> |
| 30 a 39 | <input type="checkbox"/> | \$21 - \$30 | <input type="checkbox"/> |
| 40 a 49 | <input type="checkbox"/> | \$31 - \$40 | <input type="checkbox"/> |
| 50 a 59 | <input type="checkbox"/> | \$41 - \$50 | <input type="checkbox"/> |
| Mayor a 60 | <input type="checkbox"/> | Más de \$50 | <input type="checkbox"/> |
| e) Nivel de instrucción | | i) ¿Cómo ha conocido nuestro establecimiento? | |
| Primaria | <input type="checkbox"/> | Internet | <input type="checkbox"/> |
| Secundaria | <input type="checkbox"/> | Amigos/conocidos | <input type="checkbox"/> |
| Superior | <input type="checkbox"/> | Otros (especifique) | _____ |
| Postgrado | <input type="checkbox"/> | | |
| f) Motivo de viaje | | | |
| Vacaciones | <input type="checkbox"/> | | |
| Negocios | <input type="checkbox"/> | | |
| Estudios | <input type="checkbox"/> | | |
| Visita amigos/familiares | <input type="checkbox"/> | | |
| Voluntariado | <input type="checkbox"/> | | |
| Turismo | <input type="checkbox"/> | | |
| Otro (especifique) | _____ | | |

BLOQUE II. VALORACIÓN DE SERVICIOS

Califique nuestros servicios (solo aquellos de los que haya hecho uso), considerando los siguientes criterios, en donde: 1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy bueno, y 5 Excelente

Infraestructura del establecimiento	1	2	3	4	5
Estacionamiento					
Accesos					
Área del comedor					
Servicios Higiénicos					
Mesas y sillas					
Vajilla					

Operación y servicio	1	2	3	4	5
Atención recibida					
Higiene personal					
Rapidez y eficiencia del personal					
Limpieza					
Ambiente					

Producto	1	2	3	4	5
Variedad / Menú					
Sabor y textura					
Decoración y aspecto					

Ubicación y accesibilidad (calles)	1	2	3	4	5

a) ¿Cuál fue su primer impacto visual sobre el establecimiento?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

b) Recomendaciones o sugerencias

BLOQUE III. RELACIÓN PRECIO CALIDAD

Según la relación precio calidad califique, siendo 1 Totalmente insatisfecho y 5 Totalmente satisfecho

Establecimiento	1	2	3	4	5

¿Regresaría usted a dicho establecimiento?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Adaptado de Arellano, 2016.

B. Evaluación para selección de personal

Tabla 11.

Matriz de evaluación para selección de personal

MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA SELECCIÓN DE PERSONAL				
Criterio	Calificación			
	10	7	5	3
Aspecto: características físicas, vestimenta, arreglo personal				
Educación general: antecedentes educacionales				
Antecedentes laborales: rendimiento laboral comprobado, tipo de actividades realizadas, duración del trabajo en cada empresa, motivos de la separación y vacíos en los antecedentes				
Tareas específicas: tipo de habilidades y capacidad del candidato para realizar las tareas que se requieren				
Capacidad para trabajar con otros, facilidad de relaciones públicas, habilidades de comunicación				
Responsabilidad: prontitud en el cumplimiento de sus obligaciones, las deudas y costo total de su vida corresponden a sus ingresos anteriores y futuros. Sin antecedentes penales				
Inteligencia, capacidad para resolver problemas y rapidez de pensamiento				
Madurez: persona práctica, ambiciones y metas con relación a su capacidad y vacante ofrecida				
Evaluación global: resumen de sus juicios sobre los puntos anteriores Sumatoria de Puntaje				
Observaciones				

Puntaje: 10= Sobresaliente; 7= Superior al promedio; 5= Promedio; 3= Inferior al promedio

Adaptado de Aguas, W, comunicación personal. 2017.

