



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TEMA:

Plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón
Sucre, provincia de Manabí para su recategorización.

AUTOR (ES):

Farías García, Leydy Natalia

Gomero González, Daniela Nichole

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 14 días del mes septiembre del año 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Farías García, Leydy Natalia y Gomero González, Daniela Nichole**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTOR (A)

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 14 días del mes septiembre del año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Farías García, Leydy Natalia**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, provincia de Manabí para su recategorización** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 14 días del mes septiembre del año 2020

EL AUTOR (A)

Farías García, Leydy Natalia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Gomero González, Daniela Nichole

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, provincia de Manabí para su recategorización** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 14 días del mes septiembre del año 2020

EL AUTOR (A)

Gomero González, Daniela Nichole



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Farías García, Leydy Natalia

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, provincia de Manabí para su recategorización**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes septiembre del año 2020

EL (LA) AUTOR(A):

Farías García, Leydy Natalia



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Gomero González, Daniela Nichole

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, provincia de Manabí para su recategorización**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes septiembre del año 2020

EL (LA) AUTOR(A):

Gomero González, Daniela Nichole



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, provincia de Manabí para su recategorización**, presentado por la/os estudiantes **Farías García, Leydy Natalia y Gomero González, Daniela Nichole**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (1%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

← → ↻ 🔒 secure.arkund.com/old/view/74957216-943003-690377#q1bKLVayijY0MbbUMTQxMY

URKUND

Documento	TT Farías García Leydy Natalia - Gomero González Daniela Nichole.docx (D78257879)
Presentado	2020-08-27 21:23 (-05:00)
Presentado por	paola.galvez@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	aline.gutierrez.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	TT. Farías García Leydy - Gomero González Daniela Mostrar el mensaje completo

1% de estas 77 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

**Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.
TUTOR**

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme terminar esta etapa de mi vida con salud y junto a las personas que amo. También por haberme dado la dirección y sabiduría necesaria en cada paso de mi vida universitaria.

Un infinito agradecimiento a mis padres, María García y Luis Farías. A pesar de que fue difícil entender la elección de seguir esta carrera, gracias por comprenderme. También, por confiar en mí y en mis decisiones; por darme siempre su amor, apoyo económico y emocional para lograr cada una de mis metas.

Agradezco a cada miembro de mi familia por cada consejo, palabra de aliento y de amor que me dieron durante estos cinco años de vida universitaria. A mis padres y tías por impulsarme a ser el ejemplo de la familia y dar siempre lo mejor de mí. A mi hermano Josué, primos y Andrea por cada momento que compartíamos cuando venía a casa, por llenarme de alegrías y recargas mis energías.

Daniela y Ashley, gracias a ustedes y a sus familias por abrirme las puertas de sus hogares, por hacerme sentir como en casa, cada momento con ustedes estará siempre guardado en mi mente y corazón.

¡Gracias al Team Amiwitos, por ustedes la universidad fue lo máximo! Cada viaje, horas de estudios y hasta enojos, hicieron que estos años fueran super chéveres e inolvidables.

Gracias a todas las personas que de forma directa o indirecta estuvieron presentes y han hecho que sea posible finalizar esta meta.

Y finalmente a todos quienes forman parte de la carrera de Turismo por su tiempo, entrega, paciencia y enseñanzas; gracias por enseñarme el valor de mi carrera y a amarla.

Leydy Natalia Farías García

Agradecimiento

Quiero comenzar agradeciendo a Dios por permitirme terminar una etapa más en mi vida académica, por darme fuerzas para seguir adelante, por haber puesto personas que suman cosas positivas en mi vida diaria, por enseñarme que uno puede cumplir sus metas y aspiraciones si cuenta con la compañía correcta.

Por otro lado quiero agradecer a la mujer más importante en mi vida, mi mamá Ingrid González Cruz, porque sin ella no hubiera podido estudiar esta carrera, gracias por trabajar tan duro todos estos años para poder regalarme la mejor herencia que una madre puede obsequiar; a mi papá Bayron Gomero Bravo, por creer en mí y apoyarme siempre; a mi hermana mayor Ingrid Lucin, por guiarme y estar en todos los momentos importantes desde que entre a la universidad y por ayudarme a madurar personal y profesionalmente.

Sin dejar de lado quiero agradecer a Leydy Farías, mi amiga, compañera y hermana de otra madre sin ti la universidad hubiera sido una pesadilla pero gracias por estar en todo los momentos a mi lado, por empujarme a ser mejor siempre y por enseñarme a que sin sacrificio no hay victoria; Ashley Ortega, una amiga tan pura e incondicional como tú que jamás pensé que tendría, gracias por ser competitiva y enseñarme a querer superarme, sin tus chistes, sarcasmos y verdades mi vida no sería la misma; a mis amigas del colegio y universidad estoy infinitamente agradecida con ustedes y quiero decirles que son las mejores, gracias por estar en los buenos y malos momentos.

Finalmente quiero agradecer a mis profesores quienes me brindaron todo su conocimiento académico, que a pesar de que la vida afuera del plantel es difícil siempre debemos brillar y dejar una huella en cualquier lugar donde laboremos.

Daniela Nichole Gomero González

DEDICATORIA

A Dios, por cuidarme y bendecirme siempre.

A mis padres y hermano, porque sin su apoyo no hubiera sido posible poder culminar este trabajo. También, por ser mi motivación durante años, por enseñarme que las adversidades solo nos derrumban si uno lo permite.

A mis niños, Josué, Valentina y Liam; ser un ejemplo para ustedes me motiva a ser cada día mejor en todos los ámbitos de mi vida.

A mis abuelitas, gracias por siempre orar por mi bienestar.

A mi yo del pasado por haber tomado una decisión arriesgada que terminó siendo la acertada. A la del presente, por amar la carrera que eligió. Y a mi yo del futuro, por que estará feliz realizándose como profesional en algo que le apasiona.

Fariás García Leydy Natalia

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se lo quiero dedicar a Dios por abrirme las puertas y corazones de muchas personas y lugares, permitiéndome dejar una huella en cada ellos.

También quiero dedicarle este trabajo a todas las madres solteras, que deciden dejar sus estudios por dedicarse a ser madres, quiero que sepan que un bebé no las detiene a cumplir sus metas y sueños, más bien las empujan y acompañan de la mano, porque mientras más grande sea el reto más ganas y dedicación deben ponerle.

Por esto y mucho más le dedico este proyecto a mi hija Valentina, para que sepa que fue la fuerza y motivación de todos los días para terminar mi carrera y que las metas que se proponga siempre las puede cumplir solo es cuestión de constancia, sacrificio y amor.

A mi mamá Ingrid González Cruz, porque sin su apoyo no hubiera logrado cumplir esta meta.

Finalmente, me la dedico a mí porque es una manera de demostrar todos los conocimientos adquiridos a través de los años y de ver que soy capaz de esto y mucho más.

Daniela Nichole Gomero González



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

TUTOR

Lcda. Aline Gutiérrez Northia, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Karla Lucia Ramírez Iñiguez, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
FARÍAS GARCÍA LEYDY NATALIA	
GOMERO GONZÁLEZ DANIELA NICHOLE	

**LCDA. PAOLA CECILIA GÁLVEZ IZQUIETA, MGS.
TUTOR**

Índice General

Lista de tablas.....	XVII
Lista de Figuras	XIX
Lista de Apéndices	XX
Resumen	XXI
Abstract	XXII
Introducción	2
Antecedentes	3
Justificación.....	3
Planteamiento del Problema.....	5
Objetivos de la Investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
Capítulo I: Fundamentación Teórica.....	6
Marco Teórico	6
Teoría de los sistemas.	6
Sistema turístico.	7
Teorías de la calidad.....	10
Modelos de calidad.....	12
Lovemarks	16
Marco Referencial	18
Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite “La Aurora”.....	18
Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito.	20
Guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge.	21
Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil.	22
Diseño interior de un restaurante con estilo etno musical en la zona urbana de la ciudad de Cotacachi en la provincia de Imbabura.	22
Marco Conceptual	24
Bar.	24

Buenas prácticas de manufactura.	24
Cafetería.	24
Calidad.	24
Demanda turística.	25
Discoteca.	25
Establecimiento turístico de alimentos y bebidas.	25
Establecimiento móvil.	25
Gobernanza.	25
Infraestructura turística.	26
Oferta turística.	26
Plazas de comida.	26
Restaurante.	26
Servicio de Catering.	26
Marco Legal	26
Constitución Del Ecuador.	27
Plan Nacional De Desarrollo 2017- 2021 “Toda Una Vida”.	28
Plandetur 2030.	28
Reglamento General a la Ley de Turismo.	29
Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas.	30
Código Orgánico De Organización Territorial Autonomía Y Descentralizada	32
Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucre.	33
Metodología de la Investigación	34
Método de la investigación.	34
Enfoque Cualitativo.	35
Diseño De La Investigación.	35
Exploratorios.	36
Instrumentos de medición.	37
Capitulo II: Diagnosticar las Cafeterías y Bares Registrados en el Catastro del Cantón Sucre, para Determinar las Diferencias entre el Registro Actual y la Normativa Vigente	39
Descripción General del Cantón Sucre	39
Cambio de Normativa	39
Diagnóstico de los Bares y Cafeterías del Cantón Sucre	48
Diagnóstico del establecimiento San Antonio de Caraquez Coffee.	48
Diagnóstico del establecimiento H Sports Café Bar.	54

Diagnóstico del establecimiento Maui	60
Diferencias Entre el Registro Actual y la Normativa Vigente	64
Resultados de Diagnósticos.....	70
Capítulo III: Analizar las Competencias de la Gobernanza del Cantón Sucre, para Comprender el Ambiente Legal que Norma, Fomenta y Apoya la Actividad Turística de las Cafeterías y Bares del Sector.....	72
Ordenanzas Municipales	72
Ordenanza por la que se crea y regula el Consejo Cantonal de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre – 2019.	72
La ordenanza de control del expendio y consumo de bebidas alcohólicas y la regulación del funcionamiento de los locales que expenden comercializan las mismas – 2015.	74
La reforma a la ordenanza que establece la tasa para la licencia anual de funcionamiento de los establecimientos turísticos en el cantón Sucre – 2012.	74
Ordenanza que regula las actividades y horarios de funcionamiento de los centros de diversión nocturna en el cantón sucre – 2013.	76
Ordenanza de promoción del cantón Sucre como destino preferente de turismo y residencia de jubilados – 2013.	77
Análisis de las Facultades Transferidas al GAD Sucre	78
Entrevistas	81
Resultados.	82
FODA	85
Matriz DAFO	86
Análisis del cumplimiento de las facultades transferidas al GAD Sucre	87
Capítulo IV: Plan De Acompañamiento Para La Recategorización De Los Establecimientos De Alimentos Y Bebidas Del Cantón Sucre.	89
Propuesta de intervención de los requisitos generales obligatorios	90
Prototipos para requisitos generales obligatorios	94
Propuesta de intervención de los requisitos de categorización	99
Prototipos para requisitos de categorización	101
Propuesta de intervención para el GAD Sucre	106
Conclusiones	108
Recomendaciones.....	109
Referencias	110
Apéndices	114

Lista de tablas

Tabla 1. Puntajes de Categorización para Establecimientos de Alimentos y Bebidas	41
Tabla 2. Requisitos para Categorizar una Cafetería de Segunda y Tercera Categoría Versus Una Taza.	43
Tabla 3. Requisitos para Categorizar un Bar de Tercera Categoría Versus Una Copa	46
Tabla 4. Lista de Bares y Cafeterías del Cantón Sucre	48
Tabla 5. Requisitos Generales Obligatorios para los Establecimientos Turísticos de Alimentos y Bebidas– San Antonio de Caraquez Coffee	48
Tabla 6. Requisitos Generales Obligatorios Para Los Establecimientos Turísticos De Alimentos Y Bebidas-H Sports Café Bar Parte 1	54
Tabla 7. Requisitos Generales Obligatorios Para Los Establecimientos Turísticos De Alimentos Y Bebidas –Maui Parte 1	60
Tabla 8. Diferencias entre el Registro Actual y la Normativa Vigente – San Antonio De Caráquez Coffee	64
Tabla 9. Requisitos que Cumple la Cafetería San Antonio de Caráquez para Categorización	65
Tabla 10. Diferencias Entre el Registro Actual y la Normativa Vigente – H Sport Bar Parte 1	66
Tabla 11. Requisitos que Cumple H Sport Bar para Categorización	67
Tabla 12. Diferencias Entre el Registro Actual y la Normativa Vigente – Maui Bar Parte 1	68
Tabla 13. Requisitos que Cumple Maui para Categorización	69
Tabla 14. Requisitos que Incumple el Establecimiento San Antonio de Caraquez Coffee	70
Tabla 15. Requisitos que Incumple el Establecimiento H Sports Café Bar	70
Tabla 16. Requisitos que Incumple el Establecimiento Maui	71
Tabla 17. Tasa de Licencia Anual de Funcionamiento del Cantón Sucre para Restaurantes.....	75
Tabla 18. Tasa de Licencia Anual de Funcionamiento del Cantón Sucre para Bares	76
Tabla 19. Cumplimiento de las Facultades Turísticas Transferidas al GAD Sucre Parte 1	78
Tabla 20. Fortalezas y Debilidades GAD Sucre.....	86
Tabla 21. Fortalezas y Amenazas GAD Sucre	87
Tabla 22. Oportunidades y Debilidades GAD Sucre.....	87
Tabla 23. Oportunidades y Amenazas GAD Sucre	87
Tabla 24. Propuesta de Intervención de los Requisitos Generales Obligatorios para H Bar Sports	90
Tabla 25. Propuesta de Intervención de los Requisitos Generales Obligatorios para Maui Parte 1	91
Tabla 26. Propuesta de Intervención de los Requisitos Generales Obligatorios para San Antonio de Caraquez Coffe Parte 1.....	92
Tabla 27. Prototipo de Registro Documental de Control de Plagas	97
Tabla 28. Prototipo de control de limpieza quincenal profunda.....	98

Tabla 29. Prototipo de control de limpieza diaria de baños para San Antonio de Caraquez Coffee.....	98
Tabla 30. Propuesta de Intervención de los Requisitos de Categorización para Maui.....	99
Tabla 31. Propuesta de Intervención de los Requisitos de Categorización para San Antonio de Caraquez Coffee.....	99
Tabla 32. Propuesta de Intervención de los Requisitos de Categorización para H Sport Bar.....	100
Tabla 33. Prototipo de Registro de Temperaturas en Equipos de Congelación y Refrigeración.....	101
Tabla 34. Prototipo de plan de limpieza.....	101
Tabla 35. Prototipo de Registro de Temperaturas de Cocción.....	106

Lista de Figuras

Figura 1. Sistema Turístico. Recuperado de Conceptualización del Turismo. Molina, S.(2000).	8
Figura 2. Estructura y Funcionamiento Del Sistema Turístico.....	9
Figura 3. Mesas en el exterior de la Cafetería San Antonio.	54
Figura 4. Área de producción H Sport Bar.....	59
Figura 5. Personas entrevistadas del Directorio del Consejo Cantonal de Turismo del GAD Sucre	82
Figura 6. Rotulo del número de servicio integrado de seguridad ECU 911.	94
Figura 7. Prototipo de aforo máximo de personas para Maui.....	94
Figura 8. Prototipo de aforo máximo de personas para San Antonio de Caraquez Coffee	95
Figura 9. Prototipo de lavado de manos para San Antonio de Caraquez Coffee.....	95
Figura 10. Prototipo de lavado de manos para Maui.	96
Figura 11. Prototipo de horario de atención para San Antonio de Caraquez Coffee.....	96
Figura 12. Prototipo de horario de atención para Maui	97
Figura 13. Prototipo de sistema de reserva para H Sport Bar.....	102
Figura 14. Prototipo de letrero “Reservado” para H Sport Bar	102
Figura 15. Prototipo del uso eficiente del agua y energía eléctrica H Sport Bar.....	103
Figura 16. Prototipo del uso eficiente del agua y energía eléctrica Maui.....	103
Figura 17. Prototipo de proceso de almacenamiento e identificación de productos para San Antonio de Caraquez Coffee.	104
Figura 18. Prototipo de control de tiempo y temperatura de cocción.....	105

Lista de Apéndices

Apéndice A. Normativa para registro de bares.....	114
Apéndice B. Normativa para registro de cafeterías	118
Apéndice C. San Antonio de Caraquez Coffee	123
Apéndice D. Maui	124
Apéndice E. H Sport Bar	125

Resumen

El presente trabajo de investigación consiste en realizar el diseño de un plan de acompañamiento para que los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, alcancen la recategorización de acuerdo a la nueva normativa del Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR). Como primer capítulo se presenta toda la fundamentación teórica que brinda soporte a la investigación con teorías que se enfocan en la importancia del sistema turístico y la calidad. Por otro lado, el marco referencial se consideran estudios realizados en mejorar la infraestructura, servicio al cliente y las buenas prácticas de manufactura. En el marco legal se exponen las leyes y normas de la República del Ecuador a las que deben estar sujetos los establecimientos de alimentos y bebidas. En el segundo capítulo, se realizó el diagnóstico de las cafeterías y bares registrados en el catastro del cantón Sucre, con el fin de determinar las diferencias entre el registro antiguo y la normativa vigente, mediante la aplicación de las fichas de categorización expedidas por el MINTUR. En el tercer capítulo se analizó el ambiente legal que norma, fomenta y apoya la actividad turística de las cafeterías y bares del sector, por medio de un análisis comparativo entre entrevistas a los principales representantes del sector turístico, las ordenanzas y competencias transferidas al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD). Finalmente, en el capítulo cuatro se proponen estrategias y acciones a realizar por parte de los establecimientos con el fin de recategorizarse y cumplir las normativas establecidas por el MINTUR.

Palabras Clave: Restaurantes, bares, cafeterías, Sucre, categorización, GAD municipal, infraestructura.

Abstract

The present research paper consists in carrying out the design of an accompanying plan for food and beverage establishments in the Sucre county to achieve recategorization in accordance with the new regulations of the Ministry of Tourism of Ecuador (MinTur). As a first chapter, the entire theoretical foundation that supports research is presented with theories that focus on the importance of the tourism system and quality. On the other hand, the reference framework is considered studies carried out on improving infrastructure, customer service and good manufacturing practices. It also outlines the legal framework in which the laws and rules of the Republic of Ecuador are set out to which food and beverage establishments should be subject. In the second chapter, the diagnosis of the cafes and bars registered in the cadastre of the Sucre county was carried out, in order to determine the differences between the old registry and the current regulations, by applying the categorization sheets issued by the MinTur. The third chapter analyzed the legal environment that norms, promotes and supports the tourist activity of cafes and bars in the sector, through a comparative analysis between interviews with the main representatives of the tourism sector, the ordinances and competences transferred to the municipal GAD. Finally, Chapter Four proposes strategies and actions to be carried out by the establishments in order to recategorize and comply with the regulations established by the MinTur.

Keywords: Restaurants, bar, coffee shop, Sucre, categorization, municipal GAD, infrastructure.

Introducción

El turismo es una de las actividades económicas de mayor importancia en muchos países, debido a que promueve el desarrollo de un país y genera oportunidades de empleos directas e indirectas. El Banco Central del Ecuador mencionó que en el año 2019 ingresaron al país \$2.287,5 millones, por concepto de turismo. Uno de los subsectores del turismo que más aportaciones brinda al país son los establecimientos de alimentos y bebidas, por lo tanto, el Ministerio de Turismo (MINTUR) aspira impulsar la forma correcta de prestar estos servicios a los consumidores. (Ministerio de Turismo, 2020)

El cantón Sucre es considerado un destino turístico para el mercado nacional destacando el segmento de aquellos que disfrutan del turismo de sol y playa. Otro de los elementos que lo destacan es la gastronomía que ofrece el sector; por lo tanto, es importante la mejora de los establecimientos turísticos para que estos brinden un buen servicio y se logre la fidelización de clientes nacionales, asegurando el retorno de las visitas, así como la recomendación de estos establecimientos entre quienes forman parte del núcleo de conocidos de los comensales.

Poulain (2007) estableció que:

La gastronomía es parte de la cultura, sugiere declarar patrimonio cultural a las representaciones sociales asociadas al espacio social alimentario y afirma que los objetos, los productos alimentarios, las habilidades utilizadas en su producción y los códigos sociales (“modos de comer” o “modos de cocinar”) son objetos culturales que reflejan la identidad de un grupo social (p. 39-72)

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón (GAD) Sucre ha trabajado en la reactivación del turismo del cantón, logrando para el 2018 una pernoctación promedio de 360 turistas por noche, incrementando el número de visitantes que generan ingresos en los diferentes establecimientos (Mero, 2019).

En el presente trabajo se realizó el diagnóstico de cafeterías y bares registrados en el catastro del GAD Sucre. Además, se analizó las fuerzas gubernamentales para determinar que está realizando el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) con respecto a la recategorización de dichos establecimientos turísticos, basados en la modificación de la norma que rige a los establecimientos a nivel nacional. Finalmente se concluyó con la creación de un plan de acompañamiento que permitirá a los

establecimientos categorizarse correctamente, con el fin de mejorar su infraestructura, servicio al cliente y las buenas prácticas de manufactura.

Antecedentes

La categorización de los establecimientos de alimentos y bebidas del Ecuador estaba regido por la Resolución Nro. 172 expedida el 24 de noviembre de 1989, la cual explicaba de forma general los requisitos y normas que se debían seguir, entre ellas las instalaciones, servicios y personal de los restaurantes; que en ese entonces según su nomenclatura se categorizaban como: (a) de lujo; (b) primera; (c) segunda; (d) tercera; y (e) cuarta categoría.

El Ministerio de Turismo buscó crear nuevas normas y regulaciones para los establecimientos de alimentos y bebidas que permitan impulsar el sector turístico; mejorando el servicio al cliente, la infraestructura y las buenas prácticas de manufactura. En octubre del 2018, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 2018-053 se expidió el Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas actualizando la forma de categorizar a los establecimientos; dando a conocer las nuevas fichas técnicas, nomenclaturas, entre otros. Es deber de cada Gobierno Autónomo Descentralizado promocionar e incentivar a los dueños de los establecimientos a formar parte de esta actualización para poder permanecer en la lista de los establecimientos reconocidos por el catastro turístico. (Ministerio de Turismo, 2018)

Frente a estos cambios de reglamentación, es necesario que tanto la empresa privada como la empresa pública trabajen en conjunto para que los establecimientos se categoricen de manera correcta. Por ende, es indispensable que se den a conocer a nivel nacional el cambio de las nuevas nomenclaturas de categorización, así como desarrollar estrategias que les permitan a los GAD's a nivel nacional realizar este proceso de recategorización.

Justificación

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el año 2015 presentó las estadísticas empresariales realizadas a hoteles y restaurantes turísticos en relación con el hospedaje para estancias cortas demostrando que se obtuvo una producción total de \$300.441.239; mientras que las actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas logró una producción total de \$651.600.783. De esta forma, se comprobó que el

gasto por alimentación superó al de alojamiento. Por ese motivo el estudiar los restaurantes, su calidad e infraestructura, es de suma importancia.

Para regular, controlar y categorizar los establecimientos de alimentos y bebidas; el MINTUR en el año 2018 expidió el nuevo Reglamento de Alimentos y Bebidas, la normativa está enfocada en tres pilares: (a) mejorar la calidad del servicio; (b) infraestructura y (c) buenas prácticas de manufactura.

La actualización de esta normativa busca mejorar la experiencia de los usuarios, elevando los estándares de calidad de aquellos establecimientos que son turísticos y a su vez generando una imagen positiva del destino, convirtiéndolo en un lugar competitivo (Ministerio de Turismo et al. 2018). Aunque la oferta gastronómica es fundamental en el sistema turístico y esta complementa la experiencia cultural del turista, no se ha dado mayor relevancia a la recategorización de los restaurantes en el cantón Sucre con la nueva reglamentación del Ministerio de Turismo del Ecuador.

Por otro lado, el 31 de diciembre del 2019, la Comisión Municipal de Salud de Wuhan provincia de Hubei en China informaron de un conglomerado de casos de neumonía en la ciudad. Días después se determinó que están siendo causados por un nuevo tipo de coronavirus, actualmente llamado COVID-19; esta enfermedad es una afección causada por un virus que se puede propagar de persona a persona (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Hasta el 31 de Julio del 2020 ha cobrado la vida de 512.145 a nivel mundial, en el Ecuador se confirman 56.432 casos. Después de 60 días de aislamiento el país busca la reactivación ya que es necesario para la economía. Debido a que todos los sectores fueron afectados se requiere tomar ciertas medidas para la correcta reapertura del país, por lo tanto, se trabaja en un proceso de reactivación gradual en el cual se debe guardar distanciamiento físico, el uso de mascarillas e higiene de manos y uso de alcohol como criterios básicos que eviten la propagación del virus (Ministerio de Salud et al. 2020).

Los impactos negativos de esta enfermedad se ven reflejados en la economía a nivel global. La Organización Mundial de Turismo mencionó que “uno de los sectores que más sufre a causa del COVID-19 es el sector turístico, ya que ha provocado la caída del 22% de turistas internacionales durante el primer trimestre del 2020, turistas que dejan de aportar a la economía de otros países” (Turismo O. M., 2020). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) mencionó que “para la reapertura y la reconstrucción de los destinos se deberá trabajar con un enfoque conjunto es decir

empresas públicas, privadas, deben establecer planes integrales que permitan la recuperación de destinos turístico”. (OECD, 2020)

Se debe destacar también que en el cantón Sucre varios establecimientos fueron afectados gravemente después del terremoto del 16 de abril del 2016, dando como resultado el cierre permanente de algunos locales. Además, en la actualidad algunos establecimientos se encuentran cerrados temporalmente por la pandemia provocada por el COVID-19, lo que motivo que los COE Nacional y Cantonal emitan una serie de disposiciones y protocolos de bioseguridad previo la operación de cualquier sector, dejado como consecuencia en crisis económica a muchos establecimientos entre ellos los de alimentos y bebidas.

Expuesto lo anterior, se delimita el proyecto al estudio a bares y cafeterías registradas en el catastro turístico del cantón Sucre, con el fin fortalecer e incrementar su nivel de competitividad. Por lo tanto, es necesario realizar este estudio el cual que permitirá la recategorización de los establecimientos de alimentos y bebidas y el cumplimiento de las ordenanzas con el fin de mejorar la calidad que se ofrece a los consumidores, la infraestructura y buenas prácticas de manufactura; sin dejar de lado los nuevos protocolos de bioseguridad para brindar servicios post COVID-19.

Planteamiento del Problema

El cambio del reglamento del Ministerio de Turismo da paso al desconocimiento de la legislación de categorización en los establecimientos de alimentos y bebidas en este caso del cantón Sucre, ubicado en la provincia de Manabí. Al no brindar información de los cambios establecidos en las nuevas leyes, los establecimientos pierden interés en alcanzar reconocimientos de calidad y otras certificaciones. Por otro lado, con la nueva categorización de los establecimientos de alimentos y bebidas, muchos de los establecimientos podrían ser clasificados en otras categorías e incluso podrían pasar a control de otras instituciones. El poco interés del sector privado por mejorar su imagen o capacitar a su personal, incluso en ocasiones es provocado, porque puede traer como resultado el incremento de sueldos o de impuestos; pero desconocen que estos cambios podrían beneficiar a su establecimiento en diferentes ámbitos como el aumento de clientes o la satisfacción de los comensales con respecto a la calidad de su servicio. El cantón Sucre quiere potencializarse como un destino turístico, aunque será un poco ardua la labor si uno de los componentes del sistema turístico, como lo es el equipamiento o planta, no está funcionando adecuadamente.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Diseñar un plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, provincia de Manabí para su recategorización.

Objetivos específicos

- Diagnosticar las cafeterías y bares registrados en el catastro del cantón Sucre, para determinar las diferencias entre el registro actual y la normativa vigente.
- Analizar las competencias de la gobernanza del cantón Sucre, para comprender el ambiente legal que norma, fomenta y apoya la actividad turística de las cafeterías y bares del sector.
- Realizar el diseño de un plan de acompañamiento para que alcancen la recategorización de acuerdo con la normativa del Ministerio de Turismo del Ecuador.

Capítulo I: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

El marco teórico soporta conceptos que aportan al desarrollo del proyecto de investigación. Varios autores lo definen como un conjunto de ideas, que permiten al investigador orientarse de otros estudios, con el fin de resolver una problemática, definir parte de los objetivos y desarrollar estrategias para abordar en la investigación. Para la realización del siguiente proyecto se propone seis teorías orientadas a los principales factores de cambio a realizar entre ellos la infraestructura, calidad de servicio y buenas prácticas de manufactura.

