



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

**IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD
PARA EL RECONOCIMIENTO COMO HUECA PATRIMONIAL
DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN DEL
POLÍGONO GUANO PUEBLO MÁGICO**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN TURISMO

AUTORA:

MAYRA NOEMÍ PILCO CAISAGUANO

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

**IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD
PARA EL RECONOCIMIENTO COMO HUECA PATRIMONIAL
DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN DEL
POLÍGONO GUANO PUEBLO MÁGICO**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN TURISMO

AUTORA: MAYRA NOEMÍ PILCO CAISAGUANO

DIRECTORA: ING. NANCY PATRICIA TIERRA TIERRA, MSc.

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Mayra Noemí Pilco Caisaguano

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Mayra Noemí Pilco Caisaguano, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 01 de junio de 2023



Mayra Noemí Pilco Caisaguano

0604052050

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto Técnico, **IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD PARA EL RECONOCIMIENTO COMO HUECA PATRIMONIAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN DEL POLÍGONO GUANO PUEBLO MÁGICO**, realizado por la señorita: **MAYRA NOEMÍ PILCO CAISAGUANO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Catalina Margarita Verdugo Bernal, MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



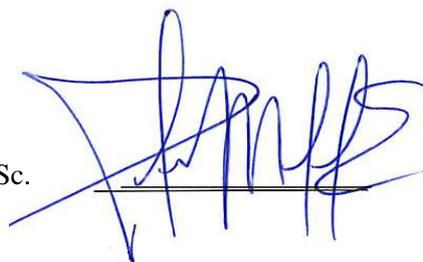
2023-06-01

Ing. Nancy Patricia Tierra Tierra, MSc.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



2023-06-01

Ing. Claudia Patricia Maldonado Erazo, MSc.
ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



2023-06-01

DEDICATORIA

Lo bonito de la vida son las cosas buenas, malas que se viven día a día, dedico esta tesis a mi padre Dios, que ha guiado mis pasos para culminar mi carrera profesional, me ha bendecido día a día y me ha mostrado lo bonita que puede ser la vida, a mi pequeña bendición Annie, por darme fuerzas en los momentos malos y ser mi motor de vida para salir adelante juntas. A mi madre Narcisa, y a mis hermanos Nayelli y Miguel, quienes me brindaron su apoyo incondicional, su amor para lograr esta meta. A mi persona especial a mi amor Alex, que me ha ayudado en los momentos más difíciles, que me ha enseñado que el amor está en amarse a uno mismo, a que una mujer debe sentirse amada junto a la persona correcta. A mis compañeros de carrera, que han estado ahí apoyándome, y brindándome una amistad sincera. A mi abuelito Segundo por ser mi padre, por aconsejarme y brindarme bonitos recuerdos de mi niñez. A todas aquellas personas que formaron parte de mi vida y ya no están, les agradezco de todo corazón por esos ánimos, ganas para que yo salga adelante, por los consejos brindados.

Mayra

AGRADECIMIENTO

Me siento totalmente agradecida a mi directora de tesis y docente Patricia Tierra, quien ha sido mi guía en este camino arduo, quien me ha brindado su apoyo, para que no desmaye, y por ser una persona a la que admiro, también agradezco a la ingeniera Patricia Maldonado, quien es mi asesora de tesis, me ha brindado su apoyo, paciencia y tiempo para poder culminar. A la ingeniera Catalina Verdugo quien me ha impartido sus conocimientos como docente de cátedra. Finalmente agradezco a todos mis amigos, compañeros, docentes que han formado parte de mi vida, al largo de este camino.

Mayra

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Problema.....	4
1.3. Justificación.....	5
1.4. Delimitación	6
1.5. Objetivos.....	7
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	7
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	7

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LITERATURA	8
2.1. Destinos turísticos	8
2.1.1. <i>Pueblo mágico</i>	8
2.1.2. <i>Polígono turístico</i>	8
2.2. Patrimonio cultural intangible	9
2.2.1. <i>Patrimonio alimentario y gastronómico</i>	9
2.2.1.1. <i>Gastronomía</i>	9
2.3. Normas de calidad turísticas.....	9

2.3.1.	<i>Certificaciones turísticas</i>	10
2.3.1.1.	<i>Distintivo Q</i>	10
2.4.	Huecas patrimoniales	11
2.5.	Buenas prácticas de calidad	11
2.6.	Diagnóstico situacional	12
2.7.	Evaluación ex ante	12
2.8.	Evaluación ex post	12

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLOGICO	13
----	---------------------------------	----

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS	15
4.1.	Diagnóstico de la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas en el polígono turístico del cantón Guano pueblo mágico.	15
4.1.1.	<i>Reseña histórica del establecimiento “Rica fritada”</i>	15
4.1.2.	<i>Organización administrativa</i>	15
4.1.3.	<i>Gastronomía</i>	16
4.1.4.	<i>Servicios básicos disponibles</i>	16
4.1.4.1.	<i>Agua</i>	17
4.1.4.2.	<i>Luz</i>	17
4.1.4.3.	<i>Saneamiento</i>	17
4.1.4.4.	<i>Recolección y tratamiento de desechos</i>	17
4.1.5.	<i>Oferta del establecimiento y precios</i>	17
4.1.6.	<i>Análisis FODA</i>	18
4.2.	Reseña histórica de la “Panadería la Delicia”	19
4.2.1.	<i>Organización administrativa</i>	20
4.2.2.	<i>Gastronomía</i>	20

4.2.3.	<i>Servicios básicos disponibles</i>	21
4.2.3.1.	<i>Agua</i>	21
4.2.3.2.	<i>Luz</i>	22
4.2.3.3.	<i>Saneamiento</i>	22
4.2.3.4.	<i>Recolección y tratamiento de desechos</i>	22
4.2.4.	<i>Oferta del establecimiento y precios</i>	22
4.2.5.	<i>Análisis FODA</i>	23
4.3.	Evaluación ex ante, de Huecas Patrimoniales del Establecimiento “Rica Fritada”	25
4.3.1.	<i>Escala de valoración</i>	34
4.3.2.	<i>Conclusión evaluación inicial</i>	35
4.3.3.	<i>Plan de Acción del Restaurante “Rica Fritada”</i>	36
4.4.	Evaluación ex ante, de Huecas Patrimoniales del Establecimiento panadería “La Delicia”	38
4.4.1.	<i>Escala de Valoración</i>	48
4.4.2.	<i>Conclusión evaluación inicial</i>	49
4.4.3.	<i>Plan de acción de la Panadería y Heladería “La Delicia”</i>	51
4.5.	Desarrollar la evaluación ex – post de los resultados de la implementación de las buenas prácticas de calidad Restaurante “Rica Fritada”	52
4.5.1.	<i>Conclusiones de la evaluación</i>	63
4.6.	Análisis comparativo entre la primera y segunda verificación del check list del restaurante Rica fritada.	65
4.7.	Desarrollar la evaluación ex – post de los resultados de la implementación de las buenas prácticas de calidad establecimiento “La Delicia”	77
4.7.1.	<i>Conclusiones de la evaluación</i>	85
4.8.	Análisis comparativo entre la primera y segunda verificación del check list de la panadería y heladería La Delicia.	87
	CONCLUSIONES	101
	RECOMENDACIONES	102
	BIBLIOGRAFÍA	

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Normas de Calidad.	10
Tabla 4-1:	Equipamiento de cocina restaurante Rica Fritada.	16
Tabla 4-2:	Menú de platos típicos ofertados por el restaurante “Rica Fritada”.	18
Tabla 4-3:	Análisis de FODA restaurante “Rica Fritada”.	19
Tabla 4-4:	Socios activos de la panadería la “Delicia”.	20
Tabla 4-5:	Equipamiento de cocina panadería la Delicia.	21
Tabla 4-6:	Productos ofertados por la panadería la Delicia.	23
Tabla 4-7:	Análisis FODA Panadería la Delicia.	24
Tabla 4-8:	Check list evaluación ex - ante realizada al establecimiento “Rica Fritada”.	25
Tabla 4-9:	Escala de valoración.	34
Tabla 4-10:	Nivel de cumplimiento de los indicadores del check list Rica fritada.	35
Tabla 4-11:	Plan de acción restaurante “Rica Fritada”.	37
Tabla 4-12:	Check list evaluación ex ante realizada al establecimiento panadería y heladería “La Delicia”.	38
Tabla 4-13:	Escala de valoración.	48
Tabla 4-14:	Nivel de cumplimiento de los indicadores del check list La delicia.	49
Tabla 4-15:	Plan de acción del establecimiento panadería y heladería “La Delicia”.	51
Tabla 4-16:	Check list evaluación ex -post restaurante “Rica Fritada”.	52
Tabla 4-17:	Segunda verificación nivel de cumplimiento de los indicadores del check list Rica fritada.	63
Tabla 4-18:	Resultados comparativos de la primera y segunda verificación del restaurante Rica fritada.	65
Tabla 4-19:	Comparación de resultados.	76
Tabla 4-20:	Evaluación ex – post de la Panadería y Heladería “La Delicia”.	77
Tabla 4-21:	Segunda verificación nivel de cumplimiento de los indicadores del check list La Delicia.	85
Tabla 4-22:	Resultados comparativos de la primera y segunda verificación de la panadería y heladería La Delicia.	87
Tabla 4-23:	Comparación de resultados.	100