C. Evaluación de desempeño

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nombre del empleado:

Puesto o cargo que ocupa:

Fecha:

Instrucciones

Realice una valoración del desempeño del evaluado, considerando 10 como máximo puntaje y 1 como mínimo puntaje

CONOCIMIENTO DEL TRABAJO

Comprensión de las tareas y de los procedimientos y técnicas del trabajo

Posesión de habilidades específicas que se requieren para la realización de todas las fases del trabajo

Se muestra flexible y adaptable a los cambios

Sigue las normas, procedimientos e instructivos de trabajo y de la empresa

PRODUCTIVIDAD

Volumen de trabajo útil y rapidez en la ejecución del mismo

Puntualidad en la entrega de los resultados

Observa buena producción durante situaciones de presión

Tiene capacidad para producir sin supervisión

ORGANIZACIÓN

Se observa precisión, acierto y esmero en los resultados de los trabajos que presenta

Hace una distribución efectiva del tiempo y selecciona las tareas estableciendo prioridades acordes a las mismas

Es capaz de proveer información expedita

RESPONSABILIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y ACTITUD HACIA EL TRABAJO Y LA EMPRESA

Tiene voluntad en la realización de sus obligaciones y responsabilidades

Se muestra confiable en el trabajo que efectúa

Mantiene reserva absoluta en los asuntos relativos a su trabajo dentro y fuera de la empresa

Hace una custodia efectiva de la información

Maneja con seguridad el trabajo asignado

ACTITUD HACIA LOS USUARIOS

Muestra cortesía, prontitud y esmero para atender el público, clientela o beneficiario de los servicios que presta o de las actividades que realiza

Atiende y orienta con cortesía el teléfono

Muestra reserva en el trato que da al cliente

COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES

Colaboración espontánea y buenas relaciones con los jefes y compañeros de trabajo

Se desenvuelve adecuadamente dentro del grupo de trabajo

Muestra cortesía en el trato con sus compañeros

PRESENTACIÓN Y COMPORTAMIENTO PERSONAL

Muestra una adecuada apariencia personal para presentarse a su puesto de trabajo

Se muestra como una persona leal y honesta con las actividades que desarrolla para con la empresa y con sus compañeros

EVALUACIÓN GLOBAL: resumen de sus juicios sobre los puntos anteriores

Comentarios

Adaptado de RRRHH-WEB.com, 2006.

D. Registro de capacitaciones

Tabla 11.

Registro de capacitaciones

REGISTRO DE CAPACITACIONES				
Nombre Empleado	Fecha	Hora de llegada	Hora de salida	Nombre del curso
Responsable:			Firma:	

Adaptado de Rainforest Alliance, 2012.

E. Entrada y salida del personal

Tabla 12.

Control de entrada y salida del personal

CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL					
Nombre	Fecha	Hora de Entrada	Hora de Salida	Firma	Observación
Responsable:			Firma:		

Adaptado de Andrade y Aguas, 2011.

F. Control de facturas

Tabla 13.

Control de facturas

CONTROL DE FACTURAS		
Fecha:		
Tipo de pago:		
Responsable:		
Departamento:		
N° de Factura	Detalle del gasto	Valor
TOTAL		
Firma de responsable		

Adaptado de Andrade y Aguas, 2011.

G. Control de ingresos por ventas

Tabla 14.

Control de ingresos por ventas

CONTROL DE INGRESOS POR VENTAS		
Fecha:		
Tipo de pago:		
Responsable:		
Departamento:		
Producto	Cantidad	Valor
TOTAL		
Firma de responsable		

Adaptado de Andrade y Aguas, 2011.

H. Dilución de cloro y detergentes

Tabla 15.

Dilución de cloro y detergentes

TABLA DE DILUCIÓN DEL CLORO Y DETERGENTES						
Volumen de agua	50 ppm		100 ppm		200ppm	
L	5%	10%	5%	10%	5%	10%
1	1 ml	0.5 ml	2 ml	1 ml	4 ml	2 ml
5	5 ml	2.5 ml	10 ml	5 ml	19 ml	20 ml
10	9.5 ml	5 ml	19 ml	10 ml	38 ml	20 ml
15	14 ml	7.5 ml	29 ml	15 ml	57 ml	30 ml
20	19 ml	10 ml	38 ml	20 ml	77 ml	40 ml
	Productos y áreas					
	Verduras		Vajillas		Tachos de basura	
	Frutas		Utensilios		Pisos	
	Mesas y sillas		Vasos		Paredes	
	Trapos, secadores y esponjas		Tablas de picar		Servicios higiénicos	
			Dispensadores			

Adaptado de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú, 2008.

I. Registro de limpieza

Tabla 16.

Registro de limpieza

REGISTRO DE LIMPIEZA						
Fecha	Hora	Encargado	Firma	Supervisor	Recursos utilizados	Observaciones

Adaptado de Andrade y Aguas, 2011.