Teoría de los sistemas.

Esta teoría fue estudiada por diferentes autores y áreas de estudio durante muchos años, obteniendo conceptos con enfoques diferentes. Bertalanffy (1945) unió diferentes articulados y afirmó que:

Existen modelos, principios y leyes aplicables a sistemas generalizados o a sus subclases, sin importar su género particular, la naturaleza de sus elementos componentes y las relaciones o fuerzas que imperan entre ellos. Parece legítimo pedir una teoría no ya de sistemas de clase más o menos especial, sino de principios universales aplicables a los sistemas en general (p. 32)

Más adelante el mismo Bertalanífy (1987) manifestaba que “una teoría general de los sistemas sería un instrumento útil al dar, por una parte, modelos utilizables y transferibles entre diferentes campos y evitar, por otra, vagas analogías que han perjudicado a menudo el progreso en dichos campos” (p.34).

Rosnay (1975) afirmaba que “el enfoque sistémico es una metodología que permite ensamblar y organizar los conocimientos para una mayor eficacia en la acción; engloba la totalidad de los elementos del sistema, sus interacciones y sus interdependencias” (p. 249). El mismo Rosnay (1975) manifestaba que “el sistema es como un conjunto de elementos en interacción dinámica organizados jerárquicamente en función de un fin, es decir que se complementan entre sí para poder funcionar” (p. 255).

Sistema turístico.

La Organización Mundial de Turismo (1998) definió al sistema turístico como “la naturaleza de la actividad turística es el resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente” (p. 49).

Concretamente, se distinguen cuatro elementos básicos en el concepto de actividad turística: (a) la demanda: formada por el conjunto de consumidores –o posibles consumidores– de bienes y servicios turísticos; (b) la oferta: compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística; (c) el espacio geográfico: base física donde tiene lugar la conjunción o encuentro entre la oferta y la demanda y en donde se sitúa la población residente, que si bien no es en sí misma un elemento turístico, se considera un importante factor de cohesión o disgregación, según se la haya tenido en cuenta o no a la hora de planificar la actividad turística; (d) los operadores del mercado: son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda. Entran en esta consideración las agencias de viajes, las compañías de transporte regular y aquellos organismos públicos y privados que, mediante su labor profesional, son artífices de la ordenación y/o promoción del turismo. (OMT, 1998)

Así, la OMT apoyó el concepto de gastos turísticos para identificar diferentes categorías de oferta turística según dónde se realice este gasto. De esta forma toma en consideración: “todo gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un

visitante, durante su desplazamiento y su estancia en el lugar de destino”. Si se clasifican por apartados los conceptos principales del gasto turístico, se obtendrían las siguientes combinaciones: (a) alojamiento; (b) alimentación; (c) transporte; (d) ocio, cultura y actividades deportivas; (e) compras; y (f) otros. (Turismo O. M., 1996)

El modelo de Sergio Molina con respecto al sistema turístico se basa en la Teoría General de Sistemas, se lo considera como un sistema abierto que está inmerso en un entorno social, ambiental, político y económico (Molina, 2000)

Con una fundamentación teórica más estructurada, Sergio Molina (2000) concibe al turismo como “un sistema abierto relacionado con el medio ambiente con el que establece intercambios: el sistema importa insumos que al ser procesados emergen al entorno en forma de productos” (p. 36). El sistema turístico de Sergio Molina tiene un evidente enfoque de destino y está integrado por 6 subsistemas: superestructura, demanda, atractivos, equipamiento, infraestructura y comunidad local los que interactúan entre sí con el fin de alcanzar un objetivo común. (Ver Figura1)

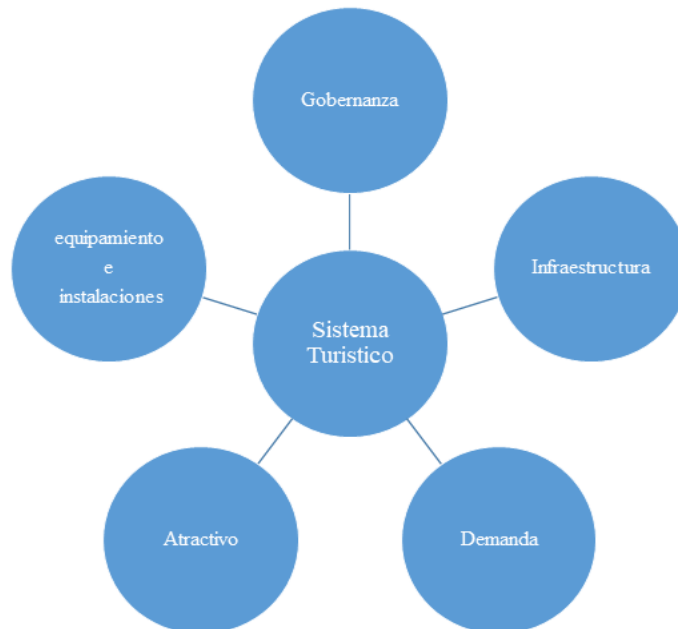


Figura 1. Sistema Turístico. Recuperado de Conceptualización del Turismo. Molina, S.(2000).

Carla Ricaurte en el 2009 para realizar el Manual para el Diagnóstico Turístico Local tomó como referencia el sistema turístico de Sergio Molina, el que ella en su estudio consideró como el más apropiado porque es el único que toma en cuenta a la comunidad receptora y a las organizaciones de apoyo al turismo como una parte fundamental del

desarrollo de la actividad en el destino. En el manual la nomenclatura y componentes al interior de cada subsistema fueron adaptados de los originales de Sergio Molina para actualizarlos con las nuevas tendencias de desarrollo de la actividad y con base en los parámetros de la Organización Mundial de Turismo, la Ley de Turismo del Ecuador y el Plandetur 2030. [figura 2]

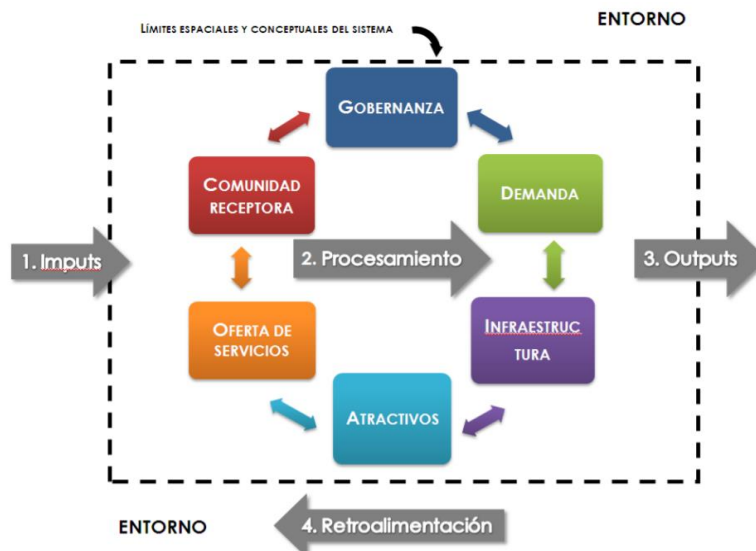


Figura 2. Estructura y Funcionamiento Del Sistema Turístico. Recuperado de Manual De Diagnóstico Turístico Local. Ricaurte, C. (2009).

Ricaurte (2009) definió cada una de las funciones de cada subsistema, determinó al equipamiento e instalaciones, también conocido como la oferta de servicios, como:

Servicios propiamente turísticos como la alimentación, alojamiento, esparcimiento y otros, cuya función es facilitar y extender la estadía del visitante, además puede caracterizarse a través de inventarios o catastros que aglutina a todas las empresas e instalaciones de carácter turístico (p. 18)

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) es el encargado de regular, controlar y clasificar los establecimientos de alimentos y bebidas. El acuerdo ministerial 53 expedido el cinco de octubre del 2018, promueve nuevos cambios y normas a seguir para los establecimientos de alimentos y bebidas. Estos cambios realizados por parte del Ministerio de Turismo se basan en tres aspectos muy importantes: (a) mejorar la calidad de servicio; (b) mejorar la infraestructura y (c) mejorar las buenas prácticas de manufactura. El MINTUR clasifica los establecimientos de alimentos y bebidas en cuatro categorías: (a) restaurantes; (b) bares y discotecas; (c) cafeterías; y (d) los establecimientos móviles, plazas de comida y servicio de catering. Para poder pertenecer a una categoría de acuerdo a su clasificación, es necesario alcanzar el mínimo de 40

puntos; de lo contrario se determinará un plazo para obtener el puntaje mínimo requerido, ya que sin este no se obtendrá el registro turístico. Cada categoría tiene su propio formulario para la evaluación y posterior categorización, dependiendo del establecimiento se evaluarán entre 25 y 32 ítems (Ministerio de Turismo, 2018). Sin embargo, existen ciertos factores o dimensiones importantes para los consumidores que no son evaluados con el reglamento.

Teorías de la calidad.

Varios autores han explorado esta teoría desde diferentes perspectivas, pero alguna de ellas es aplicable a empresas que ofertan servicios turísticos. Se explicará el enfoque desde tres autores.

El Ciclo de Calidad de Deming.

Edwards Deming (1950) concibe la calidad como “un ciclo continuo de cuatro fases por el que las organizaciones deben pasar para conseguir procesos y productos efectivos”. (Citado en LQMS, 2015, p. 170-171)

Planificar: Formular objetivos y las estrategias para alcanzarlos. Los productos y servicios deben diseñarse en función de las necesidades de los clientes, para ello se debe hacer la correspondiente investigación, generar especificaciones y diseñar los procesos de producción.

1. Hacer: Implementar lo diseñado para alcanzar los objetivos formulados. En esta etapa se llevan a cabo los procesos de producción, generando los registros necesarios para la evaluación posterior.
2. Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos implementados, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos para informar los resultados.
3. Actuar: Estudiar los resultados de la verificación para implantar correcciones orientadas a la mejora continua.

El Método Cero Defectos de Crosby.

Para Philip Crosby (1979), citado por Alvarado y Rivas (2006), la calidad total se basa en establecer el estándar de la organización en cero defectos. Según su teoría la calidad no cuesta, lo que cuesta es la no calidad. Es decir, los principales costos vienen de las acciones que tienen que tomar las organizaciones para remediar los errores que se generan como resultado de la falta de gestión de calidad en los procesos (p. 7-8).

1. Crosby propuso un programa de catorce pasos para lograr la meta cero defectos:

2. Compromiso en la dirección. La dirección de la organización debe emitir políticas de calidad claras para todos (empleados, clientes, proveedores, sociedad, administración).
3. Crear un equipo para la mejora de la calidad.
4. Medir a través de indicadores claros de gestión.
5. Costear la calidad. Presupuestar las acciones dirigidas a la prevención de errores y control, y contrastarlas con los gastos por reclamos, reemplazos, pleitos legales, cortesías, y otros que se generarían por la falta de dichas acciones.
6. Crear una conciencia sobre la calidad a todos los miembros de la organización.
7. Tomar acciones correctivas.
8. Planificar el día cero defectos.
9. Educar al personal.
10. Celebrar el día cero defectos.
11. Fijar metas.
12. Eliminar las causas de los errores.
13. Dar reconocimiento. Se debe establecer un plan de incentivos a los logros importantes.
14. Reunir al Consejo de Calidad.
15. Hacer reuniones periódicas del personal de la organización a cargo de la mejora de la calidad.
16. Repetir todo el proceso.

Los Círculos de Calidad de Ishikawa.

Kaoru Ishikawa fue el primero en resaltar las diferencias culturales de las naciones como un factor importante en la gestión de calidad. Uno de sus aportes más representativos es el diagrama causa-efecto, también conocido como diagrama de espigas de pescado que se tratará con mayor profundidad más adelante en este texto. Otra de sus contribuciones importantes son los círculos de calidad. Son grupos de empleados que realizan funciones similares y que se reúnen con regularidad para buscar soluciones a problemas comunes. Este método permite que los trabajadores se involucren en la toma de decisiones y de esta manera motiva la integración, lo cual mejora la productividad. Se basa en el principio de que quien mejor conoce el trabajo es quien lo realiza, y es quien lo puede optimizar. (Almeida, Barcos, & Martín, 2006)

Modelos de calidad.

Los modelos de calidad aparecen por primera vez en la década de 1970. Estos temas surgieron por una serie de estudios, los cuales permitían realizar comparaciones entre lo que los usuarios consideraron que deberían ser ofrecidos por el proveedor y lo que realmente se ofreció. Es por esto que el servicio de calidad puede considerarse la relación entre el nivel de efectividad del servicio y las expectativas del usuario (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, A conceptual model of service quality and its implications for future research, 1985). Por lo tanto, brindar un servicio de calidad significa satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de manera efectiva.

Berry. L., Parasuraman. A y Zeithaml. V (1991) mencionan que:

Al momento de realizar la compra de productos, el consumidor cuenta con muchas señales tangibles para calificar la calidad de dichos productos; estos pueden ser: (a) estilo; (b) dureza; (c) color; (d) etiqueta; (e) tacto; entre otros. Por otro lado, cuando se realiza la compra de servicios se encuentran otras señales tangibles un poco más limitadas; estas pueden ser: (a) instalaciones físicas; (b) el equipo de trabajo; (c) el personal del proveedor de servicios. (p. 47)

Gronroos (1982) decía que "cuando un proveedor de servicios sepa cómo el consumidor evaluará, el servicio, podremos sugerir cómo influir en estas evaluaciones en la dirección deseada" (p. 30-41). Existen dos modelos, Servqual y Dineserv, aplicados específicamente en establecimientos que ofertan servicios de alimentos y bebidas que ayudan a medir la calidad de sus productos o servicios desde la perspectiva del cliente.

Servqual.

Existen varios modelos de medición de la calidad de servicios, estos tienen diferentes dimensiones o forma de evaluar dependiendo de cuál sea el objetivo de estudio o empresa a observar. Es importante conocer que comprenden cada una de las dimensiones. Uno de los modelos más utilizados es la de Servqual, sus autores Berry, Parasuraman y Zeithaml (1994) establecen cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo a la satisfacción del cliente:

(a) fiabilidad: se basa en el desempeño que ofrece un producto o servicio; (b) capacidad: hace referencia a ciertas cualidades del personal estos deben ser comunicativos, rápidos, colaboradores y deben estar siempre informados, que ayude a los clientes en el menor tiempo posible a solventar sus necesidades; (c) seguridad: personal amable y bien formado que transmite confianza a sus clientes

en cualquier eventualidad que se presente de manera confiable; (d) empatía: es la atención personalizada al cliente brindada por los colaboradores, comprensión y preocupación sobre las necesidades del cliente; y (e) intangibilidad: los servicios no pueden estar inventariados sino que siempre se utiliza la capacidad de producción total del servicio sin dejar nada pendiente o en stock (p. 26)

En 1985 los mismos autores agregan tres dimensiones de calidad muy significativas: (a) calidad física: aspectos físicos del servicio; (b) calidad corporativa: imagen de la empresa; y (c) Calidad interactiva: relación entre trabajadores y clientes y/o clientes con clientes (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, A conceptual model of service quality and its implications for future research, 1985).

Varios establecimientos de alimentos y bebidas han aplicado Servqual para obtener información real con respecto a la calidad que brindan a sus comensales. Para mejorar el servicio en establecimientos de alimentos y bebidas es necesario identificar la naturaleza del servicio. Para conseguir el correcto desempeño de los empleados se debe actualizar a los jefes o empresarios en el uso de estas técnicas que como consecuencia permitan diseñar un buen servicio, agregando una métrica que evalúe el desempeño de la prestación del servicio (Gilbert, 1978). Se debe tener en cuenta que es necesario mantener la calidad de los servicios prestados por los establecimientos. Es por esto que es necesario identificar los ítems más comentados por los consumidores.

A nivel mundial el tema de la limpieza que incluye el saneamiento de los alimentos y la limpieza de los baños es un tema en auge en las conversaciones de la industria hotelera y turística. Jarrett R. Bachman, Hyunju Kim (2019) y Park (2016) concuerdan con la idea de que:

Examinar las percepciones de los clientes sobre la limpieza de los baños de los restaurantes crea un impacto en la satisfacción y la intención de regresar. La evaluación de la calidad del restaurante está influenciada por tres factores: (a) la higiene personal del baño; (b) la apariencia del baño y (c) el comportamiento del servidor; un baño limpio ayuda a mejorar la satisfacción general de los clientes e influye positivamente su evaluación de la calidad del restaurante (p. 191-208)

Cuando se trata de calidad en los establecimientos de alimentos y bebidas, en la mayoría de las ocasiones solo se evalúa a los restaurantes. Son muy poco los estudios realizados a los que solo ofertan bebidas sean o no alcohólicas. Sin embargo, son importantes porque los residentes y turistas también visitan estos establecimientos. Ahna,

Bujisica, Hutchinsonb y Jovanovicc (2018) estudiaron el desarrollo de un instrumento para medir el desempeño calidad en establecimientos de bebidas, para que luego analizaran seis dimensiones de calidad:

(a) calidad del servicio; (b) calidad del producto; (c) entorno físico; (d) entorno social (atmósfera); (e) conveniencia; y (f) equidad de precios. Los resultados demostraron que los clientes se preocupan menos de los aspectos tangibles de un establecimiento de bebidas que sobre sus aspectos intangibles (p. 1-20)

Por ejemplo, la atmósfera, una dimensión intangible de la calidad, fue muy significativa, predictor de satisfacción del cliente. Del mismo modo, la calidad del servicio y los precios también se encontraron tener fuertes influencias en la satisfacción del cliente.

Dineserv.

Buscando cómo adaptar el modelo Servqual a una industria más específica, se desarrolla y redefine el modelo Dineserv. El punto clave se basaba en que los restaurantes entendieran la importancia de la calidad con respecto a los elementos más importantes para los comensales, como la imagen y el precio. La encuesta realizada a los consumidores era para saber cuál fue la percepción del servicio y la experiencia que recibieron en el establecimiento, para evitar el “que deberíamos hacer” y enfocarse en el “que realmente hicimos” (Stevens, Knutson, & Patton, 1995)

Dineserv consiste en un cuestionario de 29 ítems y cinco dimensiones. Las cinco dimensiones del modelo Dineserv son: (a) aspectos tangibles: están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe, tales como el diseño físico del restaurante, la apariencia del personal de contacto y la limpieza del lugar; (b) confiabilidad: implica cuestiones relacionadas con la frescura y temperatura de los alimentos, la facturación precisa y recibir, específicamente, la comida y bebidas ordenadas por el cliente; (c) respuesta (ante las demandas del cliente): referente a la asistencia personal con la carta-menú de alimentos y/o bebidas o la respuesta adecuada y rápida respecto a las necesidades y peticiones de los clientes; (d) garantías (aseguramiento o cumplimiento): los clientes del restaurante deben ser capaces de confiar en las recomendaciones del personal de contacto, tener la seguridad de que los alimentos y/o bebidas están preparados sin contaminación alguna, así como poder expresar alguna preocupación, inquietud o pregunta sin temor alguno; (e) empatía: concerniente a la capacidad de brindar una atención personalizada a los clientes mediante la previsión de necesidades (dietéticas, especiales) o por la

disposición del personal de ser comprensivo hacia las necesidades de los clientes (Stevens et al. 1995).

Existen diferentes estudios que han aplicado este modelo y buscan mejorar la satisfacción del cliente en factores como su imagen, servicio y atención, calidad de los alimentos, entre otros; con el objetivo de incrementar o asegurar un retorno del comensal. Bufquin, DiPietro y Partlow (2016) aplicaron:

El modelo DinEX en restaurantes al sur de Estados Unidos para estudiar los efectos en la satisfacción del cliente y su intención de comportamiento. Los factores que se midieron consistían en (a) calidad de la comida; (b) calidad del servicio; (c) atmósfera; (d) conectores sociales; y (e) comida saludable (p.56-60)

Los resultados del estudio demostraron que los clientes se sienten más satisfechos cuando la comida es saludable y ellos están al tanto de ello. También el asegurar la calidad de la comida, es decir que sus porciones vayan acordes con el precio y sabor. Si los dos factores antes mencionados se cumplen causará que los clientes deseen retornar, recomienden el lugar a otras personas y de esa forma incrementar las ventas del restaurante (Bufquin, DiPietro, & Partlow, 2016).

Otro de los componentes importantes al momento de seleccionar un restaurante para mejorar la satisfacción del cliente es el precio y la imagen de la marca. En el estudio realizado por Joung, Yi y Zhao (2017) investigaron que:

Existían diferencias con respecto a la calidad del restaurante cuando los comensales eran residentes y turistas; y cuáles eran los atributos que buscan para seleccionar un restaurante. Entre los atributos que se estudiaron estaban: (a) ambiente; (b) calidad de la comida; y (c) calidad del servicio (p. 1-17)

Se descubrió que la imagen es un factor significativo en el atributo de restaurante de los clientes preferencias. La marca es un conjunto de valores únicos que despertó el deseo de los clientes al usar el producto. Según los resultados de la propuesta ser residente o turista, no tiene un impacto significativo en el ambiente o la calidad de la comida. Sin embargo, afecta las preferencias sobre calidad de servicio del restaurante. Por otro lado, el precio no afectó las preferencias de calidad del restaurante de los clientes en estudiados. (Yi, Zhao, & Joung, 2017)

Los consumidores generalmente solo observan el frente del establecimiento para evaluar las condiciones de saneamiento y seguridad en los restaurantes, pero recientes investigaciones proponen dimensiones físicas que los consumidores usan para evaluar la higiene en los restaurantes como; (a) baños; (b) experiencia en el comedor; (c) exterior;

(d) manipulación de alimentos; y (e) empleados. Almanza, Jang, Miao, Park y Sydnor (2016) concluyeron que:

El modelo teórico de Mehrabian y Russell muestra cómo los estímulos del entorno físico pueden afectar las emociones y el comportamiento humano, determinando emociones positivas y negativas específicas que los consumidores podrían sentir en reacción a las condiciones de higiene (p. 1-14)

Campbell-Smith (1967) decía que “los elementos clave que aumentan el atractivo de una experiencia gastronómica son: (a) la comida; (b) la atmósfera; y (c) el servicio” (p. 135). Estos parámetros ayudan a mejorar la calidad del servicio, siempre y cuando vayan de la mano con una buena capacitación del personal. La calidad y la satisfacción del servicio se mencionaron entre los factores más importantes que afectan la lealtad de los clientes (Groth, 2009). Un punto muy importante para la mejora del servicio es brindar un buen comportamiento emocional a los consumidores ya que estos observan las expresiones faciales positivas como, sonreír y se las correlaciona con niveles altos de calidad en el servicio; esto genera fidelidad por parte del cliente y mayor probabilidad de retorno para consumir en el establecimiento (Barger, 2006; Enz, 2002; Grandey, 2006; Mattila, 2002).

Lovemarks

La teoría Lovemarks desarrollada por Kevin Roberts (2004) sugiere que “una empresa debe ir más allá de la creación de una marca para crear la lealtad del cliente” (p. 230). Roberts en su libro *Lovemarks: El futuro más allá de las marcas*, comenta que “para que las grandes marcas puedan sobrevivir, necesitan crear lealtad más allá de la razón... el secreto de la supervivencia está en el uso del misterio, sensualidad y la intimidad” (p. 247). Estos tres atributos establecen nuevas conexiones emocionales que muchas veces no son consideradas en el mundo empresarial. Estos tres elementos son considerados como los antecedentes de una marca de afecto y contribuyen positivamente a la creación de una experiencia de Lovemark (Roberts, 2004).

Lovemarks es mantenerse en contacto permanente con los consumidores, trabajar con ellos, entenderlos y dedicarles tiempo. Toda empresa debe ser sostenible a largo plazo, tanto ambientalmente como socialmente. Las personas eligen productos, servicios y experiencias que satisfacen sus necesidades, pero al mismo tiempo están en armonía con sus valores; existen vínculos emocionales que hacen que hasta el consumidor más cínico e infiel se transforme en leales partidarios. No solo se requieren empresas íntegras y

transparentes, sino que, además sean auténticas. Las empresas deben integrar a los consumidores y a sus comunidades construyendo respeto e inspirando amor (Roberts et al. 2004).

De acuerdo con Roberts (2004) para crear una lovemark, “una marca se debe ofrecer al consumidor tres elementos de experiencia: Misterio, Sensualidad e Intimidad” (p. 300). Estos tres elementos son considerados como los antecedentes de una marca de afecto y contribuyen positivamente a la creación de una experiencia de Lovemark, lo que lleva a los consumidores a convertirse en fanáticos de una determinada empresa (Roberts et al. 2004).

Dias, Fernandes, Marques y Silva (2017) en su investigación “Un análisis de la marca de restaurantes a partir del modelo de Kevin Roberts” explican los resultados encontrados en el restaurante Camarões, concluyendo que “si es una marca de afecto, porque ofrece a sus consumidores los tres elementos de la experiencia: Misterio, Sensualidad e Intimidad” (p. 17-18).

La marca Camarões también genera resonancias ligadas al deseo de vivir la experiencia, tornándose un atractivo para pobladores y visitantes. A través de la propia marca y de la comunidad ligada a ella (recomendaciones) es posible que ese lugar se convierta en un punto turístico, al explotar aspectos como el recuerdo de la marca, la asociación con la cultura y la historia local, y su actuación como una extensión de la marca del lugar (Silva, Dias, Fernandes, & Marques, 2017)

Un turista se mueve de un lugar a otro por los atractivos o motivaciones que existan en un destino. En el 2014 Tresidder realizó una investigación respecto a los restaurantes *terroir*, establecimientos que combinan la producción de alimentos y vinos.

“Terroir” (Douguet & O'Connor, 2003)

Es una palabra difícil de traducir pero que comprende espacios locales, así mismo es una representación simbólica de la producción de bienes o servicios; tienden a identificar características de su comida, cocina, edificios y hábitats más amplios como patrimonio "crítico" en vista de sus funciones simbólicas e importancia nacional (Douguet & O'Connor, 2003).

El estudio demostró que los restaurantes *terroir* como "Noma" mejoran la experiencia gustativa al combinar factores como el tiempo, la historia y la ubicación, creando una experiencia única y desafiante. De esa forma manifestaron la importancia que tiene la oferta gastronómica, el lugar o su cultura, en la decisión final de los turistas cuando

seleccionan un lugar para realizar sus actividades de ocio o recreación. (Douguet et al. 2003).

En conclusión, realizar la recategorización de los establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Sucre es importante para mejorar la calidad tangible e intangible de los locales. Varios estudios han demostrado que los factores más importantes para que un cliente se sienta satisfecho y quiera retornar al establecimiento son los que inciden con el servicio al cliente y la calidad de su oferta gastronómica. Recientes investigaciones concuerdan que la calidad de la comida, que esta sea saludable y fresca, tiene influencia directa con el precio (Bufquin et al, 2016; Bujisic et al, 2018). Diferentes autores concluyen que la gastronomía es un canal en auge para generar nuevas experiencias y potencializar un destino turístico (Tresidder, 2014; Silva et al, 2017) . Además, una buena comunicación o promoción puede ayudar que la ciudad o atractivo obtenga mayores visitas con los clientes actuales o potenciales. Así también Hyunju et al. (2019) y Park et al. (2016) mencionan que “un factor primordial es la higiene, ya que un baño limpio ayuda a mejorar la satisfacción general de los clientes e influye positivamente su evaluación de la calidad del restaurante” (p. 24,50). Lo expuesto anteriormente comprende varias características que forman parte de los apartados en las nuevas fichas de categorización, y puede favorecer a los establecimientos de alimentos y bebidas turísticos del cantón Sucre a optimizar su imagen y posteriormente aportar a impulsar al cantón como destino turístico.

Marco Referencial

El marco referencial se basa en la recopilación de investigaciones previas que tienen similitud con el proyecto. Estos permiten guiar al autor, identificar interrogantes por explorar y tomar ejemplos de la organización de las investigaciones proponiendo mejoras apegadas al objeto de estudio. En el presente proyecto se toma a consideración cinco estudios realizados que están focalizados en diferentes ámbitos con relación al presente estudio.

Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas ofertados en la parroquia satélite “La Aurora”.