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	División política y ubicación del Cantón Guano.	6
Ilustración 4-1:	Gráfica de desempeño primera verificación “Rica Fritada”.	36
Ilustración 4-2:	Gráfica de desempeño primera verificación “Rica Fritada”.	50
Ilustración 4-3:	Gráfica de la segunda verificación de desempeño.	63
Ilustración 4-4:	Grafica segunda verificación de desempeño.....	86

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** MANUAL DE NEGOCIOS “RICA FRITADA”.
- ANEXO B:** REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS DEL PERSONAL.
- ANEXO C:** CRONOGRAMA Y REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINARIA.
- ANEXO D:** REGISTRO DE FICHAS PARA LIMPIEZA DE BAÑOS Y COCINA RESTAURANTE RICA FRITADA.
- ANEXO E:** CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL.
- ANEXO F:** FICHA DE REGISTRO HISTÓRICO CONSUMO MENSUAL DEL AGUA.
- ANEXO G:** DISPOSITIVOS AHORRADORES DE AGUA.
- ANEXO H:** FICHA DE REGISTRO HISTORICO DEL CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA.
- ANEXO I:** LISTADO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA BIODEGRADABLES.
- ANEXO J:** ACCESIBILIDAD.
- ANEXO K:** ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.
- ANEXO L:** RECOMENDACIÓN RESPALDO DE ARCHIVOS FOTOGRÁFICOS.
- ANEXO M:** PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD RESTAURANTE RICA FRITADA.
- ANEXO N:** POST DE BIOSEGURIDAD RICA FRITADA.
- ANEXO O:** INFOGRAFÍAS DE BIOSEGURIDAD.
- ANEXO P:** MANUAL DE NEGOCIOS PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA.
- ANEXO Q:** REQUISITOS PARA CERTIFICADOS MÉDICOS.
- ANEXO R:** CRONOGRAMA PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINARIA PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA.
- ANEXO S:** REGISTRO DE FICHAS PARA LIMPIEZA DE BAÑOS Y COCINA PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA.
- ANEXO T:** CAPACITACIÓN TECNICA AL PERSONAL.
- ANEXO U:** FICHA DE REGISTRO HISTORICO DEL CONSUMO DE AGUA LA DELICIA.
- ANEXO V:** RECOMENDACION DISPOSITIVOS AHORRADORES DE AGUA PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA.
- ANEXO W:** FICHA DE REGISTRO PARA EL CONSUMO DE ENERGIA PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA.
- ANEXO X:** LISTA DE PRODUCTOS BIODEGRADABLES.
- ANEXO Y:** ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

ANEXO Z: FORMAS DE PAGO.

ANEXO AA: ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE.

ANEXO AB: RINCÓN FOTOGRÁFICO DEL ESTABLECIMIENTO.

ANEXO AC: POST DE BIOSEGURIDAD.

RESUMEN

La presente investigación propuso implementar los estándares mínimos de calidad para el reconocimiento como hueca patrimonial de los establecimientos de alimentación del polígono Guano pueblo mágico, con el fin de otorgar una certificación de calidad para buscar el incremento de visitantes a este destino revalorizando sus costumbres y patrimonios. Esto se desarrolló mediante tres etapas: la primera se ejecutó en dos establecimientos de alimentación “Rica Fritada” establecimiento de comida rápida y en “La Delicia” panadería y heladería mediante un diagnóstico de situación actual de cada establecimiento recolectando información primaria y secundaria. Posteriormente con esa información se realizó un análisis FODA, la segunda etapa se llevó a cabo mediante una evaluación ex-ante empleando una metodología de la norma turística “Distintivo Q” para huecas patrimoniales evaluando 93 indicadores verificando el nivel de cumplimiento de cada indicador dando un resultado para el establecimiento “Rica Fritada” un 56 % y para “La Delicia” un 62 % de cumplimiento de la norma. La tercera etapa se implementó un plan de acción de mejoras y se evaluó ex – post dando como resultado al establecimiento “Rica Fritada” un 88 % y a “La Delicia” un 90 % demostrando que el proceso es viable de acuerdo con la norma para obtener el reconocimiento de calidad, resultados que indican que estos establecimiento son aptos para el sello de calidad del “Distintivo Q” para huecas patrimoniales que cumplen con los parámetros de calidad gastronómica, sostenibilidad, calidad turística y bioseguridad. Se concluye que una vez implementadas las buenas prácticas en los dos establecimientos adquiere el nivel de cumplimiento indicando que los dos establecimientos están aptos para recibir el sello de calidad del distintivo Q. Se recomienda a los dos establecimientos que apliquen al programa de calidad Distintivo Q para obtener la certificación de calidad.

Palabras clave: <HUECAS PATRIMONIALES>, <DISTINTIVO Q>, <CALIDAD>, <FODA>, <RICA FRITADA>, <LA DELICIA>, <PUEBLO MÁGICO>.



1345- UPT-DBRA-2023

ABSTRACT

This research aimed to implement the quality standards for the recognition of food establishments in Guano, Magic Town area as a heritage site, in order to grant a quality certification to increase the number of visitors to this destination, revaluing its customs and heritage. This was developed in three stages: the first was carried out in two food establishments "Rica Fritada" fast food and in "La Delicia" bakery and ice cream through a diagnosis of the current situation of each establishment by collecting primary and secondary information, then the SWOT analysis was carried out. The second stage was developed through a previous evaluation using the methodology of "quality level" tourism standard for heritage sites, evaluating 93 indicators and verifying the level of compliance of each indicator, getting in 56% compliance rate for the "Rica Fritada" establishment and a 62% compliance rate for "La Delicia". In the third stage, an improvement action plan was implemented and evaluated ex-post, resulting in 88% for the "Rica Fritada" establishment and 90% for "La Delicia", demonstrating that the process is viable according to the standard for obtaining quality recognition, results indicate that these establishments are eligible for the "Quality level" for heritage "huecas" that meet the parameters of gastronomic quality, sustainability, tourism quality, and biosafety. To sum up, good practices are implemented in the two establishments, and the level of compliance is achieved, indicating that the two places are eligible to receive the "Quality level. It is recommended that the two establishments apply to the quality program in order to get a quality certification.

Keywords: <HERITAGE PLACES>, <QUALITY LEVEL>, <SWOT ANALYSIS>, <" RICA FRITADA">, <"LA DELICIA">, <MÁGIC TOWN>.



Msc. Cristina Chamorro O.

DOCENTE INGLES TURISMO

0604237172

INTRODUCCIÓN

Uno de los sectores económicos importantes de nuestro país es el turismo, un fenómeno social, que mueve masas de un lugar a otro practicando diversas actividades. Al ser un generador de fuentes de ingresos, el turismo también es una oportunidad para crear fuentes de empleo, razón por la cual está en constante innovación (The World Tourism Organization pág. sff).

Ecuador es un país multiétnico, con diversos atractivos culturales y naturales, la biodiversidad de sus cuatro regiones inspira a seguir recorriendo desde la ciudad más grande hasta el pueblo más pequeño, para ello el Ministerio de Turismo impulsa el programa Pueblos Mágicos del Ecuador-cuatro mundos que resalta aquellas culturas y lugares mágicos que no han perdido su esencia manteniéndose por años con sus tradiciones (Ministerio de turismo del Ecuador, 2023).

El país cuenta con 21 pueblos mágicos, cada uno mantiene su historia, costumbres, tradiciones, un paraíso de vida y patrimonio. Uno de los pueblos mágicos existentes, se encuentra en Guano catalogado como la Capital Artesanal del Ecuador, ubicado en la provincia de Chimborazo y rodeado de montañas, volcanes, es un pueblo lleno de costumbres, tradiciones, con rincones de historia, gastronomía, espacios naturales y culturales por seguir explorando (Ecuador Travel, 2021).

Guano al ser un cantón atractivo recibe visitas tanto de turistas nacionales como extranjeros, poniendo a su disposición una serie de servicios que son indispensables para la visita, uno de los principales atractivos de este pueblo mágico, es su gastronomía, la misma que es expendida en establecimientos que bien pueden ser denominados huecas gastronómicas mismas que, permanecen por años deleitando el paladar de los diferentes comensales (GAD Municipal de Guano, 2022).

Por su tradición los establecimientos conocidos como “Rica Fritada” y la panadería, heladería “La Delicia”, por su tradición son susceptibles de implementar estándares mínimos de calidad para el reconocimiento como hueca patrimonial, con el propósito de que en un mediano plazo puedan postular al proceso de certificación distintivo Q, que otorga Quito turismo a los establecimientos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel (Empresa pública metropolitana de gestión de destino turístico, 2023).

El presente documento se encuentra, estructurado por 4 capítulos: Capítulo I, se describe el diagnóstico del problema donde se incluyen los antecedentes, problema, la justificación, delimitación y los objetivos, el Capítulo II, describe la revisión literaria de la presente

investigación, Capítulo III, expone la metodología y los pasos que se van a usar para la investigación y el Capítulo IV, que muestra los resultados y anexos del presente estudio, donde se evidencia los resultados de la evaluación ex - ante y ex – post de la implementación de estándares mínimos de calidad a partir de la norma de calidad turística Distintivo Q – Hueca Patrimonial.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Antes de la pandemia el turismo presentaba más del 10 % del PIB mundial, generando empleos a nivel mundial, tras una serie de acontecimientos, suscitados en el mundo a raíz de la pandemia del (COVID-19) se ha desatado un caos en la industria de turismo, generándose así un desmoronamiento abrupto en la industria turística y desatando fobias, miedos en los turistas (Fondo Monetario Internacional, 2021).