J. Mantenimiento de equipamiento

Tabla 17.

Ficha de mantenimiento de equipamiento

FICHA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPAMIENTO							
Fecha	Equipo	Estado	Intervenciones realizadas	Recursos utilizados	Encargado	Firma	Observaciones

Adaptado de Rainforest Alliance, 2012; INEN, 2015 y Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador, 2016.

K. Control de temperaturas

Tabla 18.

Registro semanal de control de temperaturas

REGISTRO SEMANAL DE CONTROL DE TEMPERATURA																																			
Mes:				Año:																															
Cámara / Equipo	Temperatura																														Observaciones				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31			

Adaptado de Civera, J y Pérez, N, 2002.

L. Registro de desechos

Tabla 19.

Registro de desechos

REGISTRO DE DESECHOS										
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO			RESPONSABLE:	FECHA:	ÁREA:	CONDICIONES A EVALUAR				
Fecha	Tipo de residuo	Punto de generación	Fuente de generación	Cantidad generada Kg	Disposición final	Recipiente con tapa	Recipiente con bolsa plástica	Recipiente limpio	Residuos clasificados	Observaciones

Adaptado de Rainforest Alliance, 2012.

O. Recepción de mercadería

Tabla 22.

Ficha de recepción de mercadería

FICHA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA								
Responsable:					Área:			
Producto	Cantidad	Unidad	Estado de Producto	Fecha de recepción	Hora de Recepción	Observaciones	Proveedor	Firma

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

P. Devolución de productos

Tabla 23.

Ficha de devolución de productos

FICHA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS						
Responsable:				Área:		
FECHA	PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE DEL PRODUCTO	PROVEEDOR	FIRMA

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

R. Ficha de reserva

Tabla 25.

Ficha de reserva

FICHA DE RESERVA	
Fecha	
Nombre del cliente	
Teléfono de contacto	
Celular	
E - mail	
Procedencia	
Dirección	
N° de pax	
Fecha de visita	
Valor por pax	
Servicios a brindar	
Detalles adicionales	
Atendido por	

Adaptado de Andrade y Aguas, 2011.

S. Comanda

Tabla 26.

Comanda

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	
Fecha:	Cliente/Mesa:
Hora:	N° pax:
Mesero:	
ENTRADAS	
PLATOS PRINCIPALES	
POSTRES	
BEBIDAS	

Adaptado de Rainforest Alliance, 2012

REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador. (2015). Manual de prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes/cafeeterías. Quito, Ecuador.
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria de Ecuador. (2016). Resolución ARCSA-DE-XXX-2016-GGG. Guayaquil, Ecuador.
- Andrade, D., & Aguas, W. (2011). Manuales operacionales para la prestación de servicio turístico y manejo organizativo de 5 comunidades de la rest (Sinchi Chikta, Santa Teresita, Fronteras del Ecuador, Santa Rosa y Alta Florencia. Quito, Ecuador.
- Anfitriones Turismo. (Mayo de 2009). Buenas prácticas para la atención al cliente . España: Ministerio de energía, turismo y agencia digital.
- Arellano, J., (2016). Diseño de un Manual de Buenas Prácticas enfocado en la prestación de Servicios Turísticos para la Asociación “El Paraíso del Río Mashp”. (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas.
- Centro de Formación Continua INOCUA. (2014). Manual de BPM - HACCP para el servicio seguro en hoteles y restaurantes . Lima, Perú.
- Centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa de Perú. (s.f.). Manual de buenas prácticas de manipulación. Dirigidos a empresarios, administradores y empleados de restaurantes. Lima, Perú.
- Civera, Juan José y Nuria Pérez. Control de Aprovechamiento de Materias Primas. España, Editorial Síntesis, S.A, 2002.
- Consejo Nacional de Producción Limpia [CPL] de Chile. (2012). Guía de Mejores Técnicas Disponibles para el Almacenamiento de Productos Alimenticios como Materia Prima en el Sector de Alojamiento Turístico y Gastronómico. Santiago de Chile, Chile.
- Contabilidad Actual. (10 de Agosto de 2013). *Reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación de personal*. Recuperado de <https://www.contabilidad->

actual.com.mx/2013/08/10/reclutamiento-selecci%C3%B3n-contrataci%C3%B3n-inducci%C3%B3n-y-capacitaci%C3%B3n-de-personal/

Counterpart International, Rainforest Alliance, SNV. (2015). Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica - Una guía para iniciativas turísticas comunitarias. Nueva York, Estados Unidos.