El plan de mejora buscaba detectar problemas preexistentes y proponer un programa que permitiera mejorar los servicios o productos ofrecidos en los diferentes establecimientos ubicados en la parroquia satélite “La Aurora” cantón Daule. Dos autores para su investigación consideraron varios aspectos para definir sus objetivos como la

limpieza, seguridad alimentaria, marketing, servicio al cliente, entre otros; todo esto con el fin de mejorar la infraestructura, procesos de producción y la calidad de sus ofertas gastronómicas. (Beltrán & Herbas, 2019)

En su estudio de titulación, parte del marco teórico, utilizaron la teoría de Deming con el enfoque que García menciona sobre la misma. García (2016) detalla que:

Existen varios beneficios como disminuir los tiempos para aumentar la productividad de la organización; también reducir ciertos errores cuando se organiza con anticipación la elaboración de un cronograma de mantenimientos preventivos y objetivos que ayuden a largo plazo al establecimiento y la disminución de recursos (tiempo y dinero) logrando ser más eficientes (p. 25)

Otra de las teorías utilizadas en el trabajo de investigación fue la de la correlación entre la calidad del servicio prestado y lealtad del cliente, en la cual Oliver (1999) menciona que:

Existen cuatro fases sobre la lealtad del consumidor que son: (a) la lealtad cognitiva, se refiere a la información que se tiene de un establecimiento; (b) la lealtad afectiva, se basa en la experiencia que vivió el usuario en el establecimiento; (c) la lealtad intencional, se refiere a la probabilidad de que el usuario vuelva al establecimiento; (d) la lealtad acción, significa que a pesar de las nuevas exigencias de la oferta, siempre va a existir el retorno de la demanda (p. 33-34)

Como metodología de la investigación se utilizó el enfoque mixto, el cual permitió la recolección de información de datos mediante observación y entrevistas a 384 personas. El método que utilizaron fue el deductivo, el plan de mejora contenía pasos para el desarrollo correcto de un establecimiento, leyes y requisitos que eran exigidos por las diversas instituciones gubernamentales, todo con el fin de generar una propuesta aplicable para cada uno de los establecimientos. (Beltrán & Herbas, 2019)

El resultado de la investigación ayudó a los dueños de los establecimientos a determinar que existían falencias en su infraestructura las mismas que no contaban con las comodidades para recibir a los comensales, no cuentan con un protocolo establecido preparar o servir los alimentos, los empleados no cuentan con la capacitación necesaria. La propuesta final de Beltrán y Herbas estaba compuesta por nueve estrategias, cada una con sus respectivos responsables y acciones la cuales permitirían que cada restaurante tenga más aceptación y popularidad. Finalmente, recomendaron que cada establecimiento

debiese manifestar cambios que permitan mejorar la infraestructura y servicios ofrecidos, velando por el crecimiento económico, popularidad del restaurante y seguridad del consumidor (Beltrán et al. 2019).

Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito.

La calidad es uno de los aspectos más importantes para el cliente, ya que este demuestra el correcto desarrollo de las actividades al momento de la prestación de un servicio en un establecimiento. Es por esto que García (2014) mencionó que “para brindar un buen servicio se debe conocer las expectativas y necesidades del cliente” (p. 39). En el año 2000 en el Centro Histórico de Quito, Robledo Restaurante abre sus puertas ofreciendo un menú gourmet de comida Mediterránea y donde su efecto diferenciador se basaba en ofrecer platos típicos de todo el Ecuador con un servicio al cliente mejorable.

Dos de las herramientas que ayudaron a medir la calidad de servicio fueron Dineserv y Servqual, en el trabajo de titulación de Gisella Jurado se aplicaron estas herramientas al restaurante, lo que permitió reestructurar la carta de servicios bajo los parámetros de las herramientas antes mencionadas (Jurado, 2014).

Para la investigación se tomó como muestra el número de clientes que visitaron el lugar de enero a julio del 2014. El tamaño de la muestra fue de 241 encuestas en el restaurante Robledo con un nivel de confiabilidad del 95%. Se trataron cinco aspectos: (a) elementos tangibles; (b) fiabilidad; (c) capacidad de respuesta; (d) seguridad; y (e) empatía. La encuesta fue realizada con una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo, 2 malo, 3 ni bueno ni malo, 4 bueno y 5 muy bueno, y fue sido diseñada tanto en español como en inglés, ya que existieron clientes nacionales y extranjeros que visitaron el restaurante (Jurado, 2014).

Como resultado se obtuvo una puntuación de 5 es decir muy buena, por consiguiente, los clientes manifiestan su satisfacción con el servicio brindado, no obstante, ciertos consumidores calificaron el servicio con 3 lo que describe que no fue ni bueno ni malo y 4 hace referencia a bueno, ya que existieron pequeños detalles que no lograron completar sus expectativas.

Una de las fuentes de ingreso más importantes para el Ecuador es el sector hotelero y de alimentos y bebidas, sin embargo, no se ha desarrollado lo suficiente para cumplir con todos los requerimientos de los clientes nacionales e internacionales. Uno de los

factores principales por la cual no se puede brindar un servicio de calidad es la falta de personal técnico capacitado en el sector turístico. Se debe destacar que gracias a los consumidores se logró recolectar suficiente información para reconocer todos los aspectos correctos e incorrectos que ocurrían dentro del proceso. (Jurado, 2014).

Guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge.

Las malas prácticas de manipulación de alimentos causan en su mayoría enfermedades que afectan directamente al ser humano, es por esto que los establecimientos que brindan servicios de comida deben tomar acciones sanitarias que permitan cuidar el bienestar de los consumidores. Al tener control sobre el proceso de elaboración de los alimentos se garantiza la seguridad y calidad, cualidades que son de suma importancia para el establecimiento como para el consumidor. Las Buenas Prácticas de Manufactura en los alimentos (BPM) son los requisitos mínimos normados por el mercado nacional e internacional, además son útiles para realizar el diseño e instalación, de equipos, manteniendo el control de la operación, así como también la higiene y sanitización del personal. Es por esto que al mantener las prácticas adecuadas durante el proceso de elaboración de alimentos, ayuda a disminuir el riesgo de contaminación cruzada y por ende enfermedades que puedan afectar a los consumidores y a su vez no generar bajas financieras (Bravo, 2015).

El estudio que se realizó en el Ecolodge Bravo, (2015) indicó que:

Cada tipo de mercadería que ingresa tiene características diferentes y sigue un camino particular. La respuesta está en la implementación de mecanismos de verificación que tengan en cuenta la prevención o control de los peligros a lo largo de todo el proceso y de los costos derivados de las fallas.

El implementar control en los procesos da como resultado, reducir costos directos tanto de materia prima como de insumos. Para crear un manual de procedimiento se realizaron entrevistas a expertos, los mismo indicaron que un manual de BPM contiene varios indicadores desde *la higiene* del equipo de trabajo, infraestructura del establecimiento, equipamiento, etc.

El manual permitió al restaurante mejorar sus métodos operacionales y su oferta con el fin de crear e implementar buenos hábitos al momento de la preparación de alimentos, evitando riesgos de contaminación cruzada (Bravo, 2015).

Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil.

Un estudio en México realizado por La Cámara Nacional de Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (2006), citado por Vera (2008), dio a conocer que:

Las variables más importantes para medir de la calidad de servicios de un restaurante se basaba en: (a) instalaciones: aspecto agradable interno y externo, comodidad e higiene ; (b) accesibilidad: la ubicación del lugar , accesos de pago; (c) equipo de trabajo: recibimiento, amabilidad y conocimiento, presentación, tiempo de servicio; (d) entorno: iluminación, temperatura; (e) alimentos: sabor, olor, variedad; (f) estabilidad: cumplimiento, atención al cliente (p. 30).

Medir la calidad de un restaurante permite mejorar el servicio que este ofrece, es por esto que en este estudio se utilizó el modelo SERVQUAL, obteniendo como resultado conocer que es lo más importante que un establecimiento debe ofrecer es un servicio rápido y equitativo, ambiente agradable para los comensales y buenas instalaciones.

Para este estudio, el restaurante escogido fue La Michoacana, restaurante preferido por residentes y visitantes del Valle de Bravo en México, esta fue reconocida en el 2006, con el distintivo M, el cual brinda un distintivo de sus servicios y la reconocen como una empresa de alta calidad. La calidad de este establecimiento se basa en tres aspectos: (a) los alimentos que ofrecen; (b) servicio al cliente; y (c) estabilidad.

Por otro lado, Carrete, García, Trujillo y Vera (2012) mencionaron que:

La atención del personal es clave, ya que se trata con familiaridad a los clientes que visitan el restaurante con frecuencia, y con mucho esmero en la explicación de platillos para los que van por primera vez (p. 28).

Es por esto que este estudio es fundamental para la investigación ya que permitió resaltar ciertos ítems que para los clientes son importantes al momento de calificar la calidad del servicio que se está brindando (López, 2018).

Diseño interior de un restaurante con estilo etno musical en la zona urbana de la ciudad de Cotacachi en la provincia de Imbabura.

Dentro de la investigación un punto importante se basa en la infraestructura, es por esto que se analizó que la base fundamental de la arquitectura interior aplicando un estilo es poner en contacto al atractivo del diseño arquitectónico al turista con el propósito de brindar un buen servicio de restaurante, que cumpla con las expectativas del visitante,

menciona que uno de los aspectos más relevantes de la arquitectura en sus orígenes es la riqueza de dar uso a espacios para ser mejor utilizados. (Armendáriz , 2017)

Ching (2015) concluyó que:

El diseño de interiores va necesariamente más allá de la definición arquitectónica del espacio. Cuando se proyecta una distribución, el mobiliario, los detalles de un espacio, el interiorista debe estar muy atento al carácter arquitectónico que imprimirán al espacio y al potencial de modificaciones y relaciones que se pueden establecer para futuras adecuaciones (p.12).

Es por esto que el profesional encargado del diseño interior debe ser consciente de las cualidades esenciales del espacio arquitectónico. Cuando se habla de los establecimientos de alimentos y bebidas tener una buena infraestructura se vuelve una necesidad, la calidad interior destaca antes los ojos de los consumidores cuando hablamos de espacio. Panero. J y Zelnik. M (2013) concluyeron que: “la calidad de la interfase entre el cliente y los distintos elementos que contienen los espacios interiores determina el nivel de comodidad y, en muchos casos, el éxito o el fracaso del establecimiento” (p. 208).

Al diseñar un establecimiento, en este caso de alimentos y bebidas, se debe tener en cuenta ciertos principios: (a) proporción: se refiere a las relaciones entre una parte con otra o el conjunto dentro del espacio interior; entre las variables de proporción tenemos la de magnitud, cantidad y grado; (b) armonía: forma, color, textura y material que ayudan a mantener una armonía visual de un ambiente interior; (c) equilibrio: cerramiento, iluminación, mobiliario y accesorios, relación y variación de formas, colores, texturas, contornos y tamaños; (d) psicología del color: los colores despiertan respuestas emocionales específicas en las personas y el factor psicológico está formado por las diferentes impresiones que emanan del ambiente creado por el color, que pueden ser de calma, de recogimiento, de plenitud, de alegría, opresión (Wong, 1992).

Al momento de diseñar un restaurante se debe tomar muy en cuenta los espacios necesarios para comer debido que se cuenta con una garantía de una correcta relación humana con los espacios para comer, si el asiento es el adecuado, que la altura de la mesa sea accesible a la capacidad de las personas en general; teniendo en cuenta que el espacio debe ser el suficiente para quienes usan sillas de ruedas. Los resultados de su investigación demostraron que es fundamental la aplicación del diseño interior, ya que, si una empresa presta servicios de comida y logra tener un correcto manejo de espacios, iluminación, etc. se consigue transformar lo convencional a lo temático donde el servicio que se prestaría sea de calidad, comodidad y confort para el mercado potencial.

Estas investigaciones aportan al trabajo de titulación como modelos para conocer, aplicar y mejorar la calidad de servicio, buenas prácticas de manufactura y el valor de la infraestructura en los establecimientos de alimentos y bebidas. Dichos trabajos reafirman la importancia de los tres pilares que el MINTUR buscó en mejorar al momento de realizar la nueva reglamentación de las categorías de los establecimientos de alimentos y bebidas turísticos; estas pautas se pueden ir adaptando a las necesidades que tiene el cantón Sucre.

Marco Conceptual

Se basa en la explicación de las diferentes terminologías que se encuentran dentro del estudio, estas permiten contextualizar la investigación con el fin de comprender los resultados de la investigación.

Bar.

Establecimiento donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sándwich, entre otros similares, cuya estructura debe tener una barra o mostrador donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el consumo dentro del establecimiento. No podrá contar con área de baile (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, p 7).

Buenas prácticas de manufactura.

Conjunto de medidas preventivas y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan así los riesgos potenciales o peligros para su inocuidad. Ministerio de Salud Pública (2015).

Cafetería.

Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos y/o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018).

Calidad.

La calidad puede entenderse como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (International Organization for Standardization [ISO], 2005).

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y

cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma. Ministerio de Fomento (2002).

Demanda turística.

Es el subsistema regulador, se encarga de dirigir a la actividad turística y está compuesto por las organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales que toman decisiones o de alguna manera inciden en el desarrollo turístico. Se incluyen además los documentos normativos como leyes, políticas, regulaciones, planes y proyectos que cumplen la misma función. Ricaurte (2009).

Discoteca.

Establecimiento para escuchar música grabada y/o en vivo, bailar y consumir bebidas alcohólicas y no alcohólicas, que cuenta con pista de baile. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018).

Establecimiento turístico de alimentos y bebidas.

Son los establecimientos permanentes, estacionales y/o móviles donde se elaboran, expenden comidas preparadas y/o bebidas para el consumo y que cumplan con los parámetros determinados en el presente reglamento y que se encuentran registrados ante la Autoridad Nacional de Turismo. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018).

Establecimiento móvil.

Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos preparados, pudiendo ser fríos y/o calientes y bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Este tipo de establecimiento se caracteriza por prestar servicios itinerantes de alimentos y bebidas. Para el expendio de bebidas alcohólicas en establecimientos móviles que se encuentren en la vía pública deberán solicitar al Gobierno Autónomo Descentralizado competente la autorización correspondiente. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018).

Gobernanza.

Es el subsistema regulador, se encarga de dirigir a la actividad turística y está compuesto por las organizaciones públicas privadas y no gubernamentales que toman decisiones o de alguna manera inciden en el desarrollo turístico. Se incluyen además los documentos normativos como leyes, políticas, regulaciones, planes y proyectos que cumplen la misma función. Ricaurte (2009).

Infraestructura turística.

Su función es sostener la producción, es decir apoyar a la oferta de servicios, por eso es considerado un elemento del sistema. Se incluyen servicios básicos como agua potable, energía eléctrica y alcantarillado, pero también servicios de salud y gasolineras. Aquí se identifican además los servicios de transporte, vías y terminales que permiten la llegada de la demanda y su traslado desde y hacia otros espacios turísticos. Ricaurte (2009).

Oferta turística.

Incluye a los servicios propiamente turísticos como la alimentación, alojamiento, esparcimiento y otros, cuya función es facilitar y extender la estadía del visitante. También se incluye la oferta de actividades turísticas que tiene un destino. Este subsistema puede caracterizarse a través de inventarios o catastros que aglutina a todas las empresas e instalaciones de carácter turístico de un lugar determinado. Ricaurte (2009).

Plazas de comida.

Son consideradas como los sitios que agrupan diversos establecimientos turísticos de alimentos y bebidas y que no se encuentran dentro de un centro comercial. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018).

Restaurante.

Establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio. Esta tipología incluye los establecimientos con especialidad de comida rápida. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018).

Servicio de Catering.

Es la prestación externa del suministro de comida preparada y puede abastecer de todo lo necesario para la organización de cualquier evento, banquete, fiesta o similares; y, es en general la prestación de servicios de preparación de comidas para ser vendidas o servidas en puntos de consumo separados del lugar donde se elaboran. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018).

Marco Legal

La investigación por realizar tiene como finalidad diseñar un plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas, por ende, para ejecutarlo

se debe regir a las reglamentaciones, ordenanzas y normativas que estipula la ley de la República del Ecuador.

Constitución Del Ecuador.

La Constitución del Ecuador expone varios artículos que sostienen y aportan a la realización del proyecto.

Título I: elementos constitutivos del estado

Capítulo sexto: derechos de libertad

Art.66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

Numeral 2.- El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

Numeral 25.- El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.” (Constitución del Ecuador, 2008, Artículo 66)

Sección novena: personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.” (Constitución del Ecuador, 2008, Artículo 52)

Título IV: participación y organización del poder

Capítulo primero: participación en democracia

Sección primera: principios de la participación

Art. 95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e

interculturalidad. La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

Plan Nacional De Desarrollo 2017- 2021 “Toda Una Vida”.

Organización De Naciones Unidas (2017), citado por República Del Ecuador Consejo Nacional De Planificación (2017) afirma que:

El plan nacional de desarrollo es el principal instrumento del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP), el mismo que se basa en el cumplimiento progresivo de diversos objetivos como:

Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Políticas

4.3 Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional, y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial.

4.9 Fortalecer el apoyo a los actores de la economía popular y solidaria mediante la reducción de trámites, acceso preferencial a financiamiento y a contratación pública, para su inclusión efectiva en la economía.

Objetivo 6: Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir rural.

Políticas

6.1 Fomentar el trabajo y el empleo digno con énfasis en zonas rurales, potenciando las capacidades productivas, combatiendo la precarización y fortaleciendo el apoyo focalizado del Estado e impulsando el emprendimiento.

Plandetur 2030.

Para el año 2030, el Ecuador tiene como objetivo posicionarse en la región como un destino turístico, accesible, sostenible, competitivo e innovador. Con el fin de hacer del turismo un agente de cambio positivo (MINTUR, 2019). En este plan de gobierno se fundamentan dos políticas importantes para el desarrollo de esta investigación.

Políticas

2. Fortalecer la gestión de los destinos a través de la coordinación interinstitucional entre los actores del sector público, privado, académico y comunitario, sustentado en sistemas de gobernabilidad colaborativa y gestión descentralizada y desconcentrada.

3. Mejorar la competitividad de los destinos, basada en la planificación turística, la generación de productos turísticos innovadores y la prestación de servicios de calidad, favoreciendo al turismo con base local como factor diferenciado de la oferta turística.

Reglamento General a la Ley de Turismo

Título I: del régimen institucional

Capítulo primero: del ministerio de turismo

Art.4.- A más de las atribuciones generales que les corresponden a los ministerios contenidas en el Título VII, Capítulo III de la Constitución Política de la República del Ecuador y el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, en virtud de la Ley de Turismo le corresponde al Ministerio de Turismo; dentro de este artículo, los numerales más importante de este artículo son:

Numeral 4.- Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información, potestad que la ejercerá por sí mismo, desconcentradamente, en coordinación con las instituciones del régimen seccional autónomo a favor de las cuales se han transferido competencias en materias turísticas, y, en cualquier caso, podrá contratar con la iniciativa privada en los términos establecidos en este reglamento.

Numeral 12.- A nivel nacional y con el carácter de privativa, la ejecución de las siguientes potestades:

b) La clasificación, reclasificación y categorización y recategorización de establecimientos;

e) La expedición de la licencia única anual de funcionamiento en los municipios en los que no se ha descentralizado sus competencias.” (Reglamento general a la ley de turismo, 2015, Artículo 4)

Capítulo tercer: de la descentralización de atribuciones en materia turística

Art. 24.- En virtud de las disposiciones constitucionales relacionadas con descentralización del Estado y lo que disponen los artículos 9 y 10 de la Ley de Descentralización del Estado y Participación Social, en materia turística procede la transferencia de funciones, atribuciones y recursos relacionados con la planificación, coordinación, ejecutar y evaluar en el respectivo cantón las actividades relacionadas con el turismo. Las potestades de realizar el registro de turismo, la regulación y expedición de normas técnicas a nivel nacional, la concesión de permisos temporales de funcionamiento es privativas del Ministerio de Turismo quien ejercerá esas competencias a nivel nacional con exclusividad.” (Reglamento general a la ley de turismo, 2015, Artículo 24)

Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas

Título I: preliminar

Capítulo segundo: de objeto y ámbito

Art.5.- Los usuarios del establecimiento turístico de alimentos y bebidas tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir los servicios acordes en naturaleza y calidad a la clasificación y categoría otorgada;
- b) Ser informados de forma clara y precisa sobre la oferta de alimentos y bebidas y los precios de acuerdo a lo determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
- c) Recibir el servicio conforme lo ofertado por el establecimiento;
- d) Recibir la factura correspondiente por el servicio de alimentos y bebidas;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, con una correcta higiene, sin signos de deterioro, accesibles para todas las personas y en correcto funcionamiento; y
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alimentos y bebidas, a través del libro de reclamos.” (Reglamento turístico de alimentos y bebidas, 2018,

Artículo 5)

Título II: del registro y licencia única de funcionamiento

Capítulo tercero: de las inspecciones

Art.13.- De las inspecciones y control:

La Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados en cualquier momento podrán realizar inspecciones para verificar y/o controlar el cumplimiento de los requisitos de este reglamento a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas.

Los GAD son los encargados de realizar inspecciones de control sobre los establecimientos que se encuentran dentro de sus correspondientes catastros, todo esto con el fin de verificar el debido cumplimiento de los requisitos que se establecen en el reglamento de establecimientos turísticos de alimentos y bebidas.” (Reglamento turístico de alimentos y bebidas, 2018, Artículo 13)

Título II: del registro y licencia única de funcionamiento

Capítulo primero: del registro

Art. 10.- Recategorización o reclasificación.-

En caso de reclasificación y/o recategorización del establecimiento, este proceso deberá realizarlo en el sistema digital establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Para el caso de recategorización o reclasificación, el establecimiento realizará el proceso a través del sistema digital, y la Autoridad Nacional de Turismo deberá realizar una inspección al establecimiento en un plazo no mayor a 30 días, donde verificará el nivel de cumplimiento por parte del establecimiento. Una vez que el establecimiento alcance el nivel de cumplimiento requerido y la validación de los requisitos, la Autoridad Nacional de Turismo le otorgará la nueva clasificación y/o categoría. Esto no conlleva un nuevo número de registro.” (Reglamento turístico de alimentos y bebidas, 2018, Artículo 10)

Título III: de la clasificación, requisitos de categorización y sistema de puntuación

Capítulo segundo: requisitos obligatorios y de categorización

Art. 18.- Categorización.-

Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se categorizarán mediante un sistema de puntuación, obtenida de acuerdo al cumplimiento de requisitos establecidos en este reglamento. Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán de la siguiente manera:

a) Las cafeterías se categorizarán en: (2) dos tazas y (1) una taza, siendo (2) dos tazas la mayor categoría y (1) una taza la menor categoría;

b) Los restaurantes se categorizarán en: (5) cinco, (4) cuatro, (3) tres, (2) dos y (1) un tenedor, siendo (5) cinco tenedores la mayor categoría y un (1) tenedor la menor categoría;

c) Los bares y discotecas se categorizarán en: (3) tres, (2) dos y (1) una copa siendo (3) tres copas la mayor categoría y (1) una copa la menor categoría;

d) Los establecimientos móviles, plazas de comida y servicio de catering se categorizarán como categoría única.

La nueva norma de establecimientos de alimentos y bebidas categoriza con nuevas puntuaciones a las instalaciones que brindan estos servicios. Todo esto con el fin de mejorar la calidad, infraestructura y manejo de buenas prácticas de manufactura; y a su vez controlar y verificar el cumplimiento de los reglamentos expedidos en la ley de turismo.” (Reglamento turístico de alimentos y bebidas, 2018, Artículo 18)

Código Orgánico De Organización Territorial Autonomía Y Descentralizada

Art. 54.- Funciones.-

Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.

b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.

c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales.

d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;

e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.

f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.

g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.” (Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, Art. 54)

Art. 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal:

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley.

a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;

c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;

d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras.

f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.”(Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, Art. 55)

Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucre.

Ordenanza por la que se crea y regula el consejo cantonal de turismo del Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Sucre.

Art. 54.- Literal (g) establece que una de las funciones de los gobiernos autónomos descentralizados es regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal.

Es necesaria la discusión y análisis de la situación del turismo cantonal, formulación de diagnósticos y Planes Estratégicos para lograr el compromiso de todos los actores; formulación de proyectos de turismo mediante la coordinación institucional, optimización de los recursos humanos, materiales y económicos; capacitación permanente de los recursos humanos para garantizar la calidad en la presentación de servicios; desarrollar un sistema actualizado de información y comunicación para los prestatarios y usuarios de los servicios turísticos; evaluación y sistematización de las propuestas para garantizar eficiencia en los procesos y retroalimentar las experiencias.” (Gaceta Municipal 67, 2019, art. 54)

El **Art.57.-** Determina que es atribución del Concejo Municipal:

(a) El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones.” (Gaceta Municipal 67, 2019, art. 57)

Metodología de la Investigación

Baptista, Hernández y Fernández (2006) explica que la investigación es “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p. 18). Por otro lado, metodología de la investigación es definido por Cortés e Iglesias (2004) como “la ciencia que proporciona a los investigadores algunos principios o conceptos de modo eficiente para obtener excelentes resultados en un proceso de investigación” (p.8). Los procesos o principios que se utilicen van a depender del objeto de estudio que tenga el investigador. La metodología de la investigación es la que permitirá conocer y aplicar las técnicas y herramientas oportunas para recolección de datos de interés.

Método de la investigación.

La Universidad Naval (2016) explica que “método de la investigación es la selección de las operaciones intelectuales y físicas que se desarrollan para llevar a cabo una investigación” (p. 28).

Método inductivo.

Al respecto, Campos y Sosa (2011), citado por Universidad Naval (2016), menciona que “es propio de los empiristas, va de lo particular a lo general, toma en cuenta la observación y la experiencia de la realidad para llegar a la construcción de leyes generales; es útil para generar conocimiento nuevo.”(p. 30). El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones. Dichas conclusiones podrían ser falsas y, al mismo tiempo, la aplicación parcial efectuada de la lógica podría mantener su validez; por eso, el método inductivo necesita una condición adicional, su aplicación se considera válida mientras no se encuentre ningún caso que no cumpla el modelo propuesto (Behar, 2008)

Se utilizará este método para analizar y comprender cuales son las variables legales que aún no son aplicadas en los establecimientos de alimentos y bebidas de acuerdo con la nueva categorización.

Enfoque Cualitativo.

Hernández et al. (2006) explica que:

El enfoque cualitativo se basa en analizar una realidad objetiva que a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos sirven para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado, también indica que básicamente el enfoque cualitativo es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías (p. 369)

Por otro lado, el enfoque cualitativo según Pinazo y Sánchez (2005):

Es el instrumento analítico por excelencia de quienes se preocupan por la comprensión de significados al observar, escuchar y comprender; también se puede definir como el conjunto de ciertas técnicas de recolección, modelos analíticos, por ende, el investigador se involucra personalmente en el proceso de acopio, por lo tanto, es parte del instrumento de recolección. Su objetivo no es definir la distribución de variables, sino establecer las relaciones y los significados de su objeto de estudio (p. 1-3)

El propósito principal al usar este enfoque se basa en poder obtener información de las autoridades municipales del cantón Sucre, administradores de los establecimientos mediante el uso de la entrevista y la recolección de datos con la ficha de categorización. Además, poder conocer cuáles son las ordenanzas que mantienen actualmente para los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre. Posteriormente, poder plantear el plan de acompañamientos que permita la recategorización de acuerdo con la normativa del Ministerio de Turismo del Ecuador.

Diseño De La Investigación.

Universidad Naval (2016) en su libro de metodología de la investigación menciona que “el diseño metodológico implica decidir los procedimientos, estrategias y operacionalidad de éstos para alcanzar los objetivos de investigación” (p. 29)

Por otro lado, Campos (2017) afirma que:

Es llevar a la práctica los pasos generales del método científico, al planificar las actividades sucesivas y organizadas donde se encuentran las pruebas que se han

de realizar y las técnicas para recabar y analizar los datos. Es la explicación del plan o estrategia general concebida para llevar a cabo la investigación; es la forma de investigar que se considera apropiada al tipo de preguntas formuladas, al tipo de hipótesis, a los objetivos que se persiguen y al tipo de método que se intenta seguir (p. 76-81)

Diseños no experimentales de investigación.

Cortes et al. (2004) en su libro de las generalidades sobre la metodología de la investigación explican que “la investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar” (p. 48). Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Existen diferentes criterios para clasificar la investigación no experimental, adoptaremos la dimensión temporal, es decir de acuerdo con el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos. (Cortés & Iglesias, 2004)

Según este criterio las investigaciones no experimentales consisten en recolectar los datos en un momento determinado. El propósito es describir y analizar las relaciones que se obtienen en un momento específico. Este tipo de investigaciones es como una fotografía en un momento dado del problema que se está estudiando y puede ser: descriptiva o de correlación, según el problema en estudio.