Debido a estos grandes problemas para el año 2021 se ha decidido la implementación de nuevas estrategias de comercialización que deben ir de la mano con procesos de formación, capacitación y calidad a distintos niveles, por lo tanto, el turismo ecuatoriano debe estar acompañado de cambios significativos donde los procesos de calidad marquen una diferencia entre el antes y el ahora (Llugsha, 2021).

A nivel mundial existen varios procesos de certificación de calidad como las normas ISO (Organización Internacional de Estandarización) creada en el año 1946 es una organización que se encarga de promover e implementar normas de calidad a nivel internacional con el fin de asegurar la calidad de un producto, existiendo así más de 20,000 normas ISO que abordan diferentes industrias desde la tecnología hasta la seguridad alimentaria o sanidad (Organizacion internacional para la normalización pág. sff). No obstante, el turismo también ha buscado la implementación de normas mínimas de calidad en cada uno de los establecimientos que ofertan alimentación, turismo seguro, alojamiento, entre otros.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019) define al turismo Gastronómico como “un tipo de actividad turística que se caracteriza por que el viajero experimenta durante su viaje actividades y productos relacionados con la gastronomía del lugar además de las experiencias culinarias auténticas, tradicionales e innovadoras. Para ello el Ecuador implementa el SAE (Sistema de Acreditación Ecuatoriano) creado en el año 2007 como una infraestructura de la calidad nacional, esta entidad es responsable de la acreditación, avala la competencia técnica de los organismos de certificación, para que estos certifiquen los sistemas de calidad (Servicio de acreditación ecuatoriano pág. sf) en el país existen algunas empresas que se encargan de certificar bajo las diferentes norma ISO.

En el Ecuador, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, en el año 2011 creó el programa voluntario de la calidad turística “Distintivo Q” siendo así el único programa de calidad turística que ha sido sostenible desde el año de su creación. El

Distintivo Q se creó para impulsar, promover y mejorar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos y la operación de su establecimiento a través del cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos. Para ello los diversos establecimientos que requieran de la certificación deberán cumplir con las distintas normas técnicas que se derivan en 5 ámbitos: Gestión Administrativa y Legal, Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural, Infraestructura y Equipamiento, Calidad de Servicio y Atención al Cliente y Bioseguridad (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo, 2022).

El cantón Guano es catalogado como pueblo mágico, es un cantón donde busca surgir a través de diversos proyectos para ser reconocido en el sector turístico, mantiene una serie de atractivos turísticos, tanto naturales como culturales llenos de magia, por lo cual se busca implementar el reconocimiento de huecas patrimoniales a las huecas del sector gastronómico, con el fin de hacer que este tipo de establecimientos sean establecimientos reconocidos y a su vez proteger la gastronomía de dicho cantón, existen diversos establecimientos denominados como Huecas, donde se reconoce a los platos típicos del cantón entre esos tenemos las cholitas de Guano, la fritada, la chicha huevona, donde en cada uno de los establecimientos, son emprendimientos en donde la gente acude para degustar de dicha gastronomía de la zona (Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal Guano, 2022).

1.2. Problema

Un Pueblo Mágico es un lugar que posee diferentes atractivos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes y la magia que emana en cada una de sus manifestaciones socioculturales dándole un significado para el aprovechamiento turístico (Lopez, y otros, 2018).

Guano al ser catalogado como pueblo mágico, busca incrementar el número de visitantes que llegan al destino, diversificar sus productos, y revalorizar sus costumbres y patrimonios (Ministerio de Turismo, 2020).

“La certificación de calidad es el resultado final de un proceso en el que una empresa garantiza la fabricación de un producto o la gestión de un servicio, en base a unas normas preestablecidas y consideradas como óptimas por la entidad que certifica” (Inter 2000. S.L.U, 2020).

Guano al ser considerado como pueblo mágico, no dispone de certificaciones de calidad, a diferencia de Riobamba que mantiene 11 establecimientos certificados con el “Distintivo Q” otorgado por Quito Turismo. El cantón Guano en la actualidad no dispone de ningún establecimiento turístico que cuente con un sello de certificación, de calidad, condición que a cierta forma ha generado en los turistas desconfianza en el consumo.

La oportunidad que el turismo representa para que el cantón Guano se encamine hacia un mercado internacional, requiere de un conjunto de acciones entre las cuales los factores de calidad juegan un papel relevante para la prestación de servicios turísticos de distinto tipo.

1.3. Justificación

La Constitución del Ecuador en el Art. 13 menciona, las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos, producidos a nivel local que representen a sus diversas identidades y tradiciones culturales, a su vez promoverá la soberanía alimentaria.

De igual manera el Art. 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, por lo tanto, la ley establecerá los diversos mecanismos de control de la calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores, además de sanciones por vulneración de estos derechos, por la deficiencia de calidad de bienes o servicios (Constitución República del Ecuador, 2008 pág. 37).

Así mismo el Plan Nacional de Turismo 2030 propone que el destino Ecuador sea impulsado bajo 5 ejes estratégicos, el primer eje denominado destinos y calidad apuesta por la innovación y diversificación de la oferta de productos turísticos sobre todo a partir de la gestión de calidad, buscando así asegurar la calidad en la prestación de servicios turísticos provocando una experiencia turística capaz de garantizar que las expectativas del consumidor se cumplan (MINTUR, 2019).

Concomitantemente el Patrimonio Cultural Inmaterial se refiere a las prácticas, expresiones, saberes o técnicas transmitidos por las comunidades de generación en generación, proporciona a las comunidades un sentido de identidad cultural, generando así un vínculo entre el pasado presente y futuro (UNESCO, 2022).

Así también el patrimonio cultural alimentario constituido por todos los alimentos preparados que tienen una importancia cultural, simbólica e identitaria. Es decir que se trata de comidas,

muchas veces consideradas como platos típicos, que tienen una historia y un valor importante para un país, una ciudad o una comunidad, que se han transmitido de generación en generación, junto con los conocimientos y prácticas necesarios para su elaboración, y a los cuales los miembros de la comunidad, ciudad o país reconocen como propios (Ministerio de Turismo, 2016).

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano en el marco de la declaratoria como Pueblo Mágico, busca la certificación de los establecimientos turísticos, sin embargo, no todos los establecimientos se han legalizado como tal, los sitios de alimentación tradicionales no siempre alcanzan a cumplir con los estándares requeridos por la norma de certificación es por ello que, la versatilidad de la certificación Distintivo Q, permite a estos establecimientos participar de procesos similares como el de huecas patrimoniales para obtener el sello de certificación Distintivo Q, con esta iniciativa los establecimientos que alcancen la distinción de huecas patrimonial recibirán al menos el reconocimiento de recetas tradicionales que representan la historia del cantón Guano.

1.4. Delimitación

El presente estudio se realizará en el cantón Guano, a 15 minutos de la ciudad de Riobamba, tomando como ejemplo los diferentes establecimientos alimentarios existentes en dicho Cantón.

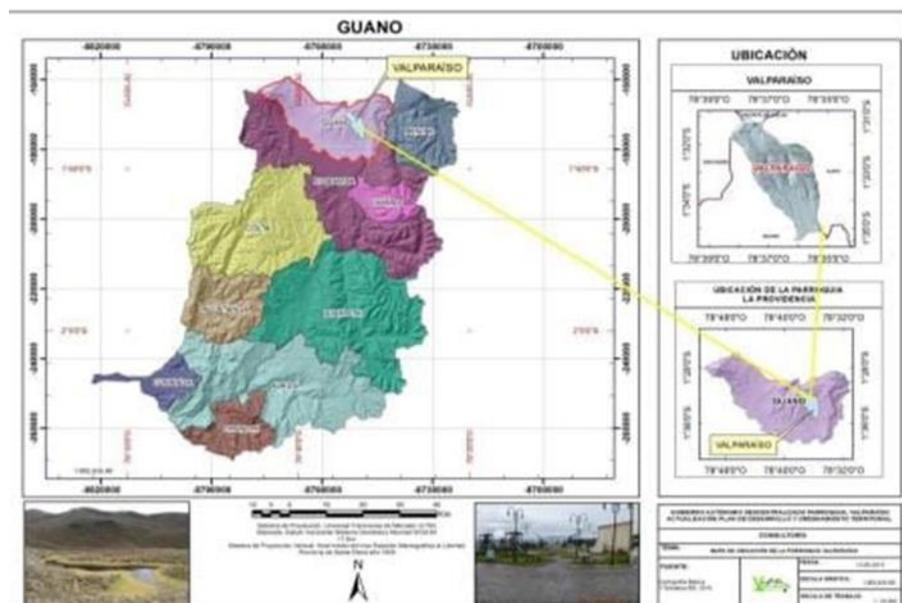


Ilustración 1-1: División política y ubicación del Cantón Guano.

Fuente: (Territorial, 2015).