Elmundo.com. (sf). Flujo de caja. Recuperado de <http://www.elmundo.com.ve/diccionario/fianza.aspx>.

Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. (2009). Prevención y control de incendios. 2. Colombia.

Exceltotal.com. (s.f.). *Flujo de caja en Excel*. Recuperado de <https://exceltotal.com/flujo-de-caja-en-excel/>

INEN. (Marzo de 2013). Norma Técnica Ecuatoriana 2841 - Gestión ambiental, estandarización de colores para recipientes de depósito y almacenamiento temporal de residuos sólidos, requisitos. Quito, Ecuador.

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales [OSALAN]. (Enero de 2016). Manual de buenas prácticas de prevención de riesgos laborales en el sector de hostelería, bares y restaurantes . Bizkaia, España: Esda Fotocomposición y Fotomecánica, S.L.

Martínez, D., & Milla, A. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. España: Días de Santos.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú. (2008). *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. Lima, Perú: Plan Nacional de Calidad Turística del Perú.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/documentos/Documento%20Tecnico%20GUIA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf>

Ocaña, J. (2006). *Pienso, luego mi empresa existe*. Alicante, España: Club Universo.

- Osakidetza. (2011). Manual de Buenas Prácticas . Araba, España. Recuperado de http://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/hd_publicaciones/es_hdon/adjuntos/ManualBuenasPracticasCocinaC.pdf
- Rainforest Alliance. (2008). Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. *III*. Guatemala, Guatemala.
- Rainforest Alliance. (2012). *Guía de Buenas Prácticas. Empresas de alimentos y bebidas*. Washington D.C., Estados Unidos.
- Rainforest Alliance. (2012). *Buenas Prácticas en acción. Empresas de alimentos y bebidas*. Washington D.C., Estados Unidos.
- Real Academia Española. (2017). *lux*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=Nk59bJ4>
- Registro oficial 222. (22 de Junio de 1999). Decreto No. 1011 - Reglamento de facturación. Quito, Ecuador.
- Registro Oficial 696. (4 de Noviembre de 2002). Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados. Quito, Ecuador.
- Río con Pasta, S.A. DE C.V. (s.f.). Manual de operaciones . México D.F., México. Recuperado de http://www.spoletto.mx/intranet/files/1c2801ea2c678a447a49a2a972c71efa/manual_oper_spoletto_v3.pdf
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México D.F., México: Pearson Educación .
- Rodriguez, K. (s.f.). *Conservación por bajas temperaturas*. Recuperado de <https://www.emaze.com/@AQLOORCC/industria>
- RRRHH-WEB.com. (2006). *Evaluación de desempeño*. Recuperado de <http://www.rrhh-web.com/downloads/retroalimentacion306-colaboradores.pdf>
- Salgado, M., & Castro, K. (9 de Noviembre de 2007). Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes. *Vector*, *II*, 33-40.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo. Recuperado de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34235207/Introduccion_al

_turismo.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1480382587&Signature=h7ROsRxAO75Lxb%2FDqpUSgdPFUOw%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DIntroduccion_al_Turis

Secretaria de Salud de México. (1999). Manual de buenas prácticas de higiene y sanidad. *Segunda*. México D.F., México.

Servicio Ecuatoriano de normalización [INEN]. (2015). Norma Técnica Ecuatoriana. *Sistema de gestión integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo*. Quito, Ecuador.

Servicio Nacional de Geología y Minería [SERNAGEOMIN], Sociedad Nacional de Minería [SONAMI], Empresa Nacional de Minería [ENAMI] y Ministerio de Minería de Chile . (2014). Guía de operación para la pequeña minería - Prevención y control de incendios. 1. Chile.

Servicio Nacional de Turismo de Chile [SERNATUR]. (Agosto de 2012). Manual de Buenas Prácticas - Servicios de Alimentación. 1. Santiago, Chile.

Thomas, C. (2007). *Guía básica para mandos intermedios y jefes de equipo* (Tercera ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.

Vicuña, J. S. (2015). *El plan estratégico en la práctica* (Cuarta ed.). Madrid, España: ESIC.