Es una investigación no experimental porque se aplicará la ficha de categorización de la nueva normativa a los restaurantes que se encuentran registrados como turísticos.

Exploratorios.

Este tipo de estudios sirven para preparar el terreno y se realizan normalmente para indagar un tema o problema de investigación el cual no se ha estudiado. Los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos.

La nueva normativa de categorización del MINTUR fue expedida en el 2018 pero varios establecimientos aún no la aplican por desconocimiento, poco interés o falta de control por parte de la municipalidad. El proyecto de titulación realizará el diagnóstico actual de los restaurantes en base a la nueva normativa, de esa forma aclarar dudas y conocer los nuevos lineamientos que debe cumplir un establecimiento de alimentos y bebidas turístico.

Descriptivos.

Tienen como objetivo especificar las propiedades y características importantes de las personas o grupos que someta a un estudio u análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Estos estudios presentan correlaciones muy incipientes o poco elaboradas.

Se realizará el plan de acompañamiento donde se explicará cuáles son los pasos y plazos por seguir para certificarse en la categoría adecuada o deseada. Además, de qué otras formas podrán mejorar utilizando herramientas de medición de calidad y servicio.

Instrumentos de medición.

Para recabar información se deberán considerar las técnicas e instrumentos de acuerdo con el nivel y tipo de investigación a realizar; las técnicas de investigación son los procesos y requerimientos de cómo realizar la investigación y los instrumentos son los tipos y características de las herramientas que se utilizan para obtenerla. Entonces la técnica son los pasos para la búsqueda y los instrumentos la forma para lograrlo (Universidad Naval et al. 2016)

Entrevista.

El investigador se reúne con el informante (entrevistador-entrevistado), el cual debe contar con información y experiencia sobre el tema de estudio, que permita conocer aspectos cuánticos y cualícos de primera mano del problema, con base a una guía. Por lo tanto, es una técnica cualico-cuántica. De acuerdo con el tipo de preguntas del entrevistador, se clasifican en:

- a) Estructurada: con preguntas cerradas.
- b) Semiestructurada: con preguntas abiertas y cerradas.
- c) No estructurada: con preguntas abiertas.

Se realizará una entrevista a los miembros de la gobernanza del GAD Sucre como su máxima autoridad, concejales y encargados o delegados en la dirección de turismo, que permita conocer cuáles son las ordenanzas actuales y futuras que apoyan o controlan los establecimientos de alimentos y bebidas. Será una entrevista semiestructura presencial que nos permita contestar las preguntas realizadas y resolver futuros cuestionamientos que no fueron considerados al inicio de la entrevista.

Cuestionario.

El cuestionario, se elabora con preguntas abiertas, cerradas y mixtas; presentándose en instrumentos como son:

- a) Cedula: es el cuestionario entregado al entrevistador para que lo conteste de forma personal.
- b) Encuesta: es el cuestionario aplicado por un encuestador para dirigir al encuestado a dar la información que se requiere, pero respetando la respuesta que se da.

El instrumento por utilizar será una cédula, se utilizará como apoyo el modelo de diagnóstico de categorización expedida por el MINTUR, esta será aplicada a los dueños o encargados de los establecimientos. Para conocer cuál es la expectativa versus la realidad que los administradores tienen con respecto a su local.

Capítulo II: Diagnosticar las Cafeterías y Bares Registrados en el Catastro del Cantón Sucre, para Determinar las Diferencias entre el Registro Actual y la Normativa Vigente

Descripción General del Cantón Sucre

La provincia de Manabí es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador; se encuentra al noroeste de las costas ecuatorianas y su territorio ocupa 19.427 km² consiguiendo el lugar de una de las cuatro provincias más extensas del país. Manabí está constituida por 22 cantones, cada uno con sus respectivas parroquias. El cantón Sucre, está formado por dos parroquias urbanas que son Bahía de Caráquez y Leónidas Plazas Gutiérrez; también dos parroquias rurales que son Charapotó y San Isidro (Gobierno de Manabí, 2020). Actualmente el cantón se encuentra liderado por la Ing. Ingrid Zambrano Zambrano (2019-2023).

Tiene como cabecera cantonal a la ciudad de Bahía de Caráquez, cuna de la nacionalidad ecuatoriana. Su nombre se debe a la bahía formada por la desembocadura del río Chone y a los primeros pobladores que fueron los Caras. Por su ubicación geográfica, ofrece varias opciones de diversión y descanso al turista. Frente a Bahía de Caráquez desemboca el “Estuario del río Chone, donde se encuentra la “Isla Corazón”, denominada así por su forma.

Entre las principales actividades productivas de esta región, está la producción camaronera, que genera divisas para el país, así como también la agricultura, ganadería, avicultura, comercio, pesca y turismo. De norte a sur existen amplias playas, pequeñas islas e islotes, lugares que son preferidos por los turistas. (GAD Sucre, 2020).

Cambio de Normativa

El Ministerio de Turismo, en el 2018 expidió una nueva declaratoria para la clasificación de los establecimientos de alimentos y bebidas, la cual consta con siete categorías: (a) cafeterías; (b) bares; (c) restaurantes; (d) discotecas; (e) establecimientos móviles; (f) plazas de comida; (g) servicios de catering. Esta nueva normativa cuenta con tres pilares que se basan en mejorar de la calidad de servicios, infraestructura y las buenas prácticas de manufactura; todo esto con el fin de que los establecimientos cumplan con los estándares de calidad garantizando un buen producto y servicio al cliente, que permita el retorno y fidelización de los consumidores; permitiendo el crecimiento y promoción de los distintos establecimientos (MINTUR, 2018).

Ponce de León, E. (2018) mencionó “Este reglamento contiene un nuevo método de calificación con respecto a requisitos obligatorios y requisitos ponderables que deberán cumplir los prestadores de servicios que quieran ser reconocidos como turísticos”.

Dentro de la nueva normativa se encuentra la recategorización de los establecimientos en el cual de acuerdo con la categoría que alcancen podrán reconocerse a través de: (a) tenedores, los cuales se refiere a restaurantes; (b) tazas, establecimientos considerados cafeterías; (c) copas, a bares y discotecas.

El propósito de esta nueva regulación es de poder crear una experiencia para el turista que visita Ecuador y por supuesto a los turistas nacionales, con la intención de que sean ellos los primeros en recomendar los diferentes establecimientos por la buena calidad, infraestructura e higiene de los locales; por otro lado, busca promover la profesionalización y capacitación del personal en el ámbito de alimentos y bebidas, logrando certificaciones y cursos que den un plus a sus servicios. Un punto muy importante es el tiempo, ya que el MINTUR propuso un límite de meses para poder lograr esta recategorización, una vez vencido el plazo los establecimientos dejarán de pertenecer a la categoría de establecimientos turísticos y pasarán a manos de otras instituciones.

De acuerdo con el MINTUR, cada gobierno autónomo descentralizado debe ser el encargado de actualizar y llevar control de sus respectivos catastros turísticos. El GAD municipal del cantón Sucre cuenta actualmente con 23 establecimientos registrados en su catastro entre ellos bares, cafeterías y restaurantes; los cuales deberán acogerse a la nueva normativa para mantenerse como establecimientos turísticos.

Los requisitos para dar una categoría a un establecimiento de alimentos y bebidas turísticos se encontraban fundamentados en tres pilares: (a) instalaciones, (b) personal; y (c) servicio. En la nueva normativa, varios de los ítems que se encontraban en el pilar de personal pasaron al de servicio y permitió agregar un nuevo apartado de valoración. También, incluye requisitos generales obligatorios que se deben cumplir antes de llegar a obtener cualquier tipo de categorización. Los nuevos requisitos se encuentran divididos en: (a) infraestructura, (b) servicio; y (c) BPM. Cada pilar tiene una puntuación específica, cada ítem relacionado con la infraestructura obtendrá dos puntos, los de servicio cuatro puntos y los de BPM seis puntos. La sumatoria total de los puntos que obtenga el

establecimiento le permitirá saber a qué categoría pertenece. La siguiente tabla muestra el puntaje que se requiere para cada categoría:

Tabla 1

Puntajes de Categorización para Establecimientos de Alimentos y Bebidas

	a. 1 Tenedor: Entre 40 y 60 puntos
	b. 2 Tenedores: Entre 61 y 70 puntos
Restaurantes	c. 3 Tenedores: Entre 71 y 80 puntos
	d. 4 Tenedores: Entre 81 y 90 puntos
	e. 5 Tenedores: Mayor o igual a 91 puntos
Cafeterías	a. 1 Taza: Entre 40 y 70 puntos
	b. 2 Tazas: Mayor o igual a 71 puntos
Bares o discotecas	a. 1 Copa: Entre 40 y 70 puntos
	b. 2 Copas: Entre 71 y 80 puntos
	c. 3 Copas: Mayor o igual a 81 puntos

Nota: El puntaje obtenido de la categoría contenga números decimales superiores a cinco décimas, se considerará el porcentaje inmediato superior. Tomado de Reglamento Turístico De Alimentos y Bebidas (2018), Ecuador

Después de realizar el levantamiento de información a los establecimientos, el puntaje es ponderado según como dispone el reglamento en el artículo 22. El nuevo reglamento de alimentos y bebidas del Ecuador (2018) explica que para obtener el nivel de cumplimiento requerido por cada categoría se aplicará la siguiente fórmula de cálculo.

Dónde:

$$\frac{\text{Puntaje obtenido} \times 100}{\text{Puntaje total}} = \text{Puntaje de cumplimiento (Categoría)}$$

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Puntaje Obtenido. - Sumatoria del total de puntos obtenidos, respecto a los requisitos establecidos en los Anexos del presente reglamento.

Puntaje Total. - Total de puntos posibles que un establecimiento puede obtener respecto a los requisitos establecidos en los anexos del presente reglamento.

- a) Cafeterías: 98 puntos en total
- b) Bares: 84 puntos en total

El Instructivo para categorizar establecimientos turísticos de acuerdo con la ley y su reglamento (2007) definía a las cafeterías como " Aquellos establecimientos turísticos que mediante precio expenden alimentos y bebidas calientes o frías y cuya carta de oferta de productos esta predominada con la repostería y panificación." Por otro lado, la nueva reglamentación la conceptualiza como "Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos y/o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas." Al momento de analizar ambos conceptos se encuentran las siguientes diferencias: (a) En la nueva normativa se les permite poder vender bebidas alcohólicas; y (b) Mas alternativas con respecto a oferta y no estar solo sujetas a ser productos de repostería y panificación.

Las cafeterías se categorizaban en cinco categorías: (a) de lujo; (b) primera categoría; (c) segunda categoría; (d) tercera categoría; y (e) cuarta categoría. La categoría de lujo era la más alta y la cuarta categoría la que menor requisitos exigía. Con la nueva reglamentación las cafeterías se categorizan por tazas y solo consta de dos categorías que son: (a) dos tazas; y (b) una taza. Siendo (2) dos tazas la mayor categoría y (1) una taza la menor categoría. En la siguiente tabla se muestra la comparación entre los requisitos de una cafetería de segunda y tercera categoría con su equivalente actual que es de una taza.

Tabla 2

Requisitos para Categorizar una Cafetería de Segunda y Tercera Categoría Versus Una Taza. Parte 1

Pilares	Segunda	Tercera	Una Taza
	Entradas. Una sola entrada para los clientes y personal de servicio y mercaderías.	Entradas. Una sola entrada para los clientes y personal de servicio y mercaderías.	Cuenta con entrada de consumidores independiente de la del personal de servicio.
Infraestructura	Baterías sanitarias independientes para hombres y mujeres.	Servicios higiénicos comunes para hombres y mujeres.	Contar con cámaras de seguridad integradas al ECU 911
	Comedor con área suficiente para la ubicación de las mesas, sillas y la circulación del público y personal de servicio.	Comedor con área suficiente para la ubicación de las mesas, sillas y la circulación del público y personal de servicio.	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018.

Requisitos para Categorizar una Cafetería de Segunda y Tercera Categoría Versus Una Taza. Parte 2

Pilares	Segunda	Tercera	Una taza
	Cocina: con mesones, anaqueles, refrigeradora, lavadero de dos pozos, extractores de humos y olores.	Cocina: con mesones, anaqueles, refrigeradora, lavadero de dos pozos.	Las áreas de producción del establecimiento deben contar con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores.
Infraestructura	Mobiliario. Decoración, vajilla o descartables, cubertería, cristalería, mantelería y servilletas de tela acorde a la categoría.	Mobiliario, decoración y mantelería acorde a su categoría.	Cuenta con vestíbulo o sala de espera
	Ventiladores de acuerdo a la ubicación geográfica	Ventiladores y extractores de aire caliente	
	Dependencias del Personal de Servicio. Servicios Higiénicos personal masculino y femenino.	Contar como mínimo con un certificado de fumigación de una empresa de por lo menos dos veces al año.	
	Contar como mínimo con un certificado de fumigación de una empresa de por lo menos dos veces al año.	Contar y extractores como aire caliente	

	Incluirán los siguientes platos como mínimo por categoría:	Incluirán los siguientes platos como mínimo por categoría:	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de comedor.
	Cafeterías de Segunda: Variedad de cinco platos, bocaditos y pastas.	Cafeterías de Tercera: Variedad de cuatro platos, bocaditos y pastas	Cuenta con menú en idioma extranjero.
Servicio	La carta de bebidas deberá detallar variedad de bebidas calientes (mínimo 3) en especial de café, las que deberán servirse únicamente como acompañante de los alimentos.	La carta de bebidas deberá detallar variedad de bebidas calientes (mínimo 2) en especial de café, las que deberán servirse únicamente como acompañante de los alimentos.	Cuenta con jefe de comedor con conocimientos de un idioma extranjero.
			Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.
			Cuenta con mecanismos informativos que contengan advertencias de alimentos que generan intolerancias o alergias.

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos para Categorizar una Cafetería de Segunda y Tercera Categoría Versus Una Taza. Parte 3

Pilares	Segunda	Tercera	Una taza
Servicio			<p>Cuenta con baños de hombres y mujeres con cambiadores para bebés en los dos géneros.</p> <p>Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo con el Marco Común Europeo para las lenguas.</p> <p>Cuenta con sistema computarizado de facturación.</p> <p>Cuenta con un barista con título profesional debidamente reconocido por la autoridad competente.</p> <p>Cuenta con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).</p> <p>Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.</p>

			Cuenta con un proceso de almacenamiento e identificación de productos o utiliza el manejo de alimentos mediante el principio PEPS y PCPS
			Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos.
			En el área de producción, cuenta al menos con un lavadero exclusivamente para manos y otro para vajilla y menaje de cocina
BPM	Nuevo parámetro de puntuación		Cuenta con certificación de BPM o HACCP por una empresa calificada.
			Cuenta con un plan de limpieza.
			Cuenta con un plan de registro de temperaturas.
		Propietario, cajera, personal de cocina, meseros acordes a la capacidad de mesas	
Personal	El personal debe estar uniformado de acuerdo al servicio (cocina o atención al público).	El personal debe estar uniformado de acuerdo al servicio (cocina o atención al público).	

Nota: Adaptado *Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas* por MINTUR, 2018

El nuevo reglamento de alimentos y bebidas (2018) conceptualiza a los bares como "establecimiento donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sándwich, entre otros similares, cuya estructura debe tener una barra o mostrador donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el consumo dentro del establecimiento. No podrá contar con área de baile." Por otro lado, el Instructivo para categorizar establecimientos turísticos (2007) definía a los bares como " establecimientos que mediante un precio presentan el servicio de expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en general complementadas con un servicio de atención en mesas o barra, no están incluidas en esta definición licorerías o tiendas que expendan licores." Su mayor diferencia se encuentra en que la nueva normativa permite a los bares la venta de alimentos ligeros. Los bares constaban con tres categorías: (a) primera categoría, (b) segunda categoría, (c) tercera categoría. La tercera categoría era la menor y la de primera categoría la mayor. Con la nueva reglamentación los bares se categorizan por copas y solo consta de tres categorías que son: (a) tres copas, (b) dos copas; y (c) una copa. siendo tres copas

la mayor categoría y una copa la menor categoría. En la siguiente tabla se muestra la comparación entre los requisitos de un bar de tercera categoría con su equivalente actual que es de una copa.

Tabla 3

Requisitos para Categorizar un Bar de Tercera Categoría Versus Una Copa. Parte 1

Pilares	Tercera	Una Copa
	Salón con comfortable ambiente, iluminación adecuada según su categoría.	Cuenta con entrada de clientes independiente de la del personal de servicio.
	Servicios higiénicos, independientes para hombres y mujeres (secador de manos y/o toalla de papel según su capacidad, accesorios de baño, piso antideslizante).	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.
Infraestructura	Cocina. Con equipos acordes a su capacidad y servicios (Picadas), Congelador, Refrigerador, fregaderos, extracción de humos y olores.	Contar con aislamiento acústico que garantice la insonorización a los estándares permitidos
	Salidas y/o escalera de emergencia.	Se encuentra dentro los 40 requisitos generales obligatorios (5,7,33)
	Debe contar con muebles apropiados donde se preparen, se sirvan los licores y se almacene la cristalería apropiada para este servicio.	Se encuentra dentro los 40 requisitos generales obligatorios (11,12,20,21)

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos para Categorizar un Bar de Tercera Categoría Versus Una Copa. Parte 2

Pilares	Tercera	Una Copa
	El servicio de bebida será de toda clase, tanto alcohólica como no alcohólica (Vinos, licores, whisky, coñac, cócteles, cervezas, ron, vodka etc.)	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de servicio.
	Tres variedades de Picadas	Cuenta con menú en idioma extranjero.
Servicio	Puede ofrecer los servicios de música en vivo, presentación de artistas, sin ser esta su actividad principal.	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, cervezas y aguardientes. Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking. Cuenta con servicio de reserva de mesa.

Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.

Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.

Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de energía eléctrica en caso de necesitarlo.

Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.

Cuenta con sistema de facturación.

Cuenta con carta de alimentos

Cuenta con área específica para presentaciones en vivo.

Cuenta con una póliza de responsabilidad civil.

Contar con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).

Cuenta con área de fumadores

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos para Categorizar un Bar de Tercera Categoría Versus Una Copa. Parte 3

Pilares	Tercera	Una Copa
BPM	Nuevo parámetro de puntuación	Cuenta con un plan de registro de temperaturas en equipos de congelación y refrigeración.
	Administrador	Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos y/o bebidas.
	Barman	Cuenta con plan de limpieza.
Personal	Meseros	Se encuentra dentro los 40 requisitos generales obligatorios (2,3,39)
	Seguridad	

Nota: Los requisitos obligatorios se encuentran en el Apéndice 1. Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Diagnóstico de los Bares y Cafeterías del Cantón Sucre

Para el estudio del proyecto se visitó a los bares y cafeterías registrados en el catastro del GAD Sucre hasta el primer trimestre del 2020. La siguiente tabla se detallan los establecimientos registrados:

Tabla 4

Lista de Bares y Cafeterías del Cantón Sucre

Nombre	Registro	Actividad Turística	Subactividad Turística	Categoría
Blüemoon	1314501771	Alimentos Y Bebidas	Bar	Tercera
Maui	1314501791	Alimentos Y Bebidas	Bar	Tercera
Minimarket Primax	1314501565	Alimentos Y Bebidas	Cafeteria	Tercera
San Antonio De Caraquez Coffee	1314501707	Alimentos Y Bebidas	Cafeteria	Tercera
Dulce & Cremoso No. 008	1314501683	Alimentos Y Bebidas	Cafeteria	Segunda
H Sports Café	1314501803	Alimentos Y Bebidas	Bar	Tercera

Nota: Adaptado Catastro turístico del GAD Sucre

Después de realizar el trabajo de campo se comprobó que hasta finales de julio del 2020 solo se encontraban operando los siguientes establecimientos:

1. H Sports Café
2. Maui
3. San Antonio de Caraquez Coffee

El diagnóstico se realizó a los tres establecimientos mencionados anteriormente con las fichas de la nueva normativa, dando como resultado lo que se detalla a continuación.

Diagnóstico del establecimiento San Antonio de Caraquez Coffee.

San Antonio de Caráquez Coffee le hace homenaje al señor San Antonio quien fundó Bahía de Caráquez. La idea ocurrió hace aproximadamente cinco años atrás. Sus horarios de atención son de martes a domingos de 3h00 pm a 10h00 pm. Dentro sus especialidades están los bolones y los postres. El establecimiento se encuentra localizado en Malecón Virgilio Ratti y callejón Daniel Hidalgo

Tabla 5

Requisitos Generales Obligatorios para los Establecimientos Turísticos de Alimentos y Bebidas– San Antonio de Caraquez Coffee Parte 1

No.	Requisitos	Cumple	No Cumple	Observaciones
-----	------------	--------	-----------	---------------

1	Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.	✓		
2	Cuenta con el 40% del personal que acredite su capacitación, formación profesional o que posea certificación de competencias laborales para ofertar el servicio de alimentos y bebidas	✓		
3	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.			X
4	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.			X
5	Contar con iluminación de emergencia.	✓		
6	Identificar y señalizar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según las disposiciones de la autoridad competente.	✓		Falta manguera
7	Contar con el siguiente equipamiento en áreas de preparación de alimentos:			
	a. Dispensador de jabón con este elemento disponible.	✓		
	b. Dispensador de toallas de mano desechables con este elemento disponible.	✓		
	c. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible.	✓		

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos Generales Obligatorios para los Establecimientos Turísticos de Alimentos y Bebidas– San Antonio de Caraquez Coffee Parte 2

No.	Requisitos	Cumple	No Cumple	Observaciones
8	Contar con suministro de agua permanente en el establecimiento.	✓		
9	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.			X
10	Los alimentos, deben estar sobre estanterías o repisas limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso (no se permite el uso de madera, no oxidadas), deben ser de material de fácil limpieza.	✓		Todo es guardado en el refrigerador

11	La vajilla, cristalería, cubertería e implementos de cocina deben estar sobre estanterías o repisas en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso.	✓	
12	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento de acuerdo a los establecido por la autoridad competente		X
13	Contar con sumideros en áreas de preparación de alimentos.	✓	
14	Contar con baños y/o baterías sanitarias en cumplimiento con el marco legal vigente <i>Nota:</i> se exceptúa para los centros comerciales y/o edificaciones que compartan baños que a su vez cumplan con el marco legal.	✓	
15	Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.	✓	
16	Contar con personal uniformado de servicio: no uso de joyas, uso de uniforme limpio, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas.	✓	
17	Personal que manipula alimentos: no uso de joyas, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas, uniforme limpio y sin maquillaje.	✓	
18	El personal del establecimiento debe usar protector para el cabello.	✓	
19	Contar con un botiquín de primeros auxilios con contenido básico, según lo establecido en este reglamento.	✓	

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos Generales Obligatorios para los Establecimientos Turísticos de Alimentos y Bebidas– San Antonio de Caraquez Coffee Parte 3

No.	Requisitos	Cumple	No Cumple	Observaciones
20	Contar con registros visibles de limpieza diaria de baños y/o baterías sanitarias.		X	
21	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico		X	Afirma que sí, pero no hay registros
22	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.		X	

23	Contar con bodega(s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y menaje.	✓		
24	Contar con vajilla, cubiertos y cristalería en óptimas condiciones (que no estén rotas, despostilladas, sin signos de deterioro, entre otras).	✓		
25	Contar con un registro documental de control de plagas.		X	
26	Contar con pisos o elementos antideslizantes en el área de producción (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).	✓		Cerámica
27	Todas las áreas de almacenamiento deben mantenerse limpias y protegidas contra ingreso de plagas.	✓		
28	El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta debe contar con un certificado médico actualizado que le habilita poder trabajar en dicha actividad, conforme a lo requerido por la autoridad competente.	✓		
29	Contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.		X	
30	Exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.		X	
31	Focos y lámparas de techo deben aislarse con protectores en caso de rotura en áreas de producción.	✓		
32	Las superficies donde se preparan los alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, resistentes a la corrosión, sin daños evidentes. Está prohibido el uso de madera y cerámica.	✓		Mesón

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos Generales Obligatorios para los Establecimientos Turísticos de Alimentos y Bebidas– San Antonio de Caraquez Coffee Parte 4

No.	Requisitos	Cumple	No Cumple	Observaciones
33	Contar con salida(s) de emergencia identificadas y habilitadas.	✓		
34	Contar con suministro continuo de energía eléctrica.		X	
35	Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con la hora de alto tránsito de los clientes.	✓		Realiza las adquisiciones en el mercado y supermercado
36	El personal de servicio conoce el detalle del contenido de la carta.	✓		

37	El personal de cocina conoce el detalle de la preparación de los platos que ofrece el establecimiento.	✓			
38	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.	✓			
N°	Requisitos	Si/No Cumple	Puntaje	Tipo de Requisito	
1	Cuenta con entrada de consumidores independiente de la del personal de servicio.	✓	2	Infraestructura	
2	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de comedor.	✓	4	Servicio	
3	Cuenta con menú en idioma extranjero.	✗	4	Servicio	
4	Cuenta con jefe de comedor con conocimientos de un idioma extranjero.	✓	4	Servicio	
5	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.	✗	4	Servicio	
6	Cuenta con mecanismos informativos que contengan advertencias de alimentos que generan intolerancias o alergias.	✗	4	Servicio	
7	Cuenta con un instrumento para que los consumidores puedan valorar la satisfacción del servicio prestado.	✓	4	Servicio	
8	Cuenta con baños de hombres y mujeres con cambiadores para bebés en los dos géneros.	✓	4	Servicio	
9	Contar con cámaras de seguridad integradas al ECU 911	✗	2	Infraestructura	
10	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.	✗	2	Infraestructura	

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos de Categorización – San Antonio de Caraquez. Coffee Parte 5

N°	Requisitos	Si/No Cumple	Puntaje	Tipo de Requisito	Observaciones
11	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	✓	4	Servicio	
12	Cuenta con sistema computarizado de facturación.	✗	4	Servicio	
13	Cuenta con un proceso de almacenamiento e identificación de productos o utiliza el	✗	6	BPM	

	manejo de alimentos mediante el principio PEPS y PCPS.				
14	Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos.	X	6	BPM	
15	En el área de producción, cuenta al menos con un lavadero exclusivamente para manos y otro para vajilla y menaje de cocina.	X	6	BPM	Tiene un solo lavadero
16	Cuenta con un barista con título profesional debidamente reconocido por la autoridad competente.	X	4	Servicio	
17	Cuenta con certificación de BPM o HACCP por una empresa calificada.	X	6	BPM	
18	Cuenta con un plan de limpieza.	X	6	BPM	
19	Las áreas de producción del establecimiento deben contar con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores.	✓	2	Infraestructura	Hay ventana y puerta en el área de cocina
20	Cuenta con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	X	4	Servicio	
21	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	✓	4	Servicio	Solo contactos de algunos taxistas
22	Cuenta con un plan de registro de temperaturas.	X	6	BPM	
23	Cuenta con vestíbulo o sala de espera	X	2	Infraestructura	
24	Cuenta con servicio de reserva de mesa.	✓	4	Servicio	

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos de Categorización –Cafetería San Antonio Parte 7

Datos estadísticos	Si tiene	No tiene	Observaciones
1 ¿Cuenta con sistema de facturación?		X	Facturas manuales
2 ¿Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher?	✓		
3 ¿Cuenta con internet en su establecimiento, a disposición de los clientes?	✓		
4 ¿Cuántos estacionamientos dispone?		X	
5 ¿Su establecimiento se ubica en un edificio patrimonial, con la declaratoria emitida por la autoridad competente?		X	
6 ¿Posee generador eléctrico?		X	

7	¿Realiza exposiciones de colección de arte permanentes o temporales en su establecimiento?	✓	Exposiciones artesanales: una vez al mes
8	¿Cuenta con servicio a domicilio?	✓	
9	¿En qué idiomas se brinda atención en su establecimiento?	Español, inglés, alemán	

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

El establecimiento incumple con 11 de los 38 requisitos obligatorios generales para operar. Entre ellos están las facilidades para el uso de personas con discapacidad debido a la ubicación y espacio del establecimiento. Sin embargo, cuenta con mesas en el exterior (ver Figura 3) que pueden ser utilizadas por clientes con movilidad reducida pero no cuenta con ninguna rampa debido a que es parte de la vereda para peatones.



Figura 3. Mesas en el exterior de la Cafetería San Antonio.

Diagnóstico del establecimiento H Sports Café Bar.

La idea fue originada hace siete años aproximadamente por Leo y Henry. Su horario de funcionamiento es de lunes a jueves de 8h00 a 23h00, viernes y sábados de 8h00 a 1h30; domingo de 8h00 a 22h00. La especialidad es el coctel llamado Winearita, y su base es vino tinto. Se encuentra localizado en la calle Alberto F. Santos y Malecón.