Los límites del cantón Guano son: al norte Tungurahua, al sur y oeste el cantón Riobamba y una pequeña parte de la provincia de Bolívar y al este el Río Chambo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Implementar estándares mínimos de calidad para el reconocimiento de establecimientos de alimentación como hueca patrimonial en el polígono declarado como Pueblo Mágico.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas en el polígono turístico del cantón Guano declarado como Pueblo mágico.
- Desarrollar una evaluación ex – ante del nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad.
- Desarrollar la evaluación ex – post de los resultados de la implementación de las buenas prácticas de calidad implementadas.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Destinos turísticos

Un destino turístico es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud. Es además inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad en el mercado (World Tourism Organization).

2.1.1. *Pueblo mágico*

La definición de pueblos mágicos nace en México en el año 2001, un pueblo mágico es un sitio leyendas, poblados de historia que muestran la identidad nacional en todos sus rincones (Universidad Tecnica Particular de Loja, 2020).

Un pueblo mágico es una localidad que mantiene historias, leyendas, hechos simbólicos y trascendentales, es la magia que emana en cada una de las manifestaciones socio culturales por lo cual un pueblo mágico representa a un patrimonio cultural intangible (Secretaría de Turismo, 2014).

2.1.2. *Polígono turístico*

El polígono turístico está formado por áreas y límites de un lugar, estructura vial y ambiental del centro de la parroquia, además del paisaje interno o externo determinando así el perfil de entornos que contiene los objetos arquitectónicos, espacios públicos a desarrollar, dando prioridad a ampliar la oferta de servicios turísticos, aplicando criterios de conectividad, interdependencia y sustentabilidad de un territorio (Salvador, 2015 pág. 61-64).

Según el (Plan de Desarrollo Turístico del Canton Pedernales, 2018 pág. 14) son áreas urbanas o rurales definida por los PUGS, a partir de la identificación de características homogéneas de tipo geomorfológico, ambiental, paisajístico, urbanístico, socioeconómico e histórico-cultural, así

como de la capacidad de soporte del territorio, o de grandes obras de infraestructura con alto impacto sobre el territorio.

2.2. Patrimonio cultural intangible

El patrimonio cultural intangible está ligado a manifestaciones, conocimientos, técnicas, saberes, prácticas ancestrales, transmitidas de generación en generación siendo recreadas constantemente hasta la actualidad, es decir es una herencia de saberes de nuestros antepasados a las generaciones actuales (Instituto Nacional del Patrimonio Cultural, 2013 pág. 21).

Pertenece al patrimonio cultural intangible los usos, costumbres, creencias, conocimientos, espacios culturales, que cada pueblo o nacionalidad reconoce como manifestaciones propias de su identidad cultural, es un proceso de transmisión de saberes en función a contextos sociales, económicos, políticos, culturales y naturales, al ser un conjunto de conocimientos y saberes ancestrales tenemos al patrimonio alimentario y gastronómico que representa a la gastronomía ancestral (ACUERDO MINISTERIAL NO. DM-2018-126., 2018 pág. 7).

2.2.1. Patrimonio alimentario y gastronómico

El alimento patrimonial hace relación no solo a la preparación de platos o bebidas tradicionales, sino también a los productos que se utilizan como ingredientes, el patrimonio alimentario es todo uso, representación, expresión, conocimiento, técnicas vinculada a los alimentos con importancia simbólica, cultural e identitaria para un país o territorio determinado, es decir es el conjunto de saberes, costumbres y tradiciones que se transmiten con el tiempo en relación a la cocina y los alimentos milenarios que se utilizan en la alimentación (Zarate, 2014 pág. 47).

2.2.1.1. Gastronomía

Conocimiento razonado del arte de producir, crear, transformar, evolucionar, preservar y salvaguardar las actividades, el consumo, uso, gozo, disfrute de manera saludable y sostenible del Patrimonio Gastronómico Mundial Cultural, Natural, Inmaterial, Mixto y todo lo que respecta al sistema alimenticio de la humanidad, la gastronomía es el arte diario entre la cocina y los alimentos, la alimentación diaria que cada persona recibe día a día (Montecino, 2016).

2.3. Normas de calidad turísticas

Son documentos técnicos públicos, que unifican la terminología en un campo de actividad y establecen especificaciones de aplicación voluntaria extraídas de la experiencia y de la frontera del conocimiento y la tecnología disponibles en un momento dado (Camisón, 2006 pág. 347-348).

Las normas de calidad definen el camino a seguir para establecer los estándares de productos y procesos, así como los requisitos del sistema de gestión de calidad que verifiquen que los niveles de calidad no van a ser inferiores a los establecidos y comunicados a los clientes (Camisón, 2006. pág. 347-348).

Las normas de calidad se definen de dos formas:

Tabla 2-1: Normas de Calidad.

Estándar	Valor que ha de cumplir cierta característica de un producto, o proceso.
Procedimiento	Recomendación sobre cómo organizar actividades, conjunto de pautas de actuación de manera estructurada y documentada para asegurar el logro de los estándares de calidad.

Fuente: Gestión de Calidad, 2006

Realizado por: Pilco M., 2023

A través de las normas de calidad implementadas en un establecimiento o producto, se deriva las certificaciones siendo un documento que certifica las normas implementadas.

2.3.1. Certificaciones turísticas

Certificar es la acción llevada a cabo para emitir un documento formal que atestigüe que sus políticas, procedimientos e instrucciones de un producto, sistema o persona se ajustan a unas directrices establecidas en una norma dada (Camisón, 2006 pág. 350).

Al ser una certificación de calidad turística es una certificación voluntaria es una herramienta que genera confianza, seguridad para los visitantes, turísticas y excursionistas a la hora de contratar un servicio, La forma que tienen los y las turistas para reconocer el Sello de Calidad Turística es por medio del certificado que deben tener los y las prestadores(as) de servicio turístico en un lugar visible dentro de sus establecimientos, el cual se representa en la letra “Q” de calidad dentro de un lienzo color ocre (Ramirez pág. sff).

2.3.1.1. Distintivo Q

Distintivo Q es el nombre del programa voluntario de calidad y sostenibilidad turística, de propiedad de Quito Turismo, es un reconocimiento que otorga el Municipio de Quito a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel, contando con un equipo humano preparado que permiten elevar la calidad de la oferta turística este se creó para impulsar, promover y mejorar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos y la operación de tu establecimiento a través del cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos (Quito, 2021).

2.4. Huecas patrimoniales

Las huecas patrimoniales son lugares donde se atesoran la tradición, es el patrimonio que se sigue conservando para heredar a las nuevas generaciones, son lugares que encierran cientos de años de conocimiento culinario transmitidos de generación en generación (Ministerio de Turismo, 2018).

Son lugares de expendio de comida preparada que mantiene sus recetas originales de sus ancestros, es decir que los platos y/o bebidas ofrecidas son generalmente conocidos como platos típicos de la zona, son lugares que tienen un reconocimiento en su localidad, conocidos también como lugares tradicionales debido a su historia, años de permanencia, son establecimientos que se encuentran en el centro histórico de la ciudad o cerca de edificaciones patrimoniales (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2013).

2.5. Buenas prácticas de calidad

Son actividades, enfoques, planes, estrategias, metodologías, actividades, que están documentadas, son accesibles, eficaces, aceptados, estas son desarrollados por organizaciones profesionales, e implementados por un personal altamente calificado, son medidas acordadas mediante la investigación y la experiencia, formadas acorde con la legislación vigente y puestas en práctica con un nivel de satisfacción alto (Universidad Católica del Perú, 2013).

Conjunto de acciones probadas, a lo largo del tiempo, con buenos resultados en un determinado, las buenas prácticas son propias dependiendo de cada industria, estas prevén un sistema adecuado, monitorización, y control de los procesos de fabricación, controlando así los diferentes procesos (Fuente, 2021).

2.6. Diagnóstico situacional

El estudio de situación es un procedimiento que permite investigar problemas, fallas, oportunidades y amenazas para definirlos, clasificarlos, desagregarlos, ordenarlos y ponderarlos para poder actuar eficientemente en base a criterios y/o establecer planes. Además, el método permite detectar, examinar, solucionar problemas y reconocer inconvenientes futuros, diseñando actividades preventivas o condicionales (Hanel del Valle, y otros, 2004 pág. 9).

Un diagnóstico situacional establece la combinación adecuada de recursos para resolver un problema o necesidad, para obtener el mayor beneficio al menor costo y peligro real, la dirección adecuada que debe tomar la organización y el conjunto de cambios que es necesario implementar al interior del establecimiento para lograr una posición exitosa en el mercado, es una herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional (Remuzgo, 2005).

2.7. Evaluación ex ante

La evaluación ex-ante trata de simular el impacto de un proyecto antes de que se ponga en práctica o entre en funcionamiento, el propósito de la evaluación ex-ante es proporcionar una fuente de juicio para establecer cuál es el proyecto o la combinación de proyectos que se adapta mejor a la población en términos de cambios y condiciones de vida de los beneficiarios (Navarro, y otros, 2006 pág. 13).