Tabla 6

Requisitos Generales Obligatorios Para Los Establecimientos Turísticos De Alimentos Y Bebidas-H Sports Café Bar Parte 1

N ^a	Requisitos	Cumple	No cumple	Observaciones
1	Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.	✓		
2	Cuenta con el 40% del personal que acredite su capacitación, formación profesional o que posea certificación de competencias laborales para ofertar el servicio de alimentos y bebidas	✓		MINTUR, GAD Sucre, entre otros
3	Cuenta con el 40% del personal cualificado en manejo de bebidas alcohólicas	✓		
4	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.	✓		
5	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.	✓		Orgánicos e inorgánicos
6	Contar con sistema de iluminación de emergencia.	✓		
7	Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según las disposiciones de la autoridad competente.	✓		
8	Debe contar con el siguiente equipamiento en áreas de preparación de alimentos y bebidas:			
	a. Dispensador de jabón con este elemento disponible	✓		
	b. Dispensador de toallas de mano desechables con este elemento disponible.	✓		
	c. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible.	✓		

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

N ^a	Requisitos	Cumple	No cumple	Observaciones
9	Contar con el suministro de agua permanente en el establecimiento.	✓		
10	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.		X	
11	Los alimentos, deben estar sobre estanterías o repisas limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso (no se permite el uso de madera, no oxidadas), deben ser de material de fácil limpieza.	✓		
12	La vajilla, cristalería, cubertería e implementos de cocina deben estar sobre estanterías o repisas en buenas condiciones, limpios	✓		

	y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso.		
13	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.	✓	
14	Contar con sumideros en áreas de preparación.	✓	
15	Contar con suministro de energía eléctrica en el establecimiento.	✓	
16	Contar con baños y/o baterías sanitarias en cumplimiento con el marco legal vigente.	✓	
17	Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.	✓	
18	Contar con un botiquín de primeros auxilios con contenido básico, según lo establecido en este reglamento.	✓	
19	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.	✓	
20	Contar con bodega (s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza, menaje y licores, separada del área de preparación de alimentos y bebidas.	✓	
21	Contar con vajilla, cubiertos y cristalería en óptimas condiciones (que no estén rotas, despostilladas, sin signos de deterioro, entre otras).	✓	
22	Contar con un registro documental de control de plagas.		X
23	Las áreas del establecimiento deben contar con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores.	✓	

*Requisitos Generales Obligatorios Para Los Establecimientos Turísticos De Alimentos Y Bebidas-H Sports
Café Bar Parte 2*

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Nº	Requisitos	Cumple	No cumple	Observaciones
24	Contar con pisos o elementos antideslizantes en el área de producción (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).		X	
25	Todas las áreas de almacenamiento deben mantenerse limpias y protegidas contra ingreso de plagas.	✓		
26	El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta debe contar con un certificado médico actualizado	✓		

que le habilita poder trabajar en dicha actividad, conforme a lo requerido por la autoridad competente.

27	Contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.	✓		
28	Exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.	✓		
29	Focos y lámparas de techo deben aislarse con protectores en caso de rotura en áreas de producción.		✗	
30	Contar con un plan de contingencia aprobado por la Autoridad Nacional en Gestión de Riesgos o la unidad respectiva de cada Gobierno Autónomo Descentralizado competente.	✓		
31	Las superficies donde se preparan los alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, resistentes a la corrosión, sin daños evidentes. Está prohibido el uso de madera y cerámica.	✓		
32	Contar con un área específica de bar / cafetería	✓		
33	Contar con salidas de emergencia identificadas y habilitadas.	✓		
34	Contar con cámaras de seguridad interconectadas con el ECU 911.		✗	
35	Los pisos del área de producción deben ser de un material de fácil limpieza, antideslizantes y lavables (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).	✓		
36	Mostrar registros visibles de limpieza diaria de baños y/o baterías sanitarias.	✓		
37	Contar con personal uniformado de servicio: no uso de joyas, uso de uniforme limpio, sin pintura de uñas.	✓		
38	Personal que manipula alimentos: no uso de joyas, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas, uniforme limpio y sin maquillaje.	✓		
39	Cuenta con personal de seguridad capacitado y certificado debidamente identificado.	✓		Guardia nocturno
40	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico		✗	

Requisitos Generales Obligatorios Para Los Establecimientos Turísticos De Alimentos Y Bebidas-H Sports Café Bar Parte 3

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos de Categorización para H Sports Café Bar Parte 4

No.	Requisitos	Si/ No Cumple	Puntaje	Tipo Requisito	De Observaciones
1	Cuenta con entrada de clientes independiente de la del personal de servicio.	✓	2	Infraestructura	

2	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de servicio.	X	4	Servicio	
3	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.	✓	2	Infraestructura	
4	Cuenta con menú en idioma extranjero.	X	4	Servicio	
5	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, cervezas y aguardientes.	✓	4	Servicio	
6	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.	X	4	Servicio	
7	Cuenta con servicio de reserva de mesa.	X	4	Servicio	
8	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.	X	4	Servicio	
9	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	✓	4	Servicio	
10	Cuenta con un plan de registro de temperaturas en equipos de congelación y refrigeración.	X	6	BPM	
11	Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos y/o bebidas.	X	6	BPM	
12	Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de energía eléctrica en caso de necesitarlo.	X	4	Servicio	
13	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	✓	4	Servicio	Contactos de algunos taxistas
14	Cuenta con sistema de facturación.	✓	4	Servicio	
15	Cuenta con carta de alimentos	✓	4	Servicio	
16	Cuenta con área específica para presentaciones en vivo.	✓	4	Servicio	

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 201

Requisitos de Categorización para H Sports Café Bar Parte 6

No.	Requisitos	Si/ No Cumple	Puntaje	Tipo De Requisito	Observaciones
17	Cuenta con una póliza de responsabilidad civil.	X	4	Servicio	

18	Cuenta con plan de limpieza.	X	6	BPM	No tiene por escrito
19	Contar con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	✓	4	Servicio	
20	Contar con aislamiento acústico que garantice la insonorización a los estándares permitidos	X	2	Infraestructura	la música se escucha en todo el local
21	Cuenta con área de fumadores	✓	4	Servicio	la parte alta del local
Datos estadísticos			Si tiene	No tiene	
1	¿Cuenta con sistema de facturación?	✓			
2	¿Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher?	✓			
3	¿Cuenta con internet en su establecimiento, a disposición de los clientes?	✓			
4	¿Cuántos estacionamientos dispone?				X
5	¿Su establecimiento se ubica en un edificio patrimonial, con la declaratoria emitida por la autoridad competente?				X
6	¿Posee generador eléctrico?				X
7	¿Realiza exposiciones de colección de arte permanentes o temporales en su establecimiento?				X
8	¿En qué idiomas se brinda atención en su establecimiento?		Español, ingles		

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

El establecimiento incumple con 6 de los 40 requisitos obligatorios generales para funcionar. Entre ellos esta los focos de techo sin protectores aisladores en el área de producción.



Figura 4. Área de producción H Sport Bar

Diagnóstico del establecimiento Maui

El nombre del establecimiento surge porque existe una isla de Hawái muy similar a Bahía de Caráquez. Se encuentra localizado en la calle Daniel hidalgo y calle Bolívar. Su horario de atención es de lunes a sábados de 12h00 pm a 3h00 am.

Tabla 7

Requisitos Generales Obligatorios Para Los Establecimientos Turísticos De Alimentos Y Bebidas -Maui Parte 1

Nº	Requisitos	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.	✔		
2	Cuenta con el 40% del personal que acredite su capacitación, formación profesional o que posea certificación de competencias laborales para ofertar el servicio de alimentos y bebidas	✔		MINTUR, GAD Sucre, entre otros
3	Cuenta con el 40% del personal cualificado en manejo de bebidas alcohólicas	✔		
4	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.		✘	
5	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.	✔		recicla tapas de cervezas, plásticos, vidrios
6	Contar con sistema de iluminación de emergencia.		✘	
7	Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según las disposiciones de la autoridad competente.	✔		
Debe contar con el siguiente equipamiento en áreas de preparación de alimentos y bebidas:				
8	a. Dispensador de jabón con este elemento disponible.	✔		
	b. Dispensador de toallas de mano desechables con este elemento disponible.	✔		
	c. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible.	✔		
9	Contar con el suministro de agua permanente en el establecimiento.	✔		
10	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.		✘	
11	Los alimentos, deben estar sobre estanterías o repisas limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso (no se permite el uso de madera, no oxidadas), deben ser de material de fácil limpieza.	✔		

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos Generales Obligatorios Para Los Establecimientos Turísticos De Alimentos Y Bebidas –Maui

Parte 2

Nº	Requisitos	Cumple	No Cumple	Observaciones
12	La vajilla, cristalería, cubertería e implementos de cocina deben estar sobre estanterías o repisas en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso.	✓		
13	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.		X	
14	Contar con sumideros en áreas de preparación.	✓		
15	Contar con suministro de energía eléctrica en el establecimiento.	✓		
16	Contar con baños y/o baterías sanitarias en cumplimiento con el marco legal vigente.	✓		
17	Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.		X	
18	Contar con un botiquín de primeros auxilios con contenido básico, según lo establecido en este reglamento.	✓		
19	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.		X	
20	Contar con bodega (s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza, menaje y licores, separada del área de preparación de alimentos y bebidas.		X	
21	Contar con vajilla, cubiertos y cristalería en óptimas condiciones (que no estén rotas, despostilladas, sin signos de deterioro, entre otras).	✓		
22	Contar con un registro documental de control de plagas.		X	Fumiga, pero no tiene un registro
23	Las áreas del establecimiento deben contar con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores.	✓		la atención al público es al aire libre en la vereda
24	Contar con pisos o elementos antideslizantes en el área de producción (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).	✓		Piso de cerámica
25	Todas las áreas de almacenamiento deben mantenerse limpias y protegidas contra ingreso de plagas.	✓		
26	El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta debe contar con un certificado médico actualizado que le habilita poder trabajar en dicha actividad, conforme a lo requerido por la autoridad competente.	✓		
27	Contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.		X	
28	Exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.		X	
29	Focos y lámparas de techo deben aislarse con protectores en caso de rotura en áreas de producción.		X	
30	Contar con un plan de contingencia aprobado por la Autoridad Nacional en Gestión de Riesgos o la unidad respectiva de cada Gobierno Autónomo Descentralizado competente.	✓		
31	Las superficies donde se preparan los alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, resistentes a la corrosión, sin daños evidentes. Está prohibido el uso de madera y cerámica.	✓		

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos Generales Obligatorios Para Los Establecimientos Turísticos De Alimentos Y Bebidas –Maui

Parte 3

N ^a	Requisitos	Cumple	No Cumple	Observaciones
32	Contar con un área específica de bar / cafetería.	✓		Al aire libre
33	Contar con salidas de emergencia identificadas y habilitadas.	✓		
34	Contar con cámaras de seguridad interconectadas con el ECU 911.		✗	
35	Los pisos del área de producción deben ser de un material de fácil limpieza, antideslizantes y lavables (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).	✓		
36	Mostrar registros visibles de limpieza diaria de baños y/o baterías sanitarias.	✓		
37	Contar con personal uniformado de servicio: no uso de joyas, uso de uniforme limpio, sin pintura de uñas.	✓		Camiseta
38	Personal que manipula alimentos: no uso de joyas, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas, uniforme limpio y sin maquillaje.	✓		
39	Cuenta con personal de seguridad capacitado y certificado debidamente identificado.		✗	
40	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico		✗	Si lo hace, pero no tiene registro
N ^o	Requisitos	Sí/no cumple	Puntaje	Tipo de requisito
1	Cuenta con entrada de clientes independiente de la del personal de servicio.	✓	2	Infraestructura
2	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de servicio.	✗	4	Servicio
3	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.	✓	2	Infraestructura
4	Cuenta con menú en idioma extranjero.	✓	4	Servicio
5	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, cervezas y aguardientes.	✓	4	Servicio
6	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.	✗	4	Servicio
7	Cuenta con servicio de reserva de mesa.	✗	4	Servicio
8	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.	✗	4	Servicio
9	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	✓	4	Servicio
10	Cuenta con un plan de registro de temperaturas en equipos de congelación y refrigeración.	✗	6	BPM
11	Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos y/o bebidas.	✗	6	BPM
12	Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de energía eléctrica en caso de necesitarlo.	✗	4	Servicio
13	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	✓	4	Servicio
14	Cuenta con sistema de facturación.	✗	4	Servicio

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Requisitos de Categorización Maui Parte 6

N°	Requisitos	Sí/no cumple	Puntaje	Tipo de requisito	Observaciones
15	Cuenta con carta de alimentos	✓	4	Servicio	
16	Cuenta con área específica para presentaciones en vivo.	✗	4	Servicio	
17	Cuenta con una póliza de responsabilidad civil.	✗	4	Servicio	
18	Cuenta con plan de limpieza.	✗	6	BPM	No tiene registro
19	Contar con facilidades de pago electrónico (transferencia, paypal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	✓	4	Servicio	
20	Contar con aislamiento acústico que garantice la insonorización a los estándares permitidos	✗	2	Infraestructura	Música al aire libre
21	Cuenta con área de fumadores	✗	4	servicio	
Datos estadísticos			Si Tiene	No tiene	Observaciones
1	¿Cuenta con sistema de facturación?	✓			
2	¿Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher?	✓			
3	¿Cuenta con internet en su establecimiento, a disposición de los clientes?	✓			
4	¿Cuántos estacionamientos dispone?			✗	
5	¿Su establecimiento se ubica en un edificio patrimonial, con la declaratoria emitida por la autoridad competente?			✗	
6	¿Posee generador eléctrico?			✗	
7	¿Realiza exposiciones de colección de arte permanentes o temporales en su establecimiento?	✓			Una vez al mes ferias artesanales
8	¿En qué idiomas se brinda atención en su establecimiento?			Español, ingles	

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

El establecimiento incumple con 14 de los 40 requisitos obligatorios generales para poder operar. Varias de sus mesas se encuentran localizadas en la parte exterior (callejón público) del establecimiento. Sin embargo, uno de los requisitos que incumple es la falta de personal de seguridad capacitado y certificado debidamente identificado.

Diferencias Entre el Registro Actual y la Normativa Vigente

Tabla 8

Diferencias entre el Registro Actual y la Normativa Vigente – San Antonio De Caráquez Coffee Parte 1

Tercera categoría	Cumple/No cumple	Una taza	Cumple/No cumple
Entradas. Una sola entrada para los clientes y personal de servicio y mercaderías.	✓	Cuenta con entrada de consumidores independiente de la del personal de servicio.	✓
Servicios higiénicos comunes para hombres y mujeres.	✓	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de comedor.	✓
Comedor con área suficiente para la ubicación de las mesas, sillas y la circulación del público y personal de servicio.	✓	Cuenta con menú en idioma extranjero.	x
Cocina: con mesones, anaqueles, refrigeradora, lavadero de dos pozos,	✓	Cuenta con jefe de comedor con conocimientos de un idioma extranjero.	✓
Mobiliario, decoración y mantelería acorde a su categoría.	✓	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.	x
Ventiladores y extractores de aire caliente	x	Cuenta con mecanismos informativos que contengan advertencias de alimentos que generan intolerancias o alergias.	x
Contar como mínimo con un certificado de fumigación de una empresa de por lo menos dos veces al año.	x	Cuenta con un instrumento para que los consumidores puedan valorar la satisfacción del servicio prestado.	x
Cafeterías de Tercera: Variedad de cuatro platos, bocaditos y pastas	✓	Cuenta con baños de hombres y mujeres con cambiadores para bebés en los dos géneros.	✓
La carta de bebidas deberá detallar variedad de bebidas calientes (mínimo 2) en especial de café, las que deberán servirse únicamente como acompañante de los alimentos.	✓	Contar con cámaras de seguridad integradas al ECU 911	x
Propietario, cajera, personal de cocina, meseros acordes a la capacidad de mesas	✓	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	✓
El personal debe estar uniformado de acuerdo al servicio (cocina o atención al público).	✓	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.	x
		Cuenta con sistema computarizado de facturación.	x
		Cuenta con un proceso de almacenamiento e identificación de productos o utiliza el manejo de alimentos mediante el principio PEPS y PCPS.	x
		Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos.	x
		En el área de producción, cuenta al menos con un lavadero exclusivamente para manos y otro para vajilla y menaje de cocina.	x

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Diferencias Entre El Registro Actual Y La Normativa Vigente – San Antonio De Caráquez Coffee Parte 2

Tercera categoría	Cumple/No cumple	Una taza	Cumple/No cumple
		Cuenta con un barista con título profesional debidamente reconocido por la autoridad competente.	x
		Cuenta con certificación de BPM o HACCP por una empresa calificada.	
		Cuenta con un plan de limpieza.	x
		Las áreas de producción del establecimiento deben contar con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores.	✓
		Cuenta con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	x
		Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	x
		Cuenta con un plan de registro de temperaturas.	x
		Cuenta con vestíbulo o sala de espera	x
		Cuenta con servicio de reserva de mesa	✓

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Tabla 9

Requisitos que Cumple la Cafetería San Antonio de Caráquez para Categorización

Nº	Requisitos	Puntaje
1	Cuenta con entrada de consumidores independiente de la del personal de servicio.	2
2	Cuenta con jefe de comedor con conocimientos de un idioma extranjero.	4
	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de comedor.	4
3	Cuenta con un instrumento para que los consumidores puedan valorar la satisfacción del servicio prestado.	4
4	Cuenta con baños de hombres y mujeres con cambiadores para bebés en los dos géneros.	4
5	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	4
6	Las áreas de producción del establecimiento deben contar con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores.	2
7	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	4
8	Cuenta con servicio de reserva de mesa	4
	Total	32

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Aplicando la fórmula de cálculo se obtuvo el siguiente resultado:

$$\frac{32 \times 100}{98} = 33$$

El puntaje mínimo para alcanzar la categoría de una taza es de 40 puntos. El establecimiento debe implementar ítems que le permitan sumar 7 puntos más.

Tabla 10

Diferencias Entre el Registro Actual y la Normativa Vigente – H Sport Bar Parte 1

Tercera categoría	Cumple/No cumple	Una Copa	Cumple/No cumple
Salón con comfortable ambiente, iluminación adecuada según su categoría.	✓	Cuenta con entrada de clientes independiente de la del personal de servicio.	✓
Servicios higiénicos, independientes para hombres y mujeres (secador de manos y/o toalla de papel según su capacidad, accesorios de baño, piso antideslizante).	✓	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de servicio.	x
Cocina. Con equipos acordes a su capacidad y servicios (Picadas), Congelador, Refrigerador, fregaderos, extracción de humos y olores.	✓	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.	✓
Salidas y/o escalera de emergencia.	✓	Cuenta con menú en idioma extranjero.	x
Debe contar con muebles apropiados donde se preparen, se sirvan los licores y se almacene la cristalería apropiada para este servicio.	✓	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, cervezas y aguardientes.	✓
El servicio de bebida será de toda clase, tanto alcohólica como no alcohólica (Vinos, licores, whisky, coñac, cócteles, cervezas, ron, vodka etc.)	✓	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.	x
Tres variedades de Picadas	✓	Cuenta con servicio de reserva de mesa.	x
Puede ofrecer los servicios de música en vivo, presentación de artistas, sin ser esta su actividad principal.	✓	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.	x
Administrador, Barman, Meseros	✓	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	✓
Seguridad	✓	Cuenta con un plan de registro de temperaturas en equipos de congelación y refrigeración.	x
Personal uniformado los bares en todas sus categorías deberán tener señalización, luces y salidas de emergencias.	✓	Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos y/o bebidas.	x

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Diferencias Entre El Registro Actual Y La Normativa Vigente – H Sport Bar Parte 2

Tercera categoría	Cumple/No cumple	Una Copa	Cumple/No cumple
		Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de energía eléctrica en caso de necesitarlo.	x
		Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	✓
		Cuenta con sistema de facturación.	✓
		Cuenta con carta de alimentos	✓
		Cuenta con área específica para presentaciones en vivo.	✓
		Cuenta con una póliza de responsabilidad civil.	x
		Cuenta con plan de limpieza.	x
		Contar con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	✓
		Contar con aislamiento acústico que garantice la insonorización a los estándares permitidos	x
		Cuenta con área de fumadores	✓

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Tabla 11

Requisitos que Cumple H Sport Bar para Categorización

N°	Requisitos	Puntaje
1	Cuenta con entrada de clientes independiente de la del personal de servicio.	2
2	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.	2
3	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, cervezas y aguardientes.	4
4	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	4
5	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	4
6	Cuenta con sistema de facturación.	4
7	Cuenta con carta de alimentos	4
8	Cuenta con área específica para presentaciones en vivo.	4
9	Contar con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	4
10	Cuenta con área de fumadores	4
	Total	36

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Aplicando la fórmula de cálculo se obtuvo el siguiente resultado:

$$\frac{36 \times 100}{84} = 43$$

El establecimiento tiene la categoría de una copa. Sin embargo, puede mejorar varios ítems que le permitan alcanzar una sumatoria de 24 para obtener la categorización de dos copas.

Tabla 12

Diferencias Entre el Registro Actual y la Normativa Vigente – Maui Bar Parte 1

Tercera categoría	Cumple/No cumple	Una Copa	Cumple/No cumple
Salón con comfortable ambiente, iluminación adecuada según su categoría.	✓	Cuenta con entrada de clientes independiente de la del personal de servicio.	✓
Servicios higiénicos, independientes para hombres y mujeres (secador de manos y/o toalla de papel según su capacidad, accesorios de baño, piso antideslizante).	✓	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de servicio.	x
Cocina. Con equipos acordes a su capacidad y servicios (Picadas), Congelador, Refrigerador, fregaderos, extracción de humos y olores.	✓	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.	✓
Salidas y/o escalera de emergencia.	✓	Cuenta con menú en idioma extranjero.	✓
Debe contar con muebles apropiados donde se preparen, se sirvan los licores y se almacene la cristalería apropiada para este servicio.	✓	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, cervezas y aguardientes.	✓
El servicio de bebida será de toda clase, tanto alcohólica como no alcohólica (Vinos, licores, whisky, coñac, cócteles, cervezas, ron, vodka etc.)	✓	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.	x
Tres variedades de Picadas	✓	Cuenta con servicio de reserva de mesa.	x
Puede ofrecer los servicios de música en vivo, presentación de artistas, sin ser esta su actividad principal.	x	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.	x
Administrador	✓	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	✓
Barman	✓	Cuenta con un plan de registro de temperaturas en equipos de congelación y refrigeración.	x
Meseros	✓	Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos y/o bebidas.	x
Seguridad	x	Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de energía eléctrica en caso de necesitarlo.	x
Personal uniformado los bares en todas sus categorías deberán tener señalización, luces y salidas de emergencias.	✓	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	✓

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Diferencias Entre el Registro Actual y la Normativa Vigente – Maui Bar Parte 1

Tercera categoría	Cumple/No cumple	Una Copa	Cumple/No cumple
		Cuenta con sistema de facturación.	x
		Cuenta con carta de alimentos	✓
		Cuenta con área específica para presentaciones en vivo.	x
		Cuenta con una póliza de responsabilidad civil.	x
		Cuenta con plan de limpieza.	x
		Contar con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	✓
		Contar con aislamiento acústico que garantice la insonorización a los estándares permitidos	x
		Cuenta con área de fumadores	x

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico De Alimentos Y Bebidas Por MINTUR, 2018

Tabla 13

Requisitos que Cumple Maui para Categorización

Nº	Requisitos	Puntaje
1	Cuenta con entrada de clientes independiente de la del personal de servicio.	2
2	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.	2
3	Cuenta con menú en idioma extranjero.	4
4	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, cervezas y aguardientes.	4
5	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	4
6	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	4
7	Cuenta con carta de alimentos	4
8	Contar con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	4
	Total	28

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Aplicando la fórmula de cálculo se obtuvo el siguiente resultado:

$$\frac{28 \times 100}{84} = 33$$

El puntaje mínimo para alcanzar la categoría de una copa es de 40 puntos. El establecimiento debe implementar ítems que le permitan sumar al menos 6 puntos más.

Resultados de Diagnósticos

Los establecimientos deben cumplir con ciertos requisitos generales obligatorios antes de pasar a la etapa de categorización. Después de realizar el levantamiento de información, se encontró que los tres establecimientos incumplen con varios de ellos.

Tabla 14

Requisitos que Incumple el Establecimiento San Antonio de Caraquez Coffee

No.	Requisitos
1	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.
2	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.
3	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.
4	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento de acuerdo a lo establecido por la autoridad competente
5	Contar con registros visibles de limpieza diaria de baños y/o baterías sanitarias.
6	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico
7	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.
8	Contar con un registro documental de control de plagas.
9	Contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.
10	Exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.
11	Contar con suministro continuo de energía eléctrica.

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Tabla 15

Requisitos que Incumple el Establecimiento H Sports Café Bar

No.	Requisitos
1	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.
2	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico.
3	Contar con un registro documental de control de plagas.
4	Contar con pisos o elementos antideslizantes en el área de producción (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).
5	Focos y lámparas de techo deben aislarse con protectores en caso de rotura en áreas de producción.
6	Contar con cámaras de seguridad interconectadas con el ECU 911.

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Tabla 16

Requisitos que Incumple el Establecimiento Maui

No.	Requisitos
1	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.
2	Contar con sistema de iluminación de emergencia.
3	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.
4	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.
5	Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.
6	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.
7	Contar con bodega (s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza, menaje y licores, separada del área de preparación de alimentos y bebidas.
8	Contar con un registro documental de control de plagas.
9	Contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.
10	Exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.
11	Focos y lámparas de techo deben aislarse con protectores en caso de rotura en áreas de producción.
12	Contar con cámaras de seguridad interconectadas con el ECU 911.
13	Cuenta con personal de seguridad capacitado y certificado debidamente identificado.
14	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Al realizar el trabajo de campo se comprobó y verifíco la información proporcionada por los dueños de los locales, en las cuales se encontró que los tres establecimientos tienen en común el incumplimiento de varios requisitos, como la falta de alarma contra incendio o detector de humo. Por otro lado, la ausencia de información relacionada con el ECU 911. Otra de sus debilidades está en llevar registros documentados de los controles de plagas y/o limpieza; aunque ellos afirman que estos se realizan no cuentan con ningún soporte. También la carencia de señaléticas e información importante a la vista de los trabajadores; como el correcto lavado de manos en el área de producción, en cuanto a los consumidores necesitan la presencia de horarios de atención al público o el aforo permitido en sus locales.

Posteriormente en el capítulo IV se propone un plan de acompañamiento en base a los requisitos generales y de categorización que hasta el momento incumplen cada uno de los establecimientos.

Capítulo III: Analizar las Competencias de la Gobernanza del Cantón Sucre, para Comprender el Ambiente Legal que Norma, Fomenta y Apoya la Actividad Turística de las Cafeterías y Bares del Sector

En el presente capítulo se analizó las competencias de la gobernanza del cantón Sucre, para comprender el ambiente legal que norma, fomenta y apoya la actividad turística de las cafeterías y bares del cantón. Se revisaron las diferentes ordenanzas del GAD Sucre que tienen relación con sector turístico y el área de alimentos y bebidas. Además, después de examinar las ordenanzas, se realizaron entrevistas a seis miembros del directorio cantonal de turismo para conocer su opinión con respecto a ciertas ordenanzas y su postura por ayudar al sector turístico del cantón. A continuación, se detallan los artículos más importantes de cinco ordenanzas municipales publicadas en gacetas que permiten saber cuáles son los deberes y obligaciones tanto de la parte municipal como de los dueños de los establecimientos.

Ordenanzas Municipales

Ordenanza por la que se crea y regula el Consejo Cantonal de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre – 2019.

En el 2019 se decretó una nueva ordenanza la cual menciona ciertos cambios y mejoras para el sector turístico del cantón Sucre.

El **Art. 54** del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización establece que una de las funciones de los gobiernos autónomos descentralizados es regular, fomentar, autorizar, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales; que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad.

Es necesaria la discusión y análisis de la situación del turismo cantonal, formulación de diagnósticos y planes estratégicos para lograr el compromiso de todos los actores; formulación de proyectos de turismo mediante la coordinación institucional, optimización de los recursos humanos, materiales y económicos; capacitación permanente de los recursos humanos para garantizar la calidad en la presentación de servicios; desarrollar un sistema actualizado de información y comunicación para los prestatarios y usuarios de los servicios turísticos; evaluación y sistematización de las propuestas para garantizar eficiencia en los procesos y retroalimentar las experiencias.