2.8. Evaluación ex post

La evaluación ex post a la inversión se define como una evaluación objetiva y sistemática de un proyecto que ha completado la fase de inversión o se encuentra en la fase posterior a la inversión. El objetivo es establecer la pertinencia, la eficiencia, la eficacia, la efectividad y la sostenibilidad a la luz de las metas específicas establecidas en la pre - inversión. La evaluación posterior debe proporcionar información efectiva y confiable. Es una herramienta de aprendizaje y gestión para mejorar el proceso de investigación, concepción, ejecución y toma de decisiones de proyectos (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2012 pág. 13).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLOGICO

La presente investigación se desarrolló en el cantón Guano provincia de Chimborazo aplicando técnicas investigativas, bibliográficas y de trabajo en campo a nivel exploratorio, descriptivo, analítico, recopilando información primaria e información secundaria de fuentes verídicas y confiables.

Para cumplir con los objetivos específicos planteados dentro del trabajo se utilizó la siguiente metodología:

Objetivo 1. Diagnosticar la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas en el polígono turístico del cantón Guano declarado como pueblo mágico.

Para obtener el reconocimiento de huecas patrimoniales se estableció trabajar con dos establecimientos gastronómicos, “Rica Fritada” establecimiento de comidas típicas del cantón Guano y “La Delicia” panadería y heladería, de cuales se diagnosticó la situación actual obteniendo información primaria y secundaria de cada establecimiento para ello se levantó información basada en los siguientes parámetros: historia de los establecimientos y la oferta de cada establecimiento.

Para verificar dicha información se establecieron salidas de campo, entrevistas, y reuniones con los propietarios de cada establecimiento.

Con la información obtenida se realizó el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y Amenazas (FODA) de cada uno de los establecimientos.

Objetivo 2. Desarrollar una evaluación ex – ante del nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad.

Para el cumplimiento del segundo objetivo se empleó la metodología del programa de calidad turística “Distintivo Q” Huecas Patrimoniales reconocimiento que entrega el Municipio de Quito a través de la empresa pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico-Quito Turismo, para lo cual se siguió el siguiente proceso:

- Revisar la Guía de Usuario de la Norma de Calidad Turística Distintivo Q – Huecas Patrimoniales.
- Salida de campo a cada uno de los establecimientos para evaluar el establecimiento a concorde a la norma establecida en la guía de usuario para huecas patrimoniales.
- Determinar el nivel de cumplimiento de los indicadores establecidos en la norma.
- Análisis de resultados.

Objetivo 3. Desarrollar la evaluación ex – post de los resultados de la implementación de las buenas prácticas de calidad.

Una vez implementadas las diferentes estrategias, se realizó un monitoreo general utilizando la norma establecida en la guía de usuario propuesta, verificando así el estado actual de los dos establecimientos, y realizando mejoras para que dichos locales alcancen más del 80 % para así obtener la certificación.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Diagnóstico de la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas en el polígono turístico del cantón Guano pueblo mágico.

4.1.1. *Reseña histórica del establecimiento “Rica fritada”*

En el cantón Guano en las calles Dr. Agustín Dávalos y Asunción se encuentra por más de 33 años atrás el restaurante llamado “Rica Fritada” siendo Don Hernán Cajo y Doña María Elena Riofrio propietarios de dicho establecimiento.

Este conjunto de saberes de la tradición gastronómica en cuanto a la fritada es un legado de doña Dalinda Gallegos Gonzales, María Elena Riofrio y su esposo Hernán Cajo quien se dedicó por más de 60 años al negocio de la gastronomía preparando la fritada (plato típico del cantón Guano) y falleciendo a sus 92 años. El legado familiar y mantiene la receta original que doña Dalinda dejó a su hija María quien siendo muy pequeña cuando aprendió y colaboró con el oficio de su madre. A los 30 años María implementa su negocio con la receta original vendiendo platos típicos como el chorizo, yaguarlocro, caldo de pollo entre otras comidas tradicionales de la zona.

El 9 de octubre de 1990 empieza a funcionar el restaurante “Rica Fritada” siendo un lugar muy pequeño, modesto, cómodo, de acuerdo con la capacidad económica de sus propietarios con el paso del tiempo y debido a la gran acogida que ha tenido el restaurante, este ha pasado por algunas remodelaciones siendo actualmente la quinta remodelación con un cambio radical en sus instalaciones.

Actualmente el restaurante con el paso del tiempo y la acogida de sus platos típicos ha participado en algunos eventos y ha tenido diversos reconocimientos como al mejor plato tradicional fritada otorgado por la prefectura de Chimborazo en el año 2021. Los propietarios forman parte de la asociación gastronómica huecas del Ecuador, siendo así un restaurante que brinda a sus clientes una gran acogida y una experiencia de alto deleite a la hora de disfrutar de sus platos típicos.

4.1.2. *Organización administrativa*

Las decisiones son tomadas por la propietaria del restaurante “La Delicia” la señora María Elena Riofrio junto a su esposo el señor Hernán Cajo, quienes han administrado el establecimiento por 35 años sin afectar el interés de su negocio y pasando por una serie de inversiones para innovar el establecimiento.

4.1.3. Gastronomía

El menú cotidiano está basado en la oferta de diferentes platos típicos de la provincia de Chimborazo, como la fritada, yaguarlocro, caldo de gallina, mote sucio la tradicional chicha huevona y el chorizo artesanal etc., son platos que mantiene la receta original de años atrás, la capacidad instalada en el comedor es para 60 aprox.

Tabla 4-1: Equipamiento de cocina restaurante Rica Fritada.

Equipamiento Restaurante-Cocina		
Cocina		
Mobiliario	Equipo	Implementos
<ul style="list-style-type: none"> • Caja Fuerte • Mesa Multiusos • Anaqueles • Tachos de basura 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 refrigeradora • 1 congelador • Licuadora • 2 cocinas industriales • 1 microondas • Extractor de olores 	<ul style="list-style-type: none"> • Cubertería Juego de cucharas, tenedores, cuchillos, cucharillas, juego de cucharones • Cristalería Juegos de vasos de cristal Juego de jarras Juego de copas • Mantelería Adornos de mesa, manteles, servilletas de tela • Vajilla Juego de platos, hondos, llanos, pequeños, soperos • Juegos de Ollas y sartenes • Bandejas para servir
Restaurante		
<ul style="list-style-type: none"> • Juego de 10 mesas con capacidad para 60 personas y con 60 sillas 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 computador de escritorio • 1 televisor • 1 cafetera • 1 refrigerador • 1 anaquel 	<ul style="list-style-type: none"> • Vasos, tasas, cucharas • Mantelería • Cartas de menú

Fuente: Restaurante Rica Fritada

Realizado por: Pilco M., 2023

4.1.4. Servicios básicos disponibles

4.1.4.1. Agua

El establecimiento está dotado de agua potable que distribuye el municipio de Guano.

4.1.4.2. Luz

La luz eléctrica está dotada de energía a través de la empresa eléctrica Riobamba S.A.

4.1.4.3. Saneamiento

El establecimiento cuenta con servicio de alcantarillado provisto por el GAD municipal.

4.1.4.4. Recolección y tratamiento de desechos

El local separa los desechos orgánicos con los inorgánicos en fundas diferenciadas, los desechos inorgánicos son arrojados en el basurero recolección municipal.

4.1.5. Oferta del establecimiento y precios

María Elena Riofrio es la encargada de la administración del restaurante y la chef del establecimiento por lo cual ofrece platos tradicionales gastronómicos de la zona, manteniendo un menú con precios accesibles para los diferentes comensales.

Tabla 4-2: Menú de platos típicos ofertados por el restaurante “Rica Fritada”.

Platos Típicos		
Platos	Descripción	USD
Chicharrón	Piel de cerdo frita de textura crujiente	\$ 3,00
Mote sucio	Comida Tradicional ecuatoriana elaborada con mote y mapahuirra, o restos de manteca de fritada	\$ 2,00
Picada con chorizo guaneño	Chorizo artesanal guaneño, propiamente elaborado	\$ 3,00
Fritada tradicional	Carne de cerdo, mote, ensalada, maduro	\$ 5,00
Fritada tradicional Jr		\$ 3,50
Mixto rica fritada	Carne de cerdo, mote, tortilla de papas, chorizo, ensalada	\$ 5,00
Fritada + tortillas	Mote, carne de cerdo, tortillas, ensalada, maduro	\$ 5,00
Fritada + tortillas jr		\$ 3,50
Llapingachos	Tortillas de papa, chorizo, huevo, ensalada, aguacate	\$ 3,00
Chorizo artesanal	Chorizo propiamente elaborado, tortillas, tostado, ensalada	\$ 10,00
Chorizo artesanal Jr		\$ 5,00
Pollo al horno	Pollo horneado, papas, ensalada	\$ 5,00
Pollo al horno Jr		\$ 3,50
Yaguarlocro	Guiso preparado con papa, leche, cebolla, vísceras y sangre de borrego, aguacate	\$ 4,00
Caldo de pollo	Sopa con pollo, papa, alverja	\$ 3,00
Caldo de pata	Pata de res, papas, mote.	\$ 3,00
Chicha de jora	Bebida fermentada que se prepara con maíz de jora	JARRA
		\$ 3,50
Chicha huevona	Bebida fermentada que se prepara con maíz de jora y huevo.	JARRA
		\$ 4,50
Limonada	Bebida preparada a base de limón	JARRA
		\$ 3,50
Jugos naturales	Bebidas preparadas a base de frutas naturales	JARRA
		\$ 4,50

Realizado por: Pilco M., 2023

4.1.6. Análisis FODA

El análisis para la construcción del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es el resultado en base a la información obtenida al propietario a cargo del restaurante Rica Fritada.