Capítulo segundo: De las Atribuciones y Medios

Art. 3.- Es competencia del Consejo Cantonal de Turismo del Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre:

a) Formular y asesorar en las políticas locales para el desarrollo y permanencia de los procesos de turismo.

b) Concertar, organizar, planificar, controlar y evaluar los planes integrales de desarrollo turístico en el cantón.

c) Desarrollar la actividad turística aplicando estrategias en el cantón, mediante la participación concertada y plural, de acuerdo a las funciones y facultades, de los distintos sujetos partícipes de la actividad turística en el cantón.

d) Proponer ordenanzas de políticas públicas y convenios que respalden la acción de los órganos y entidades en materia de Turismo.

e) Dictar los reglamentos necesarios para su funcionamiento.

Art. 4.- El Consejo cantonal de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, para la consecución de sus fines se valdrá de los siguientes medios:

d) Capacitación permanente de los recursos humanos locales para garantizar la profesionalización de quienes desarrollan acciones en el ámbito de la actividad turística

Art. 8. Del Directorio.- El Directorio del Consejo Cantonal de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, estará constituido por:

a) El Alcalde o la Alcaldesa del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, quien lo presidirá con voto dirimente, o su delegado.

b) El Concejal o Concejala Presidente de la Comisión de Turismo del Concejo Cantonal, o su delegado.

c) El Director Provincial de Turismo de Manabí/ el Ministro de Turismo, o su delegado.

d) Un representante de las Universidades y/o Extensiones Universitarias, que mantengan escuelas, facultades o especialidades en el ámbito del turismo.

e) El Director de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, quién actuará como secretario con voz informativa, pero sin voto.

f) Un representante de los hoteleros.

g) Un representante de los bares y restaurantes.

h) El presidente o presidenta de cada Junta Parroquial del Cantón.

i) El Jefe del Comando Policial 13D11 Sucre-San Vicente.

j) El Capitán de Puerto de Bahía de Caráquez.

k) Un representante turístico de cada parroquia.

Art. 12.- Funciones del Directorio: Son funciones del Directorio del Consejo Cantonal de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre:

- a) Garantizar que se cumplan las políticas turísticas.
- b) Dirigir en el Cantón Sucre, la formulación de políticas y normas, la planificación, promoción, control de los establecimientos, financiamiento y operación de la actividad turística cantonal, en el marco de las políticas nacionales del sector.
- c) Conocer y aprobar el Plan Integral de Turismo del Cantón Sucre.
- d) Proponer al GAD del Cantón Sucre Ordenanzas que fortalezcan la actividad turística en el Cantón Sucre.

La ordenanza de control del expendio y consumo de bebidas alcohólicas y la regulación del funcionamiento de los locales que expenden comercializan las mismas – 2015.

El **Art.1** se refiere al ámbito de aplicación, la cual regula el horario de funcionamiento de los locales y establecimiento donde se expende y consume bebidas alcohólicas, los mismos que para su funcionamiento obtendrán el respectivo permiso del Gobierno Municipal Del Cantón Sucre, previo informe del comisario municipal y que tendrá una duración de un año fiscal. Además, deberá cumplir con todos los requisitos y permisos de Instituciones de Control del Cantón. Los establecimientos indicados anteriormente, exhibirán dicho permiso en un lugar visible, y la lista de bebidas que expende con su respectivo permiso. Los establecimientos indicados anteriormente, exhibirán dicho permiso en un lugar visible, y la lista de bebidas que expende con su respectivo permiso.

De lunes a jueves las discotecas, bares, karaokes, bar karaoke y otros podrán expender bebidas alcohólicas desde las 10h00 hasta las 12h00 y podrán permanecer abiertos hasta la 01H00. Viernes, sábados y feriados desde las 10h00 hasta las 02h00, pudiendo permanecer abiertos hasta la 03H00. En feriado de fin de año el horario se extenderá hasta las 06h00 am del 1 de enero.

La reforma a la ordenanza que establece la tasa para la licencia anual de funcionamiento de los establecimientos turísticos en el cantón Sucre – 2012.

El **Art. 1.** explica El ámbito de aplicación de esta ordenanza es la fijación de las tasas para obtención de la licencia anual de funcionamiento de los establecimientos turísticos ubicados en la jurisdicción de este cantón, cuyos valores serán destinados al cumplimiento de los objetivos y fines tendientes al desarrollo del turismo local.

Art. 4.- De la categorización. - Al Ministerio de Turismo como autoridad nacional de turismo, le corresponde la categorización del establecimiento turístico, la misma que servirá para establecer los valores de la tasa por concepto de la obtención de la licencia anual de funcionamiento de los establecimientos turísticos.

Art. 5.- De la tasa por la licencia única de turismo. - Las actividades turísticas podrán ser desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada, de modo habitual o por temporada de actividades turísticas siempre que se cumplan los requisitos estipulados en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y sus reglamentos. Así como, se satisfagan las tasas que se establecen a continuación (Ver tabla 11 y 12).

Todo establecimiento perteneciente a personas jurídicas o naturales, para poder renovar su licencia de funcionamiento deberá presentar un certificado de haber asistido durante un año por lo menos a una capacitación sobre servicios al cliente al igual que sus empleados.

Tabla 17

Tasa de Licencia Anual de Funcionamiento del Cantón Sucre para Restaurantes

Categoría	Por plaza	Máximo
De lujo	\$11,33	\$340,00
Primera	\$9,33	\$280,00
Segunda	\$7,33	\$220,00
Tercera	\$5,00	\$150,00
Cuarta	\$5,00	\$120,00

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Tabla 18

Tasa de Licencia Anual de Funcionamiento del Cantón Sucre para Bares

Categoría	Valor
Primera	\$130,00
Segunda	\$110,00
Tercera	\$85,00

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Ordenanza que regula las actividades y horarios de funcionamiento de los centros de diversión nocturna en el cantón sucre – 2013.

En la disposición general primera del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización se establece que los convenios de descentralización de competencias suscritos con anterioridad a la vigencia de este Código entre el gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados mantendrán su vigencia y que dichas competencias no podrán ser revertidas.

Por lo que, al haberse transferido dichas competencias desde el Gobierno Central a esta Municipalidad se hace necesario regular el horario de funcionamiento de los establecimientos turísticos en el Cantón Sucre a fin de poder contribuir al fortalecimiento y desarrollo del turismo. Por lo que en uso de sus facultades y atribuciones constitucionales y legales y, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley salvaguardar la seguridad física de residentes y turistas. Para efectos de la presente ordenanza serán considerados como:

Bares: Los establecimientos turísticos de entretenimiento nocturno que expendan bebidas alcohólicas, bocaditos, etc. Los que deben poseer una o varias barras en el interior del local para atención de los clientes, equipos de música con amplificación moderada o mecanismos y tecnología para aislamiento acústico.

El Art. 6 indica Condiciones de Instalación y Apertura de Establecimientos, para la obtención de la licencia anual de funcionamiento o el permiso de funcionamiento correspondiente, los establecimientos descritos en el Art.1 de la presente ordenanza deberán cumplir con lo indicado

a continuación:

Para conceder a licencia única anual de funcionamiento de una actividad que utilice equipos de música o que desarrolle actividades musicales, además de la documentación que legalmente se exija en cada caso, deberá presentar un estudio realizado por un técnico competente que especifique los siguientes aspectos de la instalación:

- Descripción del Equipo.
- Ubicación y número de altavoces, y expresión de las medidas correctoras,
- Descripción de los mecanismos y tecnología de aislamiento acústico existentes,
- Cálculo justificativo de los niveles de aislamiento, cumpliendo con las ordenanzas vigentes.

Realizada la instalación, se acreditará la ejecución de las medidas correctoras previstas en el proyecto mediante certificación suscrita por el técnico competente. Posteriormente la Dirección de Planificación del Desarrollo y Ordenamiento Territorial conjuntamente con la Dirección de Gestión Ambiental y la Dirección de Turismo procederán a la comprobación de su efectividad, llevando a cabo una medición del ruido en la vivienda o viviendas afectadas, produciendo en el equipo a inspeccionar un sonido con el mando del potenciómetro de volumen al máximo nivel. Todo establecimiento deberá contar con los permisos que otorga el Cuerpo de Bomberos de la jurisdicción a la que corresponda.

Ordenanza de promoción del cantón Sucre como destino preferente de turismo y residencia de jubilados – 2013.

Art. 3.- Como estímulos tributarios a favor de los inversionistas nacionales o extranjeros que se establezcan legalmente en el Cantón Sucre y realicen nuevas inversiones productivas y/o que favorezcan el desarrollo de obras de infraestructura y/o el buen vivir en el cantón; para aquellos que generen empleo y que privilegien la mano de obra local, para fomentar el desarrollo del turismo, la industria, el comercio u otras actividades productivas, culturales, educativas, deportivas o de beneficencia, así como a quienes las protejan, conserven y defiendan el medio ambiente, estarán exentos por 3 años de los tributos municipales, que como sujeto activo le

- i) Atractivos turísticos existentes;
- ii) Forma de acceder a servicios públicos y privados vinculados con la salud, la seguridad ciudadana, entre otros;
- iii) Los precios promedios de los alimentos y los inmuebles que se ofertan en la zona para evitar así procesos de especulación

Análisis de las Facultades Transferidas al GAD Sucre

Para la realización de esta investigación se llevó a cabo el análisis de las facultades transferidas a los gobiernos descentralizados, los mismo que constan en la resolución No. 1 del Consejo de Competencias; en el capítulo segundo del modelo de gestión, sección dos se indican los diferentes artículos que deben regir en cada uno de los GAD del país.

Tabla 19

Cumplimiento de las Facultades Turísticas Transferidas al GAD Sucre Parte 1

Artículo	Cumple	No Cumple	Observaciones
<p>Art. 9.- Facultades de los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos.-</p> <p>En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en su respectiva circunscripción territorial, el ejercicio de las facultades de planificación cantonal, regulación cantonal, control cantonal y gestión cantonal, en los términos establecidos en esta resolución y la normativa nacional vigente.</p>	✓		
<p>Art. 10.- Planificación cantonal.- En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en su respectiva circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de planificación:</p> <p>1. Elaborar planes, programas y proyectos turísticos de carácter cantonal, sujetándose a la planificación nacional del sector turístico aprobada por la Autoridad Nacional de Turismo.</p>	✓		<p>Se encuentran trabajando en los proyectos: “Sabores de mi tierra” y “Marca destino”. Art. 6 De la ordenanza de promoción del cantón Sucre como destino preferente de turismo.</p>
<p>2. Formular el plan cantonal de turismo, mismo que debe, a su vez, sujetarse a la planificación nacional del sector turístico.</p>	✓		
<p>Art. 11.- Regulación cantonal.-</p> <p>En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en su respectiva circunscripción territorial, y con sujeción a la normativa nacional vigente, las siguientes atribuciones de regulación:</p> <p>1. Expedir las ordenanzas y resoluciones de carácter cantonal que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo, en concordancia con la planificación nacional del sector turístico, la normativa nacional vigente y las políticas públicas expedidas por la Autoridad Nacional de Turismo.</p>	✓		<p>Cuentan con diversas ordenanzas como: “Ordenanza que regula el uso de bares y restaurantes en las facilidades turísticas en el cantón Sucre” “Ordenanza que regula las actividades y horarios de funcionamiento en los centros de diversión nocturna en el cantón Sucre” “La reforma a la ordenanza que establece la tasa para la licencia anual de funcionamiento de los establecimientos”</p>
<p>2. Regular los horarios de funcionamiento de los establecimientos turísticos, en coordinación con la Autoridad Nacional Competente.</p>	✓		
<p>3. Regular el desarrollo del sector turístico cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y de turismo comunitario, conforme la normativa vigente.</p>	✓		

Nota: Adaptado Ecuador -Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas por MINTUR, 2016

Cumplimiento de las Facultades Turísticas Transferidas al GAD Sucre Parte 2

Artículo	Cumple	No Cumple	Observaciones
<p>Art. 12.- Control cantonal.-</p> <p>En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en el ámbito de su circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de control:</p>			
1. Controlar que los establecimientos turísticos cumplan con la normativa nacional y cantonal vigente.		X	Actualmente no cuentan con personal técnico que permita llevar el control de los establecimientos
2. Controlar las actividades turísticas en las áreas de conservación y uso sostenible municipales o metropolitanas, en coordinación con las entidades nacionales competentes.	✓		
3. Establecer mecanismos de protección turística dentro de su circunscripción territorial.	✓		
4. Otorgar y renovar la licencia única anual de funcionamiento, en función de los requisitos y estándares establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo.			
5. Controlar y vigilar la prestación de las actividades y servicios turísticos que han obtenido la licencia única anual de funcionamiento, sin que esto suponga categorización o recategorización, de conformidad con la normativa expedida por la Autoridad Nacional de Turismo.	✓		Art. 3 De la ordenanza que establece la tasa para la licencia anual de funcionamiento de los establecimientos turísticos del cantón Sucre.
6. Aplicar las sanciones correspondientes por el incumplimiento de la licencia única anual de funcionamiento y los requisitos para su obtención, siguiendo el debido proceso y conforme a la normativa vigente.		X	El MINTUR no ha informado sobre la nueva normativa de recategorización
<p>Art. 13.- Gestión cantonal.-</p> <p>En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en su respectiva circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de gestión:</p>	✓		
1. Promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo, conforme a la normativa vigente.		X	Promoción de los destinos turísticos del cantón
2. Actualizar el catastro de establecimientos turísticos del cantón, de conformidad con la normativa nacional vigente.		X	
3. Elaborar y actualizar el inventario de atractivos turísticos de su circunscripción, de conformidad con la normativa expedida por la Autoridad Nacional de Turismo.		X	Debido a la pandemia en el presente año, solo 15 establecimientos del sector de San Jacinto fueron visitados para el levantamiento de información para la actualización del catastro.
4. Actualizar y dar mantenimiento adecuado a la señalización turística, así como la señalética turística del cantón.			

Nota: Adaptado Ecuador -Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas por MINTUR, 2016

Cumplimiento de las Facultades Turísticas Transferidas al GAD Sucre Parte 3

Artículo	Cumple	No Cumple	Observaciones
5. Impulsar campañas de concienciación ciudadana que generen una cultura sobre la importancia del turismo		X	El Ing. José Murillo, mencionó que falta concientizar a los pobladores de la riqueza cultural que tiene el sector
6. Recaudar los valores por concepto de imposición de sanciones por el incumplimiento de la licencia única anual de funcionamiento y los requisitos para su obtención.	✓		
7. Desarrollo de productos o destinos turísticos que posibiliten la promoción conjunta y acceso a nuevos mercados en coordinación con los demás niveles de gobierno.	✓		Se encuentran en proceso de estudio la realización de proyectos de destinos turísticos con la ayuda de las universidades del sector.
8. Elaborar y difundir material promocional e informativo turístico cantonal.		X	
9. Otorgar asistencia técnica y capacitación a los prestadores de servicios turísticos del cantón, en el marco de la normativa nacional.		X	Por el momento el MINTUR no cuenta con profesionales técnicos que puedan realizar visitas al sector
10. Coordinar mecanismos de bienestar turístico con los distintos niveles de gobierno, así como con las entidades nacionales competentes.	✓		
11. Receptar, gestionar, sustanciar los procesos de denuncias efectuadas por parte de los distintos turistas, respecto a los servicios recibidos, y reportarlas trimestralmente a la Autoridad Nacional de Turismo.	✓		Se realizan en conjunto a los institutos y universidades
12. Realizar y apoyar ferias, muestras, exposiciones, congresos y demás actividades promocionales del turismo de acuerdo a los lineamientos de la Autoridad Nacional de Turismo.	✓		
13. Participar en la elaboración de las estadísticas de turismo cantonal, de acuerdo a las condiciones establecidas por la Autoridad Nacional de Turismo.	✓		
14. Fomentar proyectos turísticos cantonales que guarden concordancia con la legislación vigente.		X	
15. Dotar de facilidades en los sitios identificados como turísticos, en articulación con la Autoridad Nacional de Turismo y los gobiernos autónomos descentralizados provinciales.	✓		
	✓		

Nota: Adaptado Ecuador -Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas por MINTUR, 2016

La gobernanza tiene como deber cumplir con las normas y políticas que se expiden a nivel nacional, sin embargo, por cuestiones de presupuesto, tiempo y a la situación actual del país no se ha logrado cumplir con ciertas reglamentaciones del sector turístico. Los GAD municipales cuentan con competencias que deben desarrollar una de ellas se basa en actividades que mejoren e impulsen el desarrollo de actividades turísticas.

En el Art.10 del Consejo de Competencias, menciona que una de las competencias de los GAD Municipales es la planificación, creación de programas y proyectos turísticos de

carácter cantonal; actualmente el cantón Sucre cuenta con proyectos turísticos, estos son las ferias que se realizan “Sabores de mi tierra” y “Marca destino”, todo esto en conjunto a la comunidad. Si bien es cierto el MINTUR expidió cambios de reglamentación en la normativa para la recategorización de establecimientos de alimentos y bebidas; por lo tanto, es deber del MINTUR capacitar al personal de los distintos GAD municipales del país para que estos mismos expongan la información adquirida y se pueda dar a conocer este nuevo reglamento.

Por otro lado, en el Art. 12 ítem número 4 se menciona la facultad de otorgar, controlar y renovar la licencia anual de funcionamiento la misma que permite que los establecimientos turísticos cumplan con la normativa nacional y cantonal vigente, sin embargo, se siguen rigiendo al reglamento antiguo, el cual contaba con otros valores y otros requisitos de categorización, actualmente esos valores han cambiado y por ende se debe realizar la recategorización para la correcta aplicación de la normativa.

El GAD Municipal de Sucre necesita dar a conocer la nueva reglamentación del MINTUR, esto brindará beneficio a los establecimientos permitiéndoles mejorar en calidad de servicio, infraestructura, buenas prácticas de manufactura, políticas y legalidad.

Entrevistas

Las entrevistas fueron realizadas a seis miembros del Directorio del Consejo Cantonal de Turismo del GAD Municipal del Cantón Sucre. Se seleccionaron a las autoridades y representantes (Ver Figura 5) que se encuentran más involucrados en la parte turística, específicamente en el campo de establecimientos de alimentos y bebidas.

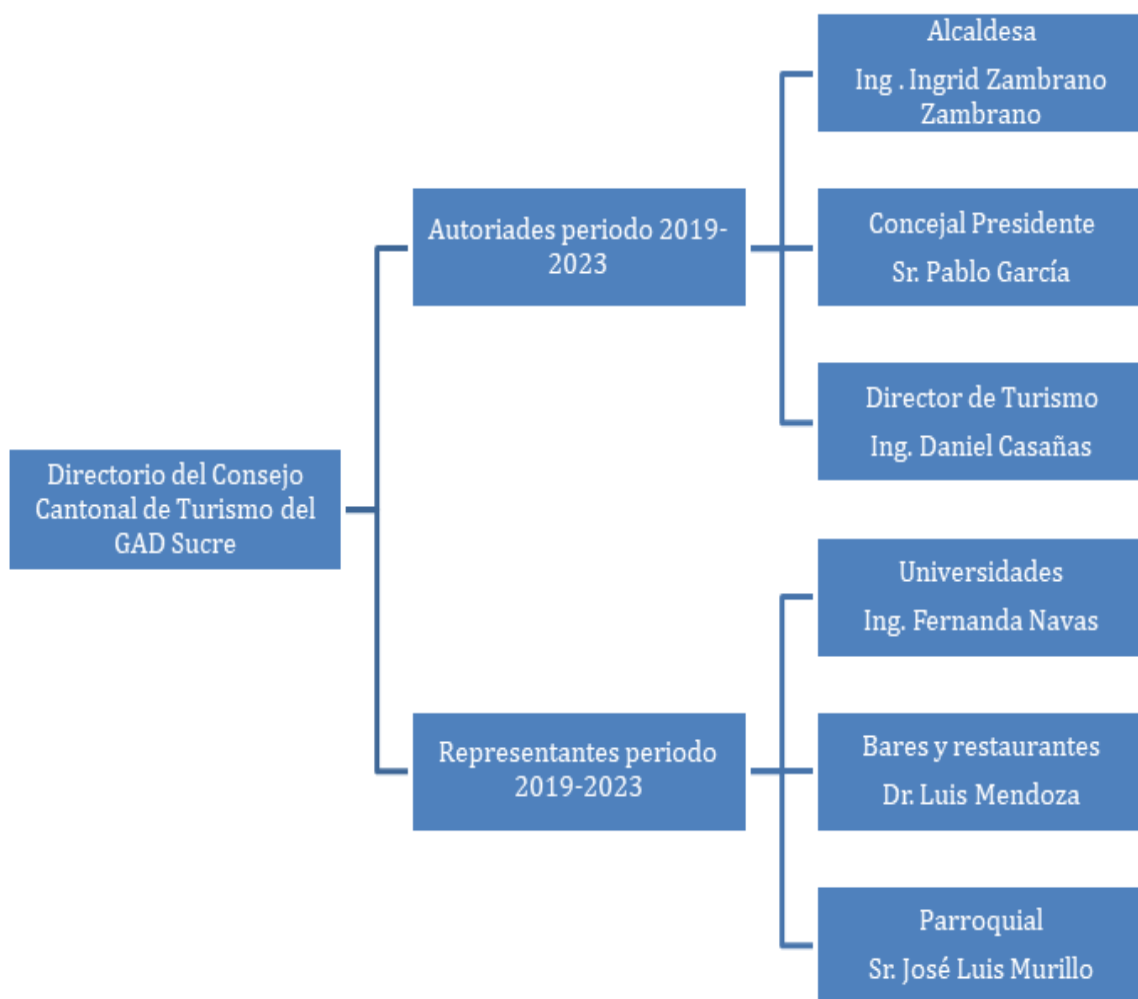


Figura 5. Personas entrevistadas del Directorio del Consejo Cantonal de Turismo del GAD Sucre

Resultados.

Sr. José Murillo.

1. La falta de información y capacitación es una de las debilidades de la parroquia San Isidro, que hasta el momento esa parroquia no tiene conocimiento de la nueva normativa.
2. El Sr. Murillo indicó que los gobiernos provinciales o cantonales deben promover más capacitaciones para todo el sector turístico con el fin de mejorar los servicios ofrecidos esto a su vez permite que sea más fácil adaptarse a los nuevos cambios de reglamentación. Hay bastantes vacíos que deben llenarse por medio de charlas o capacitaciones
3. Impulsar o vender los atractivos turísticos de la zona, logrará atraer a los turistas a que consuman alimentos de nuestra identidad. Por eso, se debe rescatar la cultura, eso es lo primordial.

Dr. Luis Mendoza.

1. La pandemia obliga a todos a mejorar, ser creativos y ser más responsable. Aunque las cosas han cambiado, y no es lo mismo un restaurante en el año 2012 que uno del 2020, los locales deben buscar alternativas u otras fuentes de ingreso.
2. El Dr. Mendoza opinó que los representantes del sector turístico deberían ser invitado a las mesas de diálogo.
3. El Ministerio de Turismo a veces tiene normas que se cumplen de acuerdo al local, al cliente o a la persona. Es solamente para aquellos que tenemos conciencia porque a veces el ministerio no es equilibrado o no es equitativo y solamente hace cumplir a ciertos sectores y a otros no. Si fuese una normativa de cumplimiento exacto debería ser muy igualitario y equilibrado para todos.
4. Cuando un restaurante va a pedir un crédito es complicado, complejo; el papeleo y la documentación es inmensa e inalcanzable en muchas ocasiones y cualquier mancha que usted haya tenido en el pasado con alguna casa comercial, le impide continuar con el proceso. El gobierno o el estado debe procurar otorgar más facilidades y más en esta época.

Ing. Fernanda Navas.

1. Se deben desarrollar nuevas ordenanzas que vayan acorde al territorio. Además, los requisitos de apertura o de categorización deberían ser modificados a la realidad del territorio porque muchas veces están fuera del alcance de los emprendedores.
2. Prepararse y capacitarse para las nuevas necesidades, una nueva forma de vida. La capacitación, es una forma de hacerle entender a la gente que la pandemia condiciona muchísimo, pero no significa que limite a las personas a seguir trabajando. La capacitación y fortalecimiento al talento humano es primordial.
3. La vida que conocíamos antes ya nada es igual, nadie en turismo se imaginó que esto iba a suceder. Todo lo que son protocolos tanto a nivel nacional como cantonal deben ser compatibles y realistas a la situación actual. La gobernanza debe dar de alguna manera las herramientas para que los establecimientos puedan abrir sus locales.
4. El éxito para que un establecimiento abra sus puertas al público después de esta pandemia está en la capacidad de carga, el número de personas que puede asumir cada local, más todas las medidas de protección que se deben aplicar.

Sr. Pablo García.

1. Para que los establecimientos se categoricen con la nueva normativa es importante la información que se les proporciona, o en su defecto capacitaciones, por parte del gobierno central o autónomo.
2. Se necesita estudiar la zona para poder desarrollar planes de acción que permitan el impulso económico, esto debe ir en conjunto de las capacitaciones ya que la formación y educación serán el efecto diferenciador con otros destinos.
3. Se vive una nueva realidad con lo de la pandemia y es la oportunidad para reformar ciertas ordenanzas del GAD Sucre. Con normas claras de reactivación y los instrumentos necesarios se podrá reactivar el turismo

Ing. Daniel Casañas

1. El cantón necesita hacer una actualización, la cual se empezó, pero no se ha podido culminar por motivos de la pandemia. Solamente se lograron visitar y realizar el levantamiento de información a 15 establecimientos en San Jacinto.
2. La dirección de turismo en el levantamiento de información para la actualización del catastro, pero considera que es necesaria la ayuda y soporte del MINTUR porque son ellos quienes finalmente habilitan y validan. Sin embargo, el MINTUR ha manifestado que actualmente no tienen técnicos para que visiten el territorio.
3. La administración anterior no dejó registro o antecedente de control a los establecimientos turísticos. A partir de febrero 2020, que él asumió la dirección, ha trabajado en verificar que los establecimientos que están el catastro realmente están operando aún. Se encontró con la novedad de que varios de los establecimientos ya no existen. Los dueños no han reportado sobre el cese de actividades y siguen acumulando valores por pagar al municipio porque aún no se le da de baja en el catastro turístico.
4. Actualmente el GAD Sucre está trabajando en reformar la ordenanza de la licencia anual de funcionamiento porque es muy antigua. La nueva propuesta va de acuerdo con las nuevas tendencias y los nuevos protocolos de seguridad. Existe la posibilidad de que en el 2021 este valor se exonere en al menos un 90% para que el impacto sea lo menor posible para el cantón.
5. La dirección presentó la reestructuración del organigrama del departamento de turismo, con el fin de tener una unidad con técnicos específicos que ayuden con el control de los establecimientos turísticos.

Ing. Ingrid Zambrano.

1. El GAD Sucre ha recibido varias capacitaciones por parte del MINTUR enfocadas al tema de servicio al cliente y actualmente con planes de bioseguridad, pero no con respecto a esta nueva normativa. La alcaldesa considera que es el MINTUR quien debe hacer el primer llamado para orientar a las nuevas autoridades sobre estas normativas
2. Se han contratado varias consultorías, entre ellas una con la marca destino y está enfocada a potencializar las raíces, tradiciones y cultura del cantón Sucre. La idea de la marca es posicionar el cantón en conjunto, cada una de sus parroquias con cada una su particularidad en cuanto a su gastronomía. En el presente año se realizó un pequeño programa llamado “sabores de mi tierra”, para dar a conocer la diversidad que tiene el cantón en cuanto a gastronomía. También, comentó que se les está otorgando a los establecimientos de alimentos y bebidas un sello de marca destino a todos los que cumplen con las medidas de bioseguridad. Para ella es importante que un establecimiento de alimentos y bebidas pueda garantizar una buena atención, un buen plato e infraestructura segura.
3. Su gobierno está dispuesto a dar incentivos a los establecimientos que se categoricen correctamente y cumplan con todas las normas de bioseguridad. Una forma de motivarlos sería con un afiche especial de promoción, mayor difusión y promoción a quienes realicen su categorización y quieran mejorar. Otra forma, podría ser con la reducción del porcentaje de impuestos por un tiempo determinado. Opina que es el momento de rediseñarse y la única forma con la que podemos competir es con servicios de calidad seguros. Los establecimientos deben demostrar que cumplen con todos los estándares de calidad que el turista espera.

FODA

Esta herramienta permitirá conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las competencias del GAD municipal del cantón Sucre, para con ello desarrollar recomendaciones que deben realizar para cumplir con el correcto desempeño de sus obligaciones.