Tabla 1-3: Análisis de FODA restaurante “Rica Fritada”.

FODA del Restaurante Rica Fritada	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento actualmente remodelado que indica da seguridad al cliente a la hora de visitarlo • Acogida por parte de los propietarios a los clientes con buena atención al cliente • Interés de los propietarios a acceder a proyectos donde se beneficie al emprendimiento • En el año 2021 participaron en una feria donde se obtuvo el reconocimiento a mejor plato de fritada otorgado por la Prefectura de Chimborazo • Reconocimiento del establecimiento por parte de entidades publicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Declaratoria de Guano como Pueblo Mágico • Crecimiento de la demanda por productos, gastronómicos • El municipio de Guano contempla dentro de sus proyectos temas de fortalecimiento al sector de alimentos y bebidas para fortalecer el turismo • El Ministerio de Turismo maneja temas de fondo de inversión para recapitalizar y generar valor agregado a los productos turísticos
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La inestabilidad del personal de trabajo, esto se debe a que no se acostumbran al ritmo de trabajo que tiene el restaurante • El local no aplica medidas de bioseguridad para los clientes • El restaurante no se encuentra dentro del catastro turístico • No poseen manuales de procesos que orienten la prestación de servicios del restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> • Aluviones debido a las fuertes lluvias, que provocan inundaciones • La pandemia implica una amenaza para el buen funcionamiento del establecimiento

Realizado por: Pilco M., 2023.

4.2. Reseña histórica de la “Panadería la Delicia”

A inicios del siglo XX, Mariana Guamán quien a temprana edad aprendió el oficio de la panificación, relataba que a un inicio la chola de Guano se preparaba con algunos ingredientes como: harina blanca, harina negra y como relleno llevaba dulce de sambo, cierta temporada hubo una escases de sambo por lo cual reemplazaron el dulce de sambo, empezando a rellenar al producto con dulce de panela, llevando esta combinación de sabores al pan tradicional y manteniéndose hasta la actualidad.

Mariana fue quien le dio a la chola de Guano el auge y reconocimiento a nivel nacional e internacional, por ello fue galardonada como mejor artesana del cantón en el año 1990.

La tradición de Mariana continuó con sus hijos dejando un legado en cuanto a sus saberes y enseñando a su hija mayor Maruja Moreno y su esposo Leonardo Naranjo quienes fundan la panadería “La Delicia” ubicada en la García Moreno y Colón en el cantón Guano. La Delicia es una panadería y heladería que brinda servicio desde 1968, siendo un legado actualmente de tres generaciones, los hijos y nietos de doña Marujita han tomado la posta y tienen la firme convicción de que su legado perdurará por muchas generaciones más, brindando un producto y servicio de calidad, la Delicia hoy en día ofrece las tradicionales cholas de Guano, empanadas, pan tradicional, calada morada y los deliciosos helados.

4.2.1. Organización administrativa

La panadería “La Delicia” es un negocio familiar formada por 5 integrantes de la familia, las decisiones son tomadas entre todos los socios los cuales resuelven y solucionan problemas a través de asambleas generadas por la administradora quien les da a conocer los problemas internos y externos del establecimiento a los diferentes socios.

Tabla 4-4: Socios activos de la panadería la “Delicia”.

N	Apellido y Nombre
1	Edith Naranjo (Administrador)
2	José Naranjo (Socio)
3	Oswaldo Naranjo (Socio)
4	Karen Naranjo (Socio)
5	Kelnardo Naranjo (Socio)

Fuente: La Delicia
Realizado por: Pilco M., 2023

4.2.2. Gastronomía

La gastronomía de la delicia depende de las tradicionales cholas de Guano, una especie de pan relleno con dulce de panela, adicional de los tradicionales helados artesanales de sabores de fresa, chocolate y mora hechos del hielo del Chimborazo, cabe destacar que el menú de la delicia mantiene su receta original desde hace 5 generaciones, por lo cual mantiene la misma esencia de generación en generación.

Tabla 4-5: Equipamiento de cocina panadería la Delicia.

Equipamiento restaurant-cocina		
Cocina		
Mobiliario	Equipo	Implementos
<ul style="list-style-type: none"> Anaqueles Mesas Caja Fuerte Tachos de basura 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Refrigeradora 1 congelador Licuadaora 1 cocinas 1 microondas 	<ul style="list-style-type: none"> Cuberteria Juego de cucharas, tenedores, cuchillos, cucharillas, juego de cucharones Cristalería Juegos de vasos de cristal Juego de jarras Tazas de cerámica Manteleria Juego de manteles, cobertores de sillas, centro de mesa. Vajilla Juego de platos, hondos, llanos, pequeños, soperos Juegos de Ollas y sartenes Bandejas para servir Tablas de picar
Restaurante		
<ul style="list-style-type: none"> Juego de 4 mesas grandes y 2 mesas pequeñas, incluidas 17 sillas, 	<ul style="list-style-type: none"> 1 computador de escritorio 1 televisor 1 cafetera 1 refrigerador 1 anaquel 	<ul style="list-style-type: none"> Vasos, tasas, cucharas Cartas de menú

Fuente: Panadería “La Delicia”

Realizado por: Pilco M., 2023

4.2.3. Servicios básicos disponibles

4.2.3.1. Agua

Dotado de agua potable, proporcionado por el servicio público.

4.2.3.2. *Luz*

Energía eléctrica empresa eléctrica Riobamba S.A.

4.2.3.3. *Saneamiento*

Cuenta con servicio de alcantarillado.

4.2.3.4. *Recolección y tratamiento de desechos*

El establecimiento separa la basura orgánica en tachos que son recolectados cada día y llevados por personas para comida de chanchos, y la basura inorgánica, separada fundas reciclaje, reciclando los mismos trabajadores de la panadería.

4.2.4. *Oferta del establecimiento y precios*

La panadería la Delicia se encarga de realizar sus panes con harina importada de trigo de Canadá donde elaboran pan fresco y ofreciendo diferentes productos a los clientes (Tabla 4-6).

Tabla 4-6: Productos ofertados por la panadería la Delicia.

La delicia productos ofertados	
Productos	Precio en USD
Cholas de Guano	0,20 ctvs
Empanadas	0,20 ctvs
Pan grande	0,35 ctvs
Empanadas repulgadas	0,35 ctvs
Molletes	0,35 ctvs
Muyuelas (integral)	0,20 ctvs
Tornillos (integral)	0,20 ctvs
Bizcochos	1,00
Expreso e instantáneo	1,00
Expreso doble	1,50
Café americano	1,50
Capuchino	1,75
Mocachino	1,75
Aromáticas	1,00
Leche	1,00
Chocolate	1,50
Desayuno continental: café o agua aromática, jugo de mora, tomate o frutilla, huevo y empanada repulgada.	2,00
Desayuno continental con capuchino: leche o chocolate, jugo de mora, tomate o frutilla, huevo y empanada repulgada	2,50

Realizado por: Pilco M., 2023

4.2.5. Análisis FODA

El análisis de FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es el resultado de la información obtenida de la propietaria a cargo de la panadería “La Delicia”

Tabla 4-7: Análisis FODA Panadería la Delicia.

FODA panadería “La Delicia”	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica de la panadería en el centro de Guano • Salarios y beneficios de ley para el personal que trabaja en la panadería • Al ser un emprendimiento familiar, están dispuestos a innovarse día a día sin perder la esencia y la receta tradicional de su legado • Fácil acceso, vías en buen estado • Alimentos preparados con materia prima de alta calidad. • La chola de Guano mantiene reconocimiento nacional por su singular sabor • Reconocimientos por parte de instituciones públicas a la mejor chola de Guano 	<ul style="list-style-type: none"> • Declaratoria del cantón Guano como pueblo mágico • Crecimiento de la demanda por productos fodi • El municipio apoya a los establecimientos de alimentos y bebidas para fortalecimiento del turismo
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • No posee un manual de negocios en donde indique la misión, visión y políticas del establecimiento • No posee la correcta infraestructura para personas con discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene competencia con otros establecimientos que ofertan el mismo producto principal “chola de Guano” • Aluviones provocados por el mal clima, causando inundaciones • La Pandemia que implica que el establecimiento funcione de la mejor manera

Fuente: La Delicia

Realizado por: Pilco M., 2023

4.3. Evaluación ex ante, de Huecas Patrimoniales del Establecimiento “Rica Fritada”.

Tabla 4-8: Check list evaluación ex - ante realizada al establecimiento “Rica Fritada”.

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
Ámbito A: Gestión administrativa y legal						
01	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	1		0		El establecimiento no cuenta con un manual de negocios
02	Dispone de políticas específicas de; calidad, sostenibilidad, bioseguridad, accesibilidad, universal, organizacional (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones)	1		0		El local no cuenta con políticas específicas establecidas
Personal						
03	Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo	1		0		El establecimiento no cuenta con un manual de funciones
04	El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas cuenta con certificados médicos actualizados.	1		0		
Mantenimiento						
05	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	1		0		Hasta el momento el establecimiento no cuenta con ningún cronograma ni registro de mantenimiento correctivo ni preventivo
06	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria	1		0		El establecimiento no cuenta con un registro de limpieza diaria
07	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No deben existir cajetines abiertos o cables expuestos.	1	1			
Capacidad						
08	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50 % de su personal cuenta con capacitación.	1		0		El establecimiento al ser un establecimiento reconocido ha sido invitado a algunas capacitaciones que realizan el municipio de Guano y otras entidades públicas, por lo que solo mantiene capacitaciones con entes publicas

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
TOTAL		8	1	7		
Ámbito B: Responsabilidad Social, Cultural y Ambiental						
Social						
09	El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	1	1			El establecimiento adquiere sus productos a la marca nacional Pronaca por lo que ellos mantienen calidad en sus productos
10	El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	1	1			
Ambiental						
11	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	1	1			
12	Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso	1	1			
13	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		no cuenta con el registro histórico
14	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	1		0		no existen en el establecimiento dispositivos ahorradores de agua
15	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		No existe registro histórico de energía
INSUMOS, PRODUCTOS Y MATERIALES						
16	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	1		0		
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	1	1			
18	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
19	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil	1	1			
Residuos Sólidos						
20	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados	1			X	No Aplica
Residuos Líquidos						
21	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1	1			
22	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1			X	No Aplica
Contaminación						
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	1	1			
24	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo con los lineamientos permitidos por la autoridad competente	1			X	No Aplica
Conservación del patrimonio natural y cultural						
25	En caso de que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	1			X	No Aplica
TOTAL		17	9	4	4	
Ámbito C: Infraestructura y equipamiento						
26	Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza	1	1			
27	Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro	1	1			
28	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1		0		El establecimiento no cuenta con accesibilidad para personas discapacitadas
Infraestructura área de cocina						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
29	El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	1	1			
30	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	1			X	No Aplica
31	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza	1	1			
Infraestructura para servicios higiénicos y baterías sanitarias						
32	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	1	1			
EQUIPAMIENTO						
33	Los servicios higiénicos cuentan:	1	1			
	-Basurero confunda o bolsa plástica y tapa					
	-Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero)					
	-Dispensador de jabón con este elemento disponible					
	-Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible					
	-Espejo					
	-Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible)					
	-Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible					
-Sistema de aromatización.						
34	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con:	1			0	
	- Pulsador de auxilio					
	- Barra de seguridad de acero inoxidable					
	- Sensor de iluminación.					
	- Señalización					
Equipamiento del área comedor y cocina						
35	El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
36	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	1	1			
37	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina	1	1			
38	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro	1	1			
39	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	1	1			
40	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente	1	1			
41	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo con su tipo, evitando la contaminación cruzada.	1	1			
42	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso	1	1			
Total		17	14	2	1	
Ámbito D: Calidad de servicio y atención al cliente						
43	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	1		0		
44	El personal se encuentra uniformado de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	1		0		
45	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	1	1			
Información						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
46	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	1		0		
47	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	1	1			
48	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	1	1			
49	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	1	1			
50	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	1	1			
51	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	1		0		El establecimiento si cuenta con un menú donde solo relata fotografías del plato y el precio de cada uno
52	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1		0		
53	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	1			X	No Aplica
Complementarios						
54	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	1	1			
55	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	1	1			
56	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	1			X	No Aplica
57	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras	1			X	No Aplica

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
58	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	1	1			
59	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	1	1			
Satisfacción al cliente interno y externo						
60	Cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	1		0		
61	Cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1		0		
62	Cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1		0		
63	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1		0		
64	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1		0		
Gastronomía patrimonial con identidad cultural						
65	El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	1	1			Plato principal la fritada y platos secundarios
66	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido	1	1			
67	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales	1	1			
68	El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:	1	1			
	a) Menor a 20 años					
	b) 21 a 30 años					
	c) 31 a 40 años					
	d) Mayor a 41 años					
69	El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:	1	1			
	a) Menor a 20 años					
	b) 21 a 30 años					
	c) 31 a 40 años					

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
70	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio	1	1			
71	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento	1		0		Debido al paso de los años el establecimiento no ha guardado ninguna foto o respaldo de documentos
72	El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:	1	1			
	a) \$ 1 a \$ 4					
	b) \$ 5 a \$ 8					
	c) \$ 9 a \$ 12					
73	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen	1	1			
74	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	1		0		
75	El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.	1	1			
76	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	1	1			
Total		34	19	12	3	
Ámbito E: Bioseguridad						
Medidas básicas de bioseguridad						
77	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico	1		0		
78	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal	1		0		

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
79	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos	1	1			
Equipos de protección personal						
80	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	1		0		
Equipo de protección personal						
81	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo con los lineamientos de la autoridad competente.	1		0		
82	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes	1		0		
83	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento	1			X	No Aplica
84	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica	1		0		No existen dentro de redes sociales normas de bioseguridad
85	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	1		0		
Infografías de bioseguridad						
86	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas	1		0		
87	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	1		0		

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas					
88	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas	1		0	
89	Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño	1		0	
90	El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de facial limpieza o cualquier otro medio de información	1	1		
Disposición de desechos infecciosos					
91	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc.; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	1		0	
Medios de pago					
92	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	1	1		
Servicio a domicilio – delivery					
93	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	1	1		
Total		17	4	12	1
Suma total		93	47	37	9

Fuente: Quito Turismo

Realizado por: Pilco M., 2023

4.3.1. Escala de valoración

Los siguientes criterios serán valorados de acuerdo con la siguiente tabla.

Tabla 4-9: Escala de valoración.

Puntaje	Descripción del puntaje
0	No cumplimiento del requisito solicitado
1	Cumplimiento solicitado
X	No aplica

Fuente: Manual del distintivo Q

4.3.2. Conclusión evaluación inicial

Tabla 4-10: Nivel de cumplimiento de los indicadores del check list Rica fritada.

Primera verificación del check list del restaurante						
Nombre	Rica Fritada					
Ámbitos	Resultados					
		Numero de indicadores	Cumple	No cumple	No aplica	calificación
Ámbito Gestión Administrativa y Legal	Subtotal	8	1	7	0	1
	Porcentajes (%)	100%	12,50%	87,50%	0,00%	12,50%
Ámbito Responsabilidad Social, Cultural y Ambiental	Subtotal	17	9	4	4	9
	Porcentajes (%)	100%	52,94%	23,52%	23,52%	75,00%
Ámbito Infraestructura y equipamiento	Subtotal	17	14	2	1	14
	Porcentajes (%)	100%	82,35%	11,76%	8,80%	87,50%
Ámbito Calidad de Servicio y Atención al cliente	Subtotal	34	19	12	3	19
	Porcentajes (%)	100%	55,88%	35,29%	8,82%	59,37%
Ámbito Bioseguridad	Subtotal	17	4	12	1	4
	Porcentajes (%)	100%	23,53%	70,58%	5,88%	23,53%
	Total	93	47	37	9	47
	Porcentajes (%)	100%	54,65%	39,78%	9,67%	55,95%

Elaborado por: Pilco Mayra... 2023

La lista del manual del distintivo Q para huecas patrimoniales, permite la valoración con un total de 93 ítems que corresponde al 100 % en la valoración inicial para el restaurante “Rica Fritada” el establecimiento alcanzó un total de 55,95 % del cumplimiento de la norma establecida, para ello la lista de verificación del manual del distintivo Q mantiene 5 ámbitos:

En el ámbito de gestión administrativa y legal de los 8 indicadores evaluados, se cumple 1 indicador con el (12,50 %) 7 indicadores que no cumplen con el (87,50 %) dando un total de la calificación del (12,50 %)

En el ámbito de responsabilidad social, cultural y ambiental de los 17 indicadores evaluados, se cumplen 9 con el (52,94 %) 4 que no cumplen con el (23,52 %) 4 que no aplican con el (23,52 %) dando un total de (75,00 %) de cumplimiento.

En el ámbito infraestructura y equipamiento de los 17 indicadores evaluados, 14 indicadores cumplen con el (82,35 %) 2 con el (11,76 %) Y 1 con el (8,80 %) dando un total de (87,50 %) de cumplimiento.

En el ámbito de calidad de servicio y atención al cliente de los 34 indicadores evaluados, 19 indicadores cumplen con el (55,88 %) 12 indicadores no cumplen con el (35,29 %) y 3 indicadores no aplican con el (8,82 %) dando un total de (59,37 %)

En el ámbito de bioseguridad de los 17 indicadores evaluados, 4 indicadores cumplen con el (23,53 %) 12 indicadores no cumplen con el (70,58 %) y 1 indicador no aplica con el (5,88) dando un total de (23,53 %)

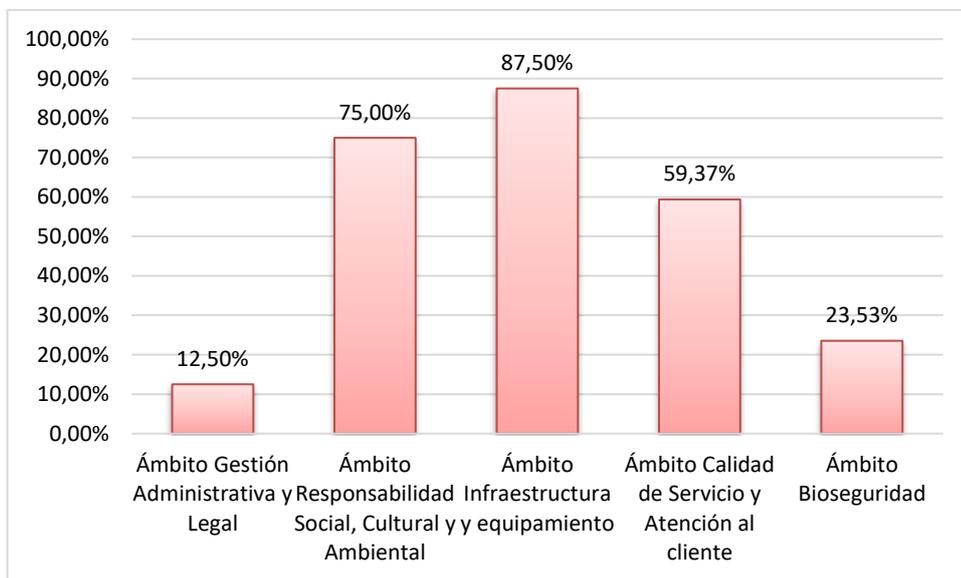


Ilustración 4-1: Gráfica de desempeño primera verificación “Rica Fritada”.