Fortalezas

F1.- La máxima autoridad del GAD Sucre cuenta con vastos conocimientos profesionales en el área turística.

F2.- Poseen instalaciones para el departamento turístico.

F3.- Cuentan con materiales como fichas y documentos que sirven para el levantamiento de información de diferentes actividades turísticas.

F4.- Desarrollo de plan turístico cantonal.

F5.- Creación del programa “sabores de mi tierra”.

Oportunidades

O1.- Capacitación sobre nueva normativa de categorización y sus herramientas, para el GAD municipal.

O2.- Firmar convenios con instituciones académicas.

O4.- Promoción de los establecimientos que cumplen las normativas establecidas.

O5.- Establecer dialogo semestral con MINTUR.

O6.- Capacitación para la apertura de establecimientos post Covid19, servicio al cliente y buenas prácticas de manufactura para los empresarios turísticos.

Debilidades

D1.- Existen varias ordenanzas del GAD sucre que son antiguas y no están acorde con la nueva realidad.

D2.- No cuentan con fecha o tiempo límite para atención a los procesos de documentación.

D3.- Falta de personal técnico capacitado con experiencia para trabajar en el área turística.

D4.- Falta de personal para la inspección y recolección de información de los establecimientos de alimentos y bebidas.

D5.- No existe un cronograma anual de las actividades, lo cual no permite cumplir con las actividades planificadas.

Amenazas

A1.- Algunos de los artículos de las ordenanzas del MINTUR, no están adaptadas para llevarlas a cabo en el cantón.

A2.- Existen escasas políticas públicas que incentiven la inversión privada.

A3.- Paralización de actividades por Covid19, no se pudo realizar el levantamiento de información de los establecimientos durante el periodo actual.

Matriz DAFO

Fortalezas y debilidades

Tabla 20

Fortalezas y Debilidades GAD Sucre

F1, D1 Desarrollar nuevas reformas y ordenanzas que estén más apegadas a la realidad actual del cantón Sucre.

F2 , D4 Contratar personal técnico capacitado para el desarrollo de programas y actividades turísticas del cantón.

F4, D5 Desarrollar un cronograma de actividades turísticas que sea de conocimiento público.

F5, D3 Creación de nuevos programas turísticos

Fortalezas y amenazas

Tabla 21

Fortalezas y Amenazas GAD Sucre

F1, A1	Establecer ordenanzas enfocadas a cada una de las actividades turísticas que tenga el cantón Sucre.
F5, A2	Proponer políticas para la inversión privada en programas y proyectos turísticos
F3, A3	Establecer un plan para el levantamiento de información de los establecimientos turísticos.

Oportunidades y debilidades

Tabla 22

Oportunidades y Debilidades GAD Sucre

O1-5-6, D3	Solicitar capacitación e información al MINTUR para mejorar la formación técnica del personal del GAD municipal y de los empresarios turísticos.
O2, D1	Gestionar convenios con instituciones académicas para desarrollar trabajos con la comunidad.

Oportunidades y amenazas

Tabla 23

Oportunidades y Amenazas GAD Sucre

O4, A3	Desarrollar plataformas virtuales para la actualización de información de los establecimientos turísticos.
O5, A1	Gestionar mesas de dialogo que incluyan a los representantes de turismo del cantón Sucre para asesoría brindada por del MINTUR.

Análisis del cumplimiento de las facultades transferidas al GAD Sucre

Después de analizar las diferentes facultades turísticas que son transferidas a los gobiernos descentralizados, ordenanzas municipales y conocer la opinión de varios miembros del Directorio del Consejo Cantonal de Turismo del GAD Municipal del Cantón Sucre, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El MINTUR es la entidad encargada de elaborar, ejecutar y controlar las normas y reglamentos para el sector turístico, sin embargo, ha transferido varias facultades a los GAD municipales. Una de las facultades transferidas es la de controlar que los establecimientos turísticos cumplan con la normativa nacional y cantonal vigente. El GAD Sucre, no realiza con totalidad el cumplimiento de esta competencia porque continúa esperando que el MINTUR realice la recategorización a los establecimientos de alimentos y bebidas.

- Con respecto al departamento de turismo del GAD Sucre; aún existe falta de técnicos especializados y hay desconocimiento de cómo utilizar algunas herramientas para normar los establecimientos turísticos. Para poder desarrollar en su totalidad sus competencias tiene que contar con todos los recursos técnicos y humanos, por lo que se recomienda hacer un convenio interinstitucional con el MINTUR y la ULEAM-extensión Bahía para poder solicitar un acompañamiento técnico de la aplicación de las nuevas normativas, a través de los proyectos de vinculación que tiene la universidad.
- Una de las facultades transferidas permite al GAD municipal aplicar las sanciones correspondientes por el incumplimiento de la licencia única anual de funcionamiento y los requisitos para su obtención, siguiendo el debido proceso y conforme a la normativa vigente. La ordenanza municipal establece que para la renovación de la licencia los establecimientos deben presentar un certificado de haber asistido durante un año por lo menos a una capacitación sobre servicios al cliente al igual que sus empleados. No obstante, cuando se realiza la renovación este requisito no es exigido. Se sugiere que el GAD municipal establezca nuevos parámetros de control para poder obtener la renovación de la licencia. Además, dialogar con los representantes de los establecimientos para dar a conocer los beneficios de una capacitación.
- Otorgar asistencia técnica y capacitación a los prestadores de servicios turísticos del cantón es otra de las facultades transferidas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales. El municipio realiza capacitaciones gratuitas para la comunidad con temas como manipulación de alimentos, servicio al cliente y planificación del desarrollo turístico por parroquia. Por otra parte, el COVID-19 ha generado cambios y nuevos protocolos, se sugiere que en los próximos programas de capacitación se implemente también temas de bioseguridad.
- Actualizar el catastro de establecimientos turísticos del cantón es una de las facultades transferidas a los municipios, pero el GAD no está desarrollando en su totalidad esta competencia, su catastro turístico sigue presentando establecimientos que dejaron de funcionar hace algunos años atrás. El municipio puede establecer vínculos con las universidades y el MINTUR para recibir capacitación del funcionamiento de la metodología de inventarios y catastro turístico.

Capítulo IV: Plan De Acompañamiento Para La Recategorización De Los Establecimientos De Alimentos Y Bebidas Del Cantón Sucre.

En el presente capítulo se propone un plan de acompañamiento para la recategorización de las cafeterías y bares del cantón Sucre. Para la realización del plan, primero se llevó a cabo el diagnóstico de los establecimientos que permitió determinar las diferencias entre el registro actual y la normativa vigente. Por otro lado, se identificaron cuáles son los requisitos que faltan por cumplir en los establecimientos. Posteriormente, se analizó las competencias de la gobernanza del cantón para comprender el ambiente legal que norma y apoya la actividad turística. La información recopilada permite diseñar de forma individual los requisitos que deben cumplir los establecimientos tomando en consideración los tres pilares establecidos por el MINTUR, los cuales son: infraestructura, servicio y buenas prácticas de manufactura.

Objetivo General

Diseñar un plan de acompañamiento que permita a los establecimientos categorizarse de acuerdo con la normativa actual del Ministerio de Turismo.

Objetivos Específicos

1. Desarrollar estrategias y acciones que permitan a cada establecimiento cumplir con los requisitos generales obligatorios faltantes para su respectiva categorización.
2. Proponer un plan para implementar los requisitos de categorización específicos que sean necesarios para obtener la categorización deseada.

Estrategias

Armijo (2011) explicó que una estrategia es un curso de acción general que consiste en la combinación más apropiada de los recursos con los que cuenta el establecimiento, en los cuales permitirá alcanzar sus fines mediante los objetivos establecidos. Existen varios tipos de estrategias, dependiendo de las necesidades del establecimiento. En este plan se proponen tres estrategias, las mismas que están relacionadas con los pilares que de la reglamentación de alimentos y bebidas. Las estrategias son:

1. **Infraestructura:** A pesar de que tiene varios significados se debe adaptar al proyecto de investigación presente, por ende, este se basa en el conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera. (Infante. A, 2009). Los requisitos basados en infraestructura son los que generan una imagen positiva en el destino y que van interrelacionados con el servicio y buenas prácticas para que el usuario pueda satisfacer sus expectativas (MINTUR, 2019).

2. Servicios: Kotler (2006), lo define como: “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer” (p. 7). Por lo tanto, se basa en brindarle la mejor experiencia al consumidor al momento de su visita en el establecimiento.
3. Buenas Prácticas de Manufactura: El Decreto Ejecutivo 3253 expidió que:

Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción. (Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados, 2002, p. 3)

Acciones

Armijo (2011) concluyó que *los planes de acción o el conjunto de tareas que la organización establecerá para alcanzar los resultados tienen que facilitar el cierre de las brechas que existan entre la situación actual y la situación deseada* (p.51).

Las acciones dependerán de los requisitos por completar de cada establecimiento.

Propuesta de intervención de los requisitos generales obligatorios

Tabla 24

Propuesta de Intervención de los Requisitos Generales Obligatorios para H Bar Sports

Estrategias	Requisitos	Acciones	Duración	Costo
1. Infraestructura	Contar con pisos o elementos antideslizantes en el área de producción (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).	1. Adquirir moquetas antideslizantes (3)	1 semana	\$ 60,00
	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.	1. Comprar e instalar detectores de humo (2)	4 días	\$ 33,00
	Contar con cámaras de seguridad interconectadas con el ECU 911.	1. Cotizar modelos y precios 2. Comprar e instalar cámaras según la necesidad del local. (2) 3. Solicitar al ECU 911 cámara para el sector donde se encuentra el establecimiento.	1 mes	\$ 235,00
2. Servicio	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico	1. Diseñar tabla para control de registro de limpieza 2. Imprimir tablas 3. Comprar archivador (1) 4. Adjuntar controles en archivador	3 días	\$ 7,00
3. BPM	Contar con un registro documental de control de plagas.	1. Diseñar tabla para control de plagas 2. Imprimir tablas 3. Adjuntar controles en archivador	2 días	\$ 3,00
	Focos y lámparas de techo deben aislarse con protectores en caso de rotura en áreas de producción.	1. Adquirir protectores y focos (2) 2. Instalar ambos productos	8 días	\$ 16,00
Total			2 meses	\$ 354,00

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Tabla 25

Propuesta de Intervención de los Requisitos Generales Obligatorios para Maui Parte 1

Estrategias	Requisitos	Acciones	Duración	Costo
1. Infraestructura	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.	1. Comprar e instalar barras de apoyo para baños (2) 2. Comprar y pegar señalética para baños (2) 3. Adquirir rampa portátil (1)	2 Semanas	\$ 250,00
	Contar con sistema de iluminación de emergencia.	1. Comprar e instalar lámpara de emergencia con indicadores de salida (1)	4 días	\$ 19,00
	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.	1. Comprar e instalar detectores de humo (2)	4 días	\$ 33,00
	Contar con cámaras de seguridad interconectadas con el ECU 911.	1. Cotizar modelos y precios 2. Comprar e instalar cámaras según la necesidad del local. (2) 3. Solicitar al ECU 911 cámara para el sector donde se encuentra el establecimiento	1 mes	\$ 235,00
	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.	1. Diseñar imagen de aforo 2. Imprimir afiche en material impermeable (1) 3. Instalar señalética de aforo a la entrada del local	3 días	\$ 3,00
	Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.	1. Rediseñar el menú con precio más impuesto 2. Imprimir menú en material impermeable 3. Incorporar menú en áreas visibles al consumidor	1 semana	\$ 15,00
2. Servicio	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.	1. Adquirir formatos de horario de atención (1) 2. Establecer horarios de atención 3. Instalar los horarios al alcance visual de los consumidores	2 días	\$ 3,00
	Exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.	1. Descargar desde la página oficial del ECU911 el rotulo 2. Imprimir rotulo en un material resistente y duradero (2) 3. Instalar cerca de la puerta de entrada y baños	2 días	\$ 3,00
	Cuenta con personal de seguridad capacitado y certificado debidamente identificado.	1. Publicar en medios de comunicación la oportunidad laboral para guardia de seguridad con certificación 2. Realizar entrevistas 3. Contratar un guardia de seguridad	1 mes	\$ 450,00

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Propuesta de Intervención de los Requisitos Generales Obligatorios para Maui Parte 2

Estrategias	Requisitos	Acciones	Duración	Costo
2.Servicio	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico	1. Diseñar tabla para control de registro de limpieza 2. Imprimir tablas 3. Adjuntar controles en archivador	3 días	\$ 7,00
	Contar con bodega (s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza, menaje y licores, separada del área de preparación de alimentos y bebidas.	1. Comprar e instalar estantería metálica (1) para utilería, menaje y licores. 2. Adquirir contenedor plástico mediano para productos de limpieza (1)	8 días	\$ 80,00
	Contar con un registro documental de control de plagas.	1. Diseñar tabla para control de plagas 2. Imprimir tablas 3. Adjuntar controles en archivador	2 días	\$ 3,00
3. BPM	Contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.	1. Diseñar un informativo del correcto lavado de manos 2. Imprimir los afiches en materiales impermeables (3) 3. colocar los afiches al alcance visual de los empleados del establecimiento (lavaderos y puertas de entrada a la cocina)	3 días	\$ 6,00
	Focos y lámparas de techo deben aislarse con protectores en caso de rotura en áreas de producción.	1. Adquirir protectores y focos (2) 2. Instalar ambos productos	8 días	\$ 16,00
Total			4 meses	\$ 1.123,00

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Tabla 26

Propuesta de Intervención de los Requisitos Generales Obligatorios para San Antonio de Caraquez, Coffe Parte 1

Estrategias	Requisitos	Acciones	Duración	Costo
1. Infraestructura	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.	1. Comprar e instalar barras de apoyo para baños (2) 2. Comprar y pegar señalética para baños (2) 3. Adquirir rampa portátil (1)	2 Semanas	\$ 250,00

Propuesta de Intervención de los Requisitos Generales Obligatorios para San Antonio de Caraquez Coffee

Pare 2

Estrategias	Requisitos	Acciones	Duración	Costo
1. Infraestructura	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.	1. Adquirir tres contenedores de 50 Libras tapas de color azul, verde, amarillo.	1 semana	\$ 72,75
	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.	1. Comprar e instalar detectores de humo (2)	4 días	\$ 33,00
	Contar con suministro continuo de energía eléctrica.	1. Cotizar modelos y precios de transformador de energía 2. Comprar transformador según las necesidades del local	2 semanas	\$ 300,00
2. Servicio	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.	1. Diseñar imagen de aforo 2. Imprimir afiche en material impermeable 3. Instalar señalética de aforo a la entrada del local	3 días	\$ 3,00
	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.	1. Adquirir formatos de horario de atención 2. Establecer horarios de atención 3. Instalar los horarios al alcance visual de los consumidores	2 días	\$ 3,00
	Exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.	1. Descargar desde la página oficial del ECU911 el rotulo (Ver figura 6) 2. Imprimir rotulo en un material resistente y duradero (2) 3. Instalar cerca de la puerta de entrada y baños	2 días	\$ 3,00
	Contar con registros visibles de limpieza diaria de baños y/o baterías sanitarias.	1. Diseñar tabla para control de registro de limpieza de baños 2. Imprimir tablas 3. Comprar archivador 4. Adjuntar controles en archivador	3 días	\$ 3,00
	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico	1. Diseñar tabla para control de registro de limpieza 2. Imprimir tablas 3. Adjuntar controles en archivador	3 días	\$ 7,00
	Contar con un registro documental de control de plagas.	1. Diseñar tabla para control de plagas 2. Imprimir tablas 3. Adjuntar controles en archivador	2 días	\$ 3,00
	3. BPM	Contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.	1. Diseñar un informativo del correcto lavado de manos 2. Imprimir los afiches en materiales impermeables 3. colocar los afiches al alcance visual de los empleados del establecimiento (lavaderos y puertas de entrada a la cocina)	3 días
Total			2.5 meses	\$ 683,75

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018



Figura 6. Rotulo del número de servicio integrado de seguridad ECU 911.

Tomado de <https://www.ecu911.gob.ec/rotulacion/>

Prototipos para requisitos generales obligatorios



Figura 7. Prototipo de aforo máximo de personas para Maui



Figura 8. Prototipo de aforo máximo de personas para San Antonio de Caraquez Coffee

LAVADO DE LAS MANOS 101

¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?



SAN ANTONIO DE CARAQUEZ
Coffee

<p style="font-size: 24px; font-weight: bold; margin: 0;">01</p> <p style="font-size: 12px; margin: 0;">MOJARSE LAS MANOS Y LOS ANTEBRAZOS BAJO UN CHORRO DE AGUA TIBIA.</p>	<p style="font-size: 24px; font-weight: bold; margin: 0;">02</p> <p style="font-size: 12px; margin: 0;">APLICAR SUFICIENTE JABÓN PARA HACER BASTANTE ESPUMA..</p>	<p style="font-size: 24px; font-weight: bold; margin: 0;">03</p> <p style="font-size: 12px; margin: 0;">FROTARSE VIGOROSAMENTE LAS MANOS Y LOS ANTEBRAZOS DURANTE AL MENOS 10-15 SEGUNDOS. LIMPIESE LA PUNTA DE LOS DEDOS Y ENTRE LOS DEDOS.</p>	<p style="font-size: 24px; font-weight: bold; margin: 0;">04</p> <p style="font-size: 12px; margin: 0;">ENJUAGARSE BIEN LAS MANOS Y LOS ANTEBRAZOS BAJO UN CHORRO DE AGUA TIBIA Y SECAR.</p>
--	---	--	--






Figura 9. Prototipo de lavado de manos para San Antonio de Caraquez Coffee.

Adaptado de <https://www.servsafe.com/ServSafe/media/ServSafe/Documents/Handwashing.pdf>

LAVADO DE LAS MANOS 101

¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?



01 MOJARSE LAS MANOS Y LOS ANTEBRAZOS BAJO UN CHORRO DE AGUA TIBIA.	02 APLICAR SUFICIENTE JABÓN PARA HACER BASTANTE ESPUMA..	03 FROTARSE VIGOROSAMENTE LAS MANOS Y LOS ANTEBRAZOS DURANTE AL MENOS 10-15 SEGUNDOS. LIMPIESE LA PUNTA DE LOS DEDOS Y ENTRE LOS DEDOS.	04 ENJUAGARSE BIEN LAS MANOS Y LOS ANTEBRAZOS BAJO UN CHORRO DE AGUA TIBIA Y SECAR.

Figura 10. Prototipo de lavado de manos para Maui.

Adaptado de <https://www.servsafe.com/ServSafe/media/ServSafe/Documents/Handwashing.pdf>

HORARIO DE ATENCION

LUNES a VIERNES
[] a []

SÁBADOS [] a []
DOMINGOS [] a []

Figura 11. Prototipo de horario de atención para San Antonio de Caraquez Coffee



Figura 12. Prototipo de horario de atención para Maui

Tabla 27

Prototipo de Registro Documental de Control de Plagas

Control de plagas	
Fecha	
Empresa responsable	
Área/Lugar del tratamiento	
Objeto del tratamiento	
Días de tratamiento	
Método	
Observaciones	
Firma de técnico o aplicador	

Tabla 28

Prototipo de control de limpieza quincenal profunda

Fecha:		Control de limpieza quincenal	
Área/equipo	Instrucciones básicas	Responsable	Observaciones
Pisos			
Paredes			
Techos			
Ventanas			
Basureros			
Mesas			
Sillas			
Hornos/Freidoras			
Cocina/Estufa			
Refrigerador			
Contenedores			

Tabla 29

Prototipo de control de limpieza diaria de baños para San Antonio de Caraquez Coffee

Control limpieza de baño San Antonio Coffee				
Encargado	Fecha	Hora	Firma	Encargado
	/ /2020	14H30		
	/ /2020	15H30		
	/ /2020	16H30		
	/ /2020	17H30		
	/ /2020	18H30		
	/ /2020	19H30		
	/ /2020	20H30		
	/ /2020	21H30		
	/ /2020	22H30		

Propuesta de intervención de los requisitos de categorización

Tabla 30

Propuesta de Intervención de los Requisitos de Categorización para Maui

Tipo de requisito	Requisitos	Acciones	Puntaje	Costo
Servicio	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.	1. Diseñar letreros 2. Imprimir en material impermeable 3. Pegar letreros en los baños y área de producción	4	\$ 6,00
	Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de energía eléctrica en caso de necesitarlo.	1. Cotizar modelos y precios de transformador de energía 2. Comprar transformador según las necesidades del local	4	\$ 300,00
BPM	Cuenta con plan de limpieza.	1. Lista de los equipos y áreas del local 2. Establecer frecuencia de limpieza 3. Elegir los químicos a utilizar para cada equipo o área 4. Diseñar el plan de limpieza 5. Imprimir	6	\$ 3,00
Total			14	\$ 309,00

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Tabla 31

Propuesta de Intervención de los Requisitos de Categorización para San Antonio de Caraquez Coffee

Tipo de requisito	Requisitos	Acciones	Puntaje	Costo
BPM	Cuenta con un proceso de almacenamiento e identificación de productos o utiliza el manejo de alimentos mediante el principio PEPS y PCPS.	1. Lista de productos perecibles y no perecibles 2. Identificar que productos van en la nevera o en bodega 3. Comprar/ imprimir etiquetas que permitan identificar el almacenamiento 4. Diseñar e imprimir letrero del correcto almacenamiento	6	\$ 10,00
	Cuenta con un plan de registro de temperaturas.	1. Establecer rangos de temperatura normal de los equipos y productos 2. Diseñar tabla para registro de equipos y cocción 3. Imprimir	6	\$ 3,00
Infraestructura	Contar con cámaras de seguridad integradas al ECU 911	1. Cotizar modelos y precios 2. Comprar e instalar cámaras según la necesidad del local. (2) 3. Solicitar al ECU 911 cámara para el sector donde se encuentra el establecimiento.	2	\$ 235,00
Total			14	\$ 248,00

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Tabla 32

Propuesta de Intervención de los Requisitos de Categorización para H Sport Bar

Tipo de requisito	Requisitos	Acciones	Puntaje	Costo
Servicio	Cuenta con menú en idioma extranjero.	1. Traducir el menú a inglés 2. Diseñar nuevo menú 3. Imprimir	4	\$ 80,00
	Cuenta con servicio de reserva de mesa.	1. Establecer políticas de reserva 2. Diseñar letreros de reserva para las mesas 3. Diseñar hoja de reserva 4. Imprimir letreros y hojas	4	\$ 20,00
	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.	1. Diseñar letreros 2. Imprimir en material impermeable 3. Pegar letreros en los baños y área de producción	4	\$ 6,00
	Cuenta con un plan de registro de temperaturas en equipos de congelación y refrigeración.	1. Establecer rangos de temperatura normal de los equipos que posee el local 2. Diseñar tabla para registro 3. Imprimir	6	\$ 3,00
BPM	Cuenta con plan de limpieza.	1. Lista de los equipos y áreas del local 2. Establecer frecuencia de limpieza 3. Elegir los químicos a utilizar para cada equipo o área 4. Diseñar el plan de limpieza 5. Imprimir	6	\$ 3,00
Total			24	\$ 112,00

Nota: Adaptado Ecuador -Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas por MINTUR, 2018

Prototipos para requisitos de categorización

Tabla 33

Prototipo de Registro de Temperaturas en Equipos de Congelación y Refrigeración.

Registro del control de temperaturas (C°)							
N°	Equipo	Fecha	Rango de Temperatura	Lectura de Temperatura	Apto/No Apto	Observaciones	Responsable
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Tabla 34

Prototipo de plan de limpieza

AREA/EQUIPO	FRECUENCIA			DESINFECCIÓN			RESPONSABLE
	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	
Pisos	X				X		
Paredes		X			X		
Techos			X			X	
Ventanas		X			X		
Mesas	X			X			
Sillas	X			X			
Platos, vasos, cubiertos, etc.	X			X			
Hornos/Freidoras		X		X			
Cocina/Estufa	X			X			
Refrigerador		X			X		
Contenedores plásticos		X			X		
Servicios higiénicos	X			X			
Tachos de basura		X			X		


Reserva de mesa		
Nombre:	Requerimientos específicos	
Fecha:		
Hora:		
Número de personas:		
Número de mesas:		
Celular:		
Observaciones:		

Figura 13. Prototipo de sistema de reserva para H Sport Bar

Se sugieren las siguientes políticas de reserva:

1. El mínimo para reservar es de X personas
2. El máximo es de X personas
3. La mesa se mantiene reservada X minutos después del tiempo de reserva
4. La reserva no puede ser más de X días por adelantado



RESERVADO

Figura 14. Prototipo de letrero “Reservado” para H Sport Bar

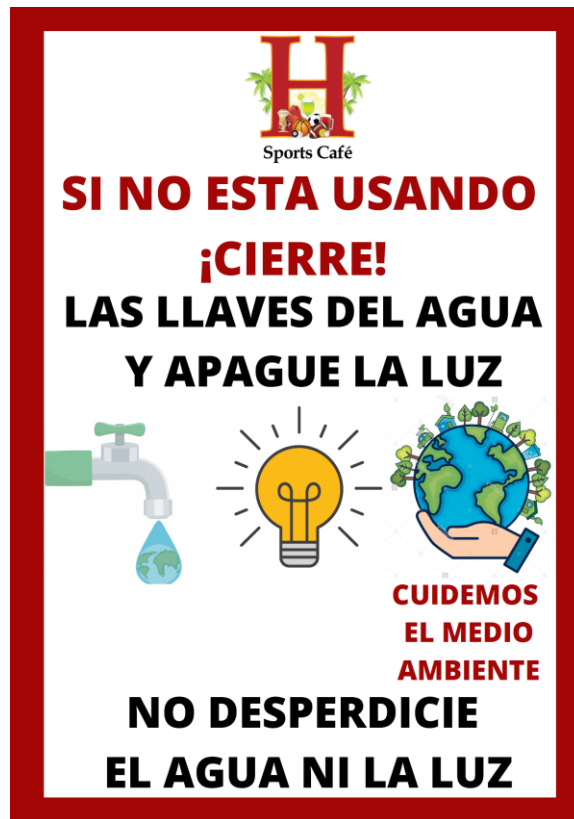


Figura 15. Prototipo del uso eficiente del agua y energía eléctrica H Sport Bar

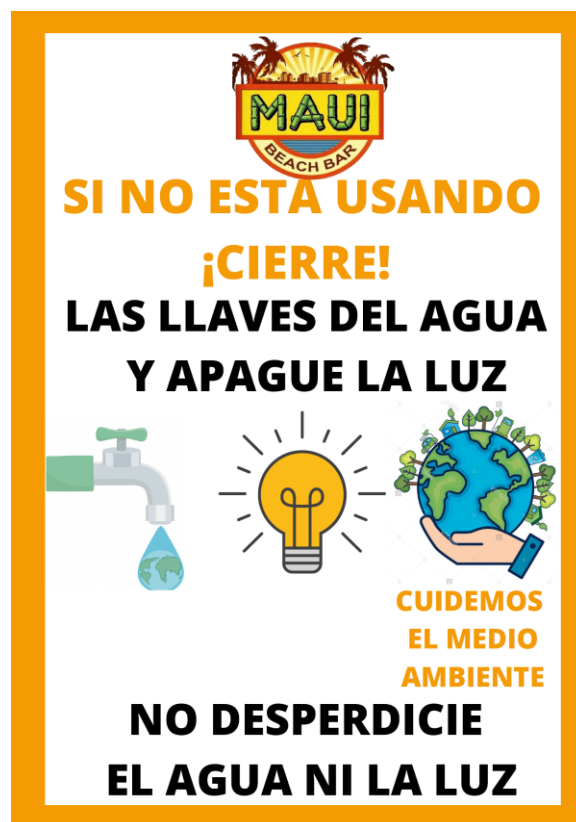


Figura 16. Prototipo del uso eficiente del agua y energía eléctrica Maui



COMO ALMACENAR ADECUADAMENTE LOS ALIMENTOS

- ✓ **ALMACENAR LOS ALIMENTOS INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE LA ENTREGA**
- ✓ **ALMACENAR LA COMIDA EN LA NEVERA EN EL ORDEN APROPIADO**
Desde arriba hacia abajo, ordenar los alimentos en este orden: Alimentos listos para comer, mariscos, todos los cortes de res, cerdo, carne molida y todo tipo de aves.
- ✓ **VERIFICAR LA TEMPERATURA DE LA COMIDA GUARDADA EN LOS REFRIGERADORES O CONGELADORES REGULARMENTE**
Consultar con el administrador cual es la temperatura adecuada para los diferentes alimentos.
- ✓ **ETIQUETAR CON NOMBRE Y FECHA TODA LA COMIDA ALMACENADA**
- ✓ **PRACTICAR EL MÉTODO DE ROTACIÓN PEPS (PRIMERO EN ENTRAR, PRIMERO EN SALIR)**
- ✓ **GUARDAR ALIMENTOS SEGÚN " USAR ANTES DE "**
De esta manera los productos mas viejos pueden ser usados primero
- ✓ **ALMACENAR LA COMIDA LEJOS DE LAS PAREDES Y AL MENOS 15 CM POR ENCIMA DEL SUELO**
- ✓ **MANTENER LAS ÁREAS DE ALMACENAMIENTO SECAS Y LIMPIAS**
- ✓ **NUNCA ALMACENAR QUÍMICOS CERCA DE LA COMIDA**

Figura 17. Prototipo de proceso de almacenamiento e identificación de productos para San Antonio de Caraquez Coffee. Adaptado de <https://www.servsafe.com/ServSafe/media/ServSafe/Documents/Properly-Store-Food.pdf>

CONTROL DE TIEMPO Y TEMPERATURA

TEMPERATURAS MÍNIMAS DE COCCIÓN



Figura 18. Prototipo de control de tiempo y temperatura de cocción. Adaptado de <https://www.servsafe.com/ServSafe/media/ServSafe/Documents/Time-and-Temperature-Control.pdf>

Tabla 35

Prototipo de Registro de Temperaturas de Cocción

Registro del control de temperaturas de cocción (C°)						
Nº	Producto	Hora	Rango de Temperatura	Lectura de Temperatura	Correcciones	Responsable
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Propuesta de intervención para el GAD Sucre

Actividades	Meses											
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Solicitar capacitaciones al MINTUR con respecto al proceso y herramientas de categorización para los establecimientos de alimentos y bebidas	X											
Programar fechas de capacitación para el personal técnico del departamento de turismo	X											
Definir sitios y horarios para la capacitación	X											
Capacitación y certificación		X										
Coordinar un foro con los representantes de los establecimientos, con el fin de conocer sus necesidades públicas			X									
Realizar visitas técnicas a cada establecimiento (diagnóstico)			X	X								
Elaborar informe de resultados del diagnóstico por cada establecimiento				X								
Asignar tiempo límite que le permitirá a cada establecimiento completar su proceso de recategorización				X								
Socializar los resultados del diagnóstico y tiempo para completar todos los requisitos con cada establecimiento				X	X							
Realizar segunda visita técnica para corroborar que los establecimientos tengan completados los requerimientos faltantes del primer diagnóstico						X	X					
Actualizar el catastro turístico de los establecimientos de alimentos y bebidas							X	X				
Otorgar certificación con la nueva categorización a los establecimientos							X	X				
Promocionar los establecimientos que han finalizado el proceso de categorización									X	X	X	X

Las propuestas de intervención han sido diseñadas para el uso individual de cada uno de los establecimientos, para que puedan seguir funcionando deben cumplir con todos los requisitos generales obligatorios. Sin embargo, es la voluntad de cada una de las cafeterías y bares implicados aceptar las estrategias específicas que permitirá su categorización según la nueva normativa. Se sugieren propuestas para alcanzar el puntaje mínimo requerido con menor costo, pero es decisión de los establecimientos realizar estos requisitos u otros a su elección.

El tiempo que tomara realizar los cambios que permitirán la recategorización de estos establecimientos se encuentran en un rango aproximado de dos a cuatro meses, sin embargo, el GAD municipal es quien debe determinar el tiempo real.

Realizar la actualización del catastro y a su vez la recategorización de los establecimientos turísticos es un trabajo que deben realizar en conjunto la gobernanza, la academia y los establecimientos. Este proceso debe ser guiado por el GAD municipal, recolectando información constantemente e informando sobre futuros cambios. Además, el GAD municipal debe aliarse con la academia para que puedan ser un apoyo al momento de llevar a cabo el levantamiento de información, capacitación a los establecimientos, posteriormente la categorización y todo lo que conlleve este proceso de transición.

Finalmente, el GAD tiene que trabajar en elaborar modificaciones en diferentes ordenanzas, como la de la licencia anual de funcionamiento o los incentivos de inversión para establecimientos de alimentos y bebidas que motiven a los establecimientos a cumplir la normativa de dicha recategorización. Además, realizar una campaña comunicacional y posteriormente de promoción al destino con el fin de atraer turistas, para que los establecimientos del sector puedan obtener el retorno de la inversión realizada en mejorar las condiciones en las que se prestan sus servicios.

Conclusiones

En octubre del 2018 se expidió el nuevo reglamento para establecimientos de alimentos y bebidas. La nueva reglamentación cuenta con nuevos pilares, clasificaciones, requisitos y métodos de calificación para obtener una categorización. Aunque fue socializada en diferentes ciudades del país, aun existen establecimientos que no cumplen con esta nueva normativa.

Después de realizar el diagnóstico a las cafeterías y bares, se pudo comprobar que, hasta la presente fecha, el catastro turístico del cantón Sucre sigue categorizando a los establecimientos con la antigua normativa. De la misma manera, se evidenció que los establecimientos incumplen varios requisitos según la nueva reglamentación. Para poder continuar como turísticos, los establecimientos necesitan cumplir con todos los requisitos generales obligatorios y los requisitos ponderables específicos según la categorización que deseen alcanzar.

Posteriormente, en el análisis de las entrevistas realizadas a las autoridades de la gobernanza y representantes de diferentes áreas turísticas, se halló que el gobierno cantonal solicitó al MINTUR la actualización del catastro turístico, sin embargo, siguen en espera por motivos de la pandemia. Una de las facultades que son transferidas a los gobiernos autónomos descentralizados es controlar que los establecimientos turísticos cumplan con la normativa nacional y cantonal vigente, aunque el GAD puede realizar la recategorización, sigue esperando que el MINTUR lo realice. Por otro lado, se encuentran desarrollando proyectos de reformas a diferentes ordenanzas turísticas que son muy antiguas, con el fin de desarrollar políticas públicas que vayan acorde con la nueva normativa y cambios post COVID-19.

El plan de acompañamiento se desarrolló con propuestas de intervención para los establecimientos y para el GAD municipal. Las propuestas para los establecimientos consisten de tres estrategias y sus acciones dependen de los requisitos que faltan por cumplir de cada establecimiento. Para el GAD se propone un cronograma que le permita capacitar al personal con respecto a la nueva normativa y herramientas con el fin de poder realizar correctamente la categorización de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Recomendaciones

Se recomienda socializar con los establecimientos de alimentos y bebidas la nueva normativa antes de realizar el diagnóstico, para con ello dar a conocer los nuevos requisitos y cambios de categorización. Además, debido a la crisis económica actual, varios establecimientos se encuentran cerrados, por lo que se recomienda realizar el proceso de categorización desde enero del 2021.

Las capacitaciones son de vital importancia para poder brindar un servicio de calidad, por lo que sugerimos que el GAD Sucre continúe brindando capacitaciones al sector turístico y que estén enfocadas en temas de bioseguridad, administración de restaurantes, buenas prácticas de manufactura y servicio al cliente.

Se sugiere que el GAD de Sucre realice ordenanzas que regulen el cumplimiento de las medidas estandarizadas, establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, a accesos de baños y puertas de ingresos para personas con discapacidad en los establecimientos de alimentos y bebidas.

Para volver a ganar la confianza del turista, se recomienda al GAD municipal gestionar el proceso de certificación del sello “Destino Seguro”, aterrizando los protocolos nacionales de bioseguridad según las necesidades del cantón.

El GAD municipal de Sucre debería implementar el “Distintivo Q” de utiliza Quito Turismo para reconocer a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, con el fin de ofrecer servicios de primer nivel.

Se sugiere que los establecimientos que se categorizan con la nueva normativa, como incentivo, sean promocionados de manera gratuita en las redes sociales del GAD municipal durante un tiempo determinado.

Para brindar mayor seguridad, se recomienda que los establecimientos instalen un botón de pánico que este interconectado con el ECU911

Dada a las nuevas circunstancias, COVID-19, existen nuevos protocolos de bioseguridad, se recomienda que todos los establecimientos se acojan al protocolo de bioseguridad establecido para los restaurantes y cafeterías.

Referencias

- Almeida, M., Barcos, L., & Martín, J. I. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Madrid: Síntesis.
- Alvarado, B., & Rivas, G. (Abril de 2006). *Philip Crosby*. Obtenido de <https://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Armendáriz, G. (Julio de 2017). *Diseño interior de un restaurante con estilo etno musical en la zona urbana de la ciudad de Cotacachi en la provincia de Imbabura*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26044/1/GIOVANNY%20ROBERTO%20ARMENDARIZ%20GUERRA.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología Investigación*. Shalom.
- Beltrán, A., & Herbas, D. (Marzo de 2019). “*Diseño de un plan de mejoras para los establecimientos de*”. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12296/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-542.pdf>
- Bertalanffy, L. v. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. En L. v. Bertalanffy. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bravo, R. (Agosto de 2015). *GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS PARA MEJORAR LA OFERTA GASTRONÓMICA E*. Obtenido de <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/150/1/Valent%c3%adn%20Bravo%20Tesis%202015.pdf>
- Bufquin, D., DiPietro, R., & Partlow, C. (2016). *The influence of the DinEX service quality dimensions on casual-dining restaurant customers' satisfaction and behavioral intentions*. *Journal of Foodservice Business Research*.
- Bujisic, M., Hutchinson, J., Ahn, J.-A., & Jovanović, V. (2018). *BEVQUAL: a tool for measuring performance quality in beverage operations*. *Journal of Foodservice Business Research*.
- Campos, W. (2017). *Apuntes de metodología de la investigación científica: un enfoque para la administración de negocios*. Magister SAC.
- Ching, F. (2015). *Arquitectura. Forma, espacio y orden*. Editorial Gustavo Gili.
- CNP. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Dodge, A. &. (1989). Competencias sociales. 23.
- Douguet, J.-M., & O'Connor, M. (2003). *Maintaining the integrity of the French terroir: a study of critical natural capital in its cultural context*. Francia: Guyancourt cedex.
- García, E. (2016). *El ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. Obtenido de <http://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-deprocesos/>
- García, M. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Madrid: IC.
- Gilbert, T. F. (1978). *Human competence—engineering worthy performance*.
- Gronross, C. (1982). *An Applied Service Marketing Theory*. European Journal of Marketing.
- Groth, M. (2009). *Customer Reactions to Emotional Labor: the Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection Accuracy*. The Academy of Management Journal.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hyunju, K., & Bachman, J. (2019). *Examining customer perceptions of restaurant restroom cleanliness and their impact on satisfaction and intent to return*. Journal of Foodservice Business Research.
- ISO. (2005). *International organization for standardization*. Obtenido de <https://www.iso.org>
- Jurado, G. (2014). *CALIDAD DE LA GESTIÓN EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8010/TESES%20POSTGRADO%20GISSELA%20JURADO.pdf?sequence=1>
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- LQMS. (2015). *Process Improvement*. Obtenido de <https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS%2015%20Process%20improvement.pdf>

- Marketing of the meal experience: A fundamental approach . (1967). University of Surrey.
- Mero, I. M. (2019). *Gobierno Autónomo Descentralizado del Canton Sucre*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/sucre.pdf
- Ministerio de fomento. (2002). Obtenido de Ministerio de fomento: https://americadiferente.fandom.com/es/wiki/Ministerio_de_Fomento_de_Ecuador
- Ministerio de Salud. (2020). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/#>
- Ministerio de Turismo. (5 de Octubre de 2018). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Ministerio de Turismo. (2020). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/>
- MINTUR. (2019). *Plan Nacional de Turismo 2030*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf
- Molina, S. (2000). *Conceptualización del turismo*. México: Limusa.
- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 16.
- OECD. (2020). *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico*. Obtenido de <https://www.oecd.org/>
- OMT. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es>
- Panero, J., & Zelnik, M. (2013). *Las dimensiones humanas en los espacios interiores*. México: Ediciones G. Gili, SA.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). *Understanding Customer*. Sloan Management Review.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*.
- Park et al. (2016). *Hygiene factors influencing customers' choice of dining-out units*. USA.

- Park, H., Almanza, B. A., & Miao, L. (2016). Consumer perceptions and emotions about sanitation conditions in full-service restaurants. *Journal of Foodservice Business Research*.
- Pinazo, S., & Sánchez, M. (2005). *Gerontología. Actualización, innovación y propuestas*. Madrid: Pearson Prentice-Hall.
- Poulain, J. P. (2007). *Los patrimonios gastronómicos y sus valorizaciones turísticas*. IBERTUR.
- Ricaurte, C. (2009). *Manual De Diagnóstico Turístico Local*.
- Roberts, K. (2004). *Lovemarks: The future beyond brands*. New York: Powerhouse Books.
- Rosnay. (1975). Le macroscope. En *Vers une vision globale* (págs. 249-255). Paris: SEUIL.
- Silva, F., Dias, C., Fernandes, L., & Marques, S. (2017). *Lovemarks: un análisis de la marca de restaurantes a partir del modelo de Kevin Roberts*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180752919008.pdf>
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). *Dineserv: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.
- Tresidder, R. (2014). *Eating ants: understanding the terroir restaurant as a form of destination tourism*. *Journal of Tourism and Cultural Change*.
- Trujillo, A., Carrete, L., Vera, J., & García, S. (2012). *Servir con calidad en México*. México: LID Editorial Mexicana.
- Turismo, O. M. (1996). *Seguridad en turismo: medidas prácticas para los destinos*. Madrid: OMT.
- Turismo, O. M. (2020). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es>
- Universidad Naval. (2016). *Metodología de la Investigación*. México.
- Vera, J. (2008). *El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente*. Panorama Socioeconómico.
- Wong, W. (1992). *Principios del diseño en color*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, S.A.
- Yi, S., Zhao, J., & Joung, H.-W. (2017). *Influence of price and brand image on restaurant customers' restaurant selection attribute*. *Journal of Foodservice Business Research*.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

Apéndices

Apéndice A. Normativa para registro de bares

ANEXO C. REQUISITOS GENERALES OBLIGATORIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS – BARES			
Nº	REQUISITOS	Cumple	No cumple
1	Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.		
2	Cuenta con el 40% del personal que acredite su capacitación, formación profesional o que posea certificación de competencias laborales para ofertar el servicio de alimentos y bebidas		
3	Cuenta con el 40% del personal cualificado en manejo de bebidas alcohólicas		
4	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.		
5	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.		
6	Contar con sistema de iluminación de emergencia.		
7	Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según las disposiciones de la autoridad competente.		
8	Debe contar con el siguiente equipamiento en áreas de preparación de alimentos y bebidas:		
	a. Dispensador de jabón con este elemento disponible.		
	b. Dispensador de toallas de mano desechables con este elemento disponible.		
	c. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible.		
9	Contar con el suministro de agua permanente en el establecimiento.		
10	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.		
11	Los alimentos, deben estar sobre estanterías o repisas limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso (no se permite el uso de madera, no oxidadas), deben ser de material de fácil limpieza.		
12	La vajilla, cristalería, cubtería e implementos de cocina deben estar sobre estanterías o repisas en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso.		
13	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.		
14	Contar con sumideros en áreas de preparación.		
15	Contar con suministro de energía eléctrica en el establecimiento.		
16	Contar con baños y/o baterías sanitarias en cumplimiento con el marco legal vigente.		

17	Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.		
18	Contar con un botiquín de primeros auxilios con contenido básico, según lo establecido en este reglamento.		
19	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.		
20	Contar con bodega (s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza, menaje y licores, separada del área de preparación de alimentos y bebidas.		
21	Contar con vajilla, cubiertos y cristalería en óptimas condiciones (que no estén rotas, despostilladas, sin signos de deterioro, entre otras).		
22	Contar con un registro documental de control de plagas.		
23	Las áreas del establecimiento deben contar con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores.		
24	Contar con pisos o elementos antideslizantes en el área de producción (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).		
25	Todas las áreas de almacenamiento deben mantenerse limpias y protegidas contra ingreso de plagas.		
26	El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta debe contar con un certificado médico actualizado que le habilita poder trabajar en dicha actividad, conforme a lo requerido por la autoridad competente.		
27	Contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.		
28	Exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.		
29	Focos y lámparas de techo deben aislarse con protectores en caso de rotura en áreas de producción.		
30	Contar con un plan de contingencia aprobado por la Autoridad Nacional en Gestión de Riesgos o la unidad respectiva de cada Gobierno Autónomo Descentralizado competente.		
31	Las superficies donde se preparan los alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, resistentes a la corrosión, sin daños evidentes. Está prohibido el uso de madera y cerámica.		
32	Contar con un área específica de bar / cafetería.		
33	Contar con salidas de emergencia identificadas y habilitadas.		
34	Contar con cámaras de seguridad interconectadas con el ECU 911.		
35	Los pisos del área de producción deben ser de un material de fácil limpieza, antideslizantes y lavables (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).		
36	Mostrar registros visibles de limpieza diaria de baños y/o baterías sanitarias.		
37	Contar con personal uniformado de servicio: no uso de joyas, uso de uniforme limpio, sin pintura de uñas.		
38	Personal que manipula alimentos: no uso de joyas, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas, uniforme limpio y sin maquillaje.		
39	Cuenta con personal de seguridad capacitado y certificado debidamente identificado.		
40	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico		

ANEXO C.1 REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN PARA BARES				
No.	REQUISITOS	Si/ No cumple	PUNTAJE	TIPO DE REQUISITO
1	Cuenta con entrada de clientes independiente de la del personal de servicio.	2	2	Infraestructura
2	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de servicio.	4	4	Servicio
3	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.	2	2	Infraestructura
4	Cuenta con menú en idioma extranjero.	4	4	Servicio
5	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, cervezas y aguardientes.	4	4	Servicio
6	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.	4	4	Servicio
7	Cuenta con servicio de reserva de mesa.	4	4	Servicio
8	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.	4	4	Servicio
9	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredite el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.	4	4	Servicio
10	Cuenta con un plan de registro de temperaturas en equipos de congelación y refrigeración.	5	6	BPM
11	Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos y/o bebidas.	5	6	BPM
12	Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de energía eléctrica en caso de necesitarlo.	4	4	Servicio
13	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.	4	4	Servicio
14	Cuenta con sistema de facturación.	4	4	Servicio
15	Cuenta con carta de alimentos	4	4	Servicio
16	Cuenta con área específica para presentaciones en vivo.	4	4	Servicio
17	Cuenta con una póliza de responsabilidad civil.	4	4	Servicio
18	Cuenta con plan de limpieza.	6	6	BPM
19	Contar con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	4	4	Servicio

20	Contar con aislamiento acústico que garantice la insonorización a los estándares permitidos	2	2	Infraestructura
21	Cuenta con área de fumadores	4	4	Servicio
DATOS ESTADÍSTICOS			Si Tiene	No Tiene
1	¿Cuenta con sistema de facturación?			
2	¿Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher?			
3	¿Cuenta con internet en su establecimiento, a disposición de los clientes?			
4	¿Cuántos estacionamientos dispone?			
5	¿Su establecimiento se ubica en un edificio patrimonial, con la declaratoria emitida por la autoridad competente?			
6	¿Posee generador eléctrico?			
7	¿Realiza exposiciones de colección de arte permanentes o temporales en su establecimiento?			
8	¿En que idiomas se brinda atención en su establecimiento?			

Apéndice B. Normativa para registro de cafeterías

ANEXO B. REQUISITOS GENERALES OBLIGATORIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS –CAFETERÍAS			
No.	REQUISITOS	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.		
2	Cuenta con el 40% del personal que acredite su capacitación, formación profesional o que posea certificación de competencias laborales para ofertar el servicio de alimentos y bebidas		
3	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.		
4	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.		
5	Contar con iluminación de emergencia.		
6	Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según las disposiciones de la autoridad competente.		
7	Contar con el siguiente equipamiento en áreas de preparación de alimentos:		
	a. Dispensador de jabón con este elemento disponible.		
	b. Dispensador de toallas de mano desechables con este elemento disponible.		
	c. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible.		
8	Contar con suministro de agua permanente en el establecimiento.		
9	Contar con alarma de incendios y/o detector de humo.		
10	Los alimentos, deben estar sobre estanterías o repisas limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso (no se permite el uso de madera, no oxidadas), deben ser de material de fácil limpieza.		
11	La vajilla, cristalería, cubertería e implementos de cocina deben estar sobre estanterías o repisas en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso.		
12	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento de acuerdo a los establecido por la autoridad competente		
13	Contar con sumideros en áreas de preparación de alimentos.		

14	Contar con baños y/o baterías sanitarias en cumplimiento con el marco legal vigente		
	<i>Nota:</i> se exceptúa para los centros comerciales y/o edificaciones que compartan baños que a su vez cumplan con el marco legal.		
15	Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.		
16	Contar con personal uniformado de servicio: no uso de joyas, uso de uniforme limpio, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas.		
17	Personal que manipula alimentos: no uso de joyas, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas, uniforme limpio y sin maquillaje.		
18	El personal del establecimiento debe usar protector para el cabello.		
19	Contar con un botiquín de primeros auxilios con contenido básico, según lo establecido en este reglamento.		
20	Contar con registros visibles de limpieza diaria de baños y/o baterías sanitarias.		
21	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico		
22	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.		
23	Contar con bodega(s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y menaje.		
24	Contar con vajilla, cubiertos y cristalería en óptimas condiciones (que no estén rotas, despostilladas, sin signos de deterioro, entre otras).		
25	Contar con un registro documental de control de plagas.		
26	Contar con pisos o elementos antideslizantes en el área de producción (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).		
27	Todas las áreas de almacenamiento deben mantenerse limpias y protegidas contra ingreso de plagas.		
28	El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta debe contar con un certificado médico actualizado que le habilita poder trabajar en dicha actividad, conforme a lo requerido por la autoridad competente.		
29	Contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.		
30	Exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.		
31	Focos y lámparas de techo deben aislarse con protectores en caso de rotura en áreas de producción.		
32	Las superficies donde se preparan los alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, resistentes a la corrosión, sin daños evidentes. Está prohibido el uso de madera y cerámica.		
33	Contar con salida(s) de emergencia identificadas y habilitadas.		

34	Contar con suministro continuo de energía eléctrica.		
35	Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con la hora de alto tránsito de los clientes.		
36	El personal de servicio conoce el detalle del contenido de la carta.		
37	El personal de cocina conoce el detalle de la preparación de los platos que ofrece el establecimiento.		
38	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.		

ANEXO B1. REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN PARA CAFETERÍAS

Nº	REQUISITOS	SI /NO CUMPLE	PUNTAJE	TIPO DE REQUISITO
1	Cuenta con entrada de consumidores independiente de la del personal de servicio.		2	Infraestructura
2	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de comedor.		4	Servicio
3	Cuenta con menú en idioma extranjero.		4	Servicio
4	Cuenta con jefe de comedor con conocimientos de un idioma extranjero.		4	Servicio
5	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.		4	Servicio
6	Cuenta con mecanismos informativos que contengan advertencias de alimentos que generan intolerancias o alergias.		4	Servicio
7	Cuenta con un instrumento para que los consumidores puedan valorar la satisfacción del servicio prestado.		4	Servicio
8	Cuenta con baños de hombres y mujeres con cambiadores para bebés en los dos géneros.		4	Servicio
9	Contar con cámaras de seguridad		2	Infraestructura

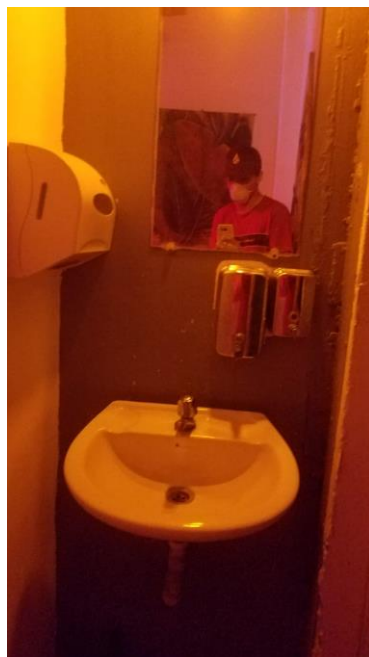
	inegradas al ECU 911			
10	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredita el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.		4	Servicio
11	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.		2	Infraestructura
12	Cuenta con sistema computarizado de facturación.		4	Servicio
13	Cuenta con un proceso de almacenamiento e identificación de productos o utiliza el manejo de alimentos mediante el principio PEPS y PCPS.		6	BPM
14	Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos.		6	BPM
15	En el área de producción, cuenta al menos con un lavadero exclusivamente para manos y otro para vajilla y menaje de cocina.		6	BPM
16	Cuenta con un barista con título profesional debidamente reconocido por la autoridad competente.		4	Servicio
17	Cuenta con certificación de BPM o HACCP por una empresa calificada.		6	BPM
18	Cuenta con un plan de limpieza.		6	BPM
19	Las áreas de producción del establecimiento deben contar con		2	Infraestructura

	sistemas de ventilación natural y/o forzada que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores.			
20	Cuenta con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).		4	Servicio
21	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.		4	Servicio
22	Cuenta con un plan de registro de temperaturas.		6	BPM
23	Cuenta con vestíbulo o sala de espera		2	Infraestructura
24	Cuenta con servicio de reserva de mesa		4	Servicio
DATOS ESTADÍSTICOS			Si Tiene	No Tiene
1	¿Cuenta con sistema de facturación?			
2	¿Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher?			
3	¿Cuenta con internet en su establecimiento, a disposición de los clientes?			
4	¿Cuántos estacionamientos dispone?			
5	¿Su establecimiento se ubica en un edificio patrimonial, con la declaratoria emitida por la autoridad competente?			
6	¿Posee generador eléctrico?			
7	¿Realiza exposiciones de colección de arte permanentes o temporales en su establecimiento?			
8	¿Cuenta con servicio a domicilio?			
9	¿En que idiomas se brinda atención en su establecimiento?			

Apéndice C. San Antonio de Caraquez Coffee



Apéndice D. Maui



Apéndice E. H Sport Bar





DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Farías García, Leydy Natalia**, con C.C: # **1316305448** autora del trabajo de titulación: **Plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, provincia de Manabí para su recategorización** previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 14 días del mes septiembre del año 2020

Nombre: **Farías García, Leydy Natalia**

C.C: **1316305448**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Gomero González, Daniela Nichole**, con C.C: # **0923736243** autora del trabajo de titulación: **Plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, provincia de Manabí para su recategorización** previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 14 días del mes septiembre del año 2020

Nombre: **Gomero González, Daniela Nichole**

C.C: **0923736243**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Plan de acompañamiento para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, provincia de Manabí para su recategorización		
AUTOR(ES)	Leydy Natalia, Farías García Daniela Nichole, Gomero González		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de septiembre del 2020	No. DE PÁGINAS:	125
ÁREAS TEMÁTICAS:	Desarrollo de la cultura de servicio; tendencias actuales del mercado turístico; gestión de productos y servicios complementarios para el turismo		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Restaurantes, bares, cafeterías, Sucre, categorización, GAD municipal, infraestructura.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El presente trabajo de investigación consiste en realizar el diseño de un plan de acompañamiento para que los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Sucre, alcancen la recategorización de acuerdo a la nueva normativa del Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR). Como primer capítulo se presenta toda la fundamentación teórica que brinda soporte a la investigación con teorías que se enfocan en la importancia del sistema turístico y la calidad. Por otro lado, el marco referencial se consideran estudios realizados en mejorar la infraestructura, servicio al cliente y las buenas prácticas de manufactura. En el marco legal se exponen las leyes y normas de la República del Ecuador a las que deben estar sujetos los establecimientos de alimentos y bebidas. En el segundo capítulo, se realizó el diagnóstico de las cafeterías y bares registrados en el catastro del cantón Sucre, con el fin de determinar las diferencias entre el registro antiguo y la normativa vigente, mediante la aplicación de las fichas de categorización expedidas por el MINTUR. En el tercer capítulo se analizó el ambiente legal que norma, fomenta y apoya la actividad turística de las cafeterías y bares del sector, por medio de un análisis comparativo entre entrevistas a los principales representantes del sector turístico, las ordenanzas y competencias transferidas al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD). Finalmente, en el capítulo cuatro se proponen estrategias y acciones a realizar por parte de los establecimientos con el fin de recategorizarse y cumplir las normativas establecidas por el MINTUR.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-5-2398648; +593-4-26037958	E-mail: levdy-fariasgarcia@hotmail.com ; danielagomero_98@outlook.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			