Elaborado por: Pilco M., 2023

La gráfica de desempeño muestra el 100 % de los indicadores, mostrando cada uno de los porcentajes por los 5 ámbitos que establece la lista de verificación del distintivo Q, existiendo un total del 51,16 % del cumplimiento de las normas mínimas de calidad, lo cual establece que el establecimiento esta apto para incluir las mejoras que exige el manual, para la obtención de la certificación del distintivo Q y así alcanzar al 80 % que la norma exige.

4.3.3. Plan de Acción del Restaurante “Rica Fritada”

Una vez identificado el diagnostico situacional, se implementará el plan de acción que contiene los diferentes puntos de verificación que se debe implementar o mejorar dentro del establecimiento.

Tabla 4-11: Plan de acción restaurante “Rica Fritada”.

Plan de acción restaurante "Rica Fritada"					
Cod	Parámetro	Objetivo	Actividades	Plazo	Anexo
01 02	Manual de negocios	Manual de negocios para el establecimiento "Rica Fritada"	Elaboración del manual de negocios, políticas y funciones del personal. Validar el manual con los propietarios. Difundir el manual al personal del restaurante.	2 días	ANEXO A
04	Certificado Médico para el personal	Verificar el estado de salud del personal del establecimiento	Recopilar información de los requisitos para el certificado de salud. Difusión al personal	1 día	ANEXO B
05	Cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones	Registro de mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria del establecimiento	Elaboración de la ficha de registro de acciones de mantenimiento de equipos. Aprobación de la ficha de registro. Difundir al personal encargado.	2 días	ANEXO C
06	Área operativa del establecimiento	Establecer un mecanismo de limpieza para las diferentes áreas de cocina y baños	Recopilación de información secundaria. Elaboración de un registro de limpieza. Difundir al personal encargado.	1 día	ANEXO D
08	Capacitación técnica anual al personal	Implementar capacitaciones técnicas de diferentes áreas para el personal del establecimiento,	Recopilación de información secundaria de las distintas entidades que ofrecen capacitaciones. Elaboración de un cronograma de capacitaciones anual. Difusión del cronograma para el establecimiento	2 semanas	ANEXO E
13	Registro histórico del consumo mensual del agua	Establecer acciones concretas para el ahorro y consumo del agua	Recopilación de información. Establecer un registro de uso y consumo del agua. Difundir al personal del establecimiento.	2 días	ANEXO F
14	Dispositivos ahorradores de agua	Evitar el consumo excesivo de agua por parte del personal y clientes del establecimiento	Implementación de dispositivos ahorradores de agua. Establecer normas para un buen uso correcto del agua	3 días	ANEXO G
15	Registro histórico de consumo de energía	Establecer acciones concretas para el ahorro y consumo de energía	Recopilación de información. Establecer un registro de uso y consumo de energía. Difundir al personal del establecimiento.	3 días	ANEXO H
16	Insumos y productos biodegradables de limpieza y desinfección	Conservar el medio ambiente	Investigar cuales son los productos biodegradables para limpieza disponibles	2 días	ANEXO I
28	Accesibilidad universal para personas con discapacidad para área de restaurante y baños	Integrar formalmente a personas con discapacidad sin ninguna dificultad	Solicitar al local la disposición de: rampas, apoyo de señalética, dispositivos de iluminación, pulsador de auxilio, barra de seguridad de acero inoxidable, sensor de	2 meses	ANEXO J

Plan de acción restaurante "Rica Fritada"					
Cod	Parámetro	Objetivo	Actividades	Plazo	Anexo
			iluminación servicios higiénicos adaptados para personas con discapacidad		
60	Satisfacción al Cliente	Medir el nivel de satisfacción al cliente, tomando en cuenta sus sugerencias	Elaboración de una encuesta. Elaboración de un código Qr para la encuesta. Difundir con el personal y clientela del establecimiento.	1 mes	ANEXO K
71	Respaldo de archivos fotográficos del origen del establecimiento	Implementación de un rincón fotográfico de fotos antiguas de la historia del establecimiento	Recopilación de información. Agregar un espacio de archivos fotográficos.	1 mes	ANEXO L
81	Protocolo de Bioseguridad	Implementar medidas de bioseguridad para proteger la salud de clientes y personal del establecimiento	Elaboración de protocolos de bioseguridad Recopilación de información secundaria Difusión a clientes y personal del establecimiento	2 semanas	ANEXO M
84	Bioseguridad	Difundir por medios de redes sociales los diferentes procesos de bioseguridad que aplica el establecimiento.	Recopilación de información. Elaboración de un post de bioseguridad. Difundir en las redes sociales del establecimiento.	3 semanas	ANEXO N
89	Infografías de Bioseguridad	Implementación de infografías de bioseguridad dentro del establecimiento	Infografías de uso de mascarillas, desinfección de manos, no compartir alimentos, señalización de distanciamiento	1 semana	ANEXO O

Realizado por: Pilco M., 2023

4.4. Evaluación ex ante, de Huecas Patrimoniales del Establecimiento panadería “La Delicia”.

Tabla 4-12: Check list evaluación ex ante realizada al establecimiento panadería y heladería “La Delicia”.

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
Ámbito A: Gestión administrativa y legal						
01	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	1		0		El establecimiento no cuenta con un manual de negocios
02	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones)	1		0		El local no cuenta con políticas específicas establecidas
Personal						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
03	Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo	1	1			
04	El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas cuenta con certificados médicos actualizados.	1		0		
Mantenimiento						
05	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	1		0		El establecimiento no cuenta con ningún cronograma ni registro de mantenimiento preventivo
06	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria	1		0		
07	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	1	1			
Capacidad						
08	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	1		0		El establecimiento no cumple con ningún cronograma en cuanto a capacitaciones
Total		8	2	6		
Ámbito B: Responsabilidad social, cultural y ambiental						
Social						
09	El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	1	1			El establecimiento adquiere sus productos tanto nacionales como locales
10	El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	1	1			
Ambiental						
11	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	1			1	No aplica para establecimientos con red pública de agua potable
12	Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso	1		0		El establecimiento no mantiene facturas de sus compras y peor aún

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
						inventarios de insumos plásticos
13	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		El establecimiento no cuenta con un registro histórico
14	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	1	1			
15	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		No existe ningún registro de datos de consumo de energía
Insumos, productos y materiales						
16	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	1	1			
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	1		0		No existe ningún listado de productos de limpieza, desinfección nacional
18	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional	1	1			
19	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil	1	1			Cada dos años el grupo de artesanos exige este inventario para otorgar el carnet de artesanos
Residuos solidos						
20	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados	1	1			
Residuos líquidos						
21	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1	1			El área urbana cumple con la red pública de alcantarillado

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
22	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1			X	No Aplica
Contaminación						
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	1	1			
24	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo con los lineamientos permitidos por la autoridad competente	1			X	No Aplica
Conservación del patrimonio natural y cultural						
25	En caso de que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	1			X	No Aplica
Total		17	9	4	4	
Ámbito C: Infraestructura y equipamiento						
26	Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza	1	1			
27	Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro	1	1			
28	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1		0		El establecimiento no cuenta con accesibilidad universal para personas con discapacidad ni con el procedimiento que conste en el manual de procesos
Infraestructura área de cocina						
29	El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	1	1			
30	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	1			X	No Aplica
31	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza	1	1			
Infraestructura para servicios higiénicos y baterías sanitarias						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
32	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	1	1			
Equipamiento						
33	Los servicios higiénicos del c	1	1			
	-Basurero confunda o bolsa plástica y tapa					
	-Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero)					
	-Dispensador de jabón con este elemento disponible					
	-Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible					
	-Espejo					
	-Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible)					
	-Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible					
-Sistema de aromatización.						
34	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con:	1			0	
	- Pulsador de auxilio					
	- Barra de seguridad de acero inoxidable					
	- Sensor de iluminación.					
	- Señalización					
Equipamiento del área comedor y cocina						
35	El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor	1	1			
36	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	1	1			
37	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina	1	1			
38	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
39	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	1	1			
40	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente	1			X	No Aplica
41	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo con su tipo, evitando la contaminación cruzada.	1			X	No Aplica
42	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso	1	1			
Total		17	12	2	3	
Ámbito D: Calidad de servicio y atención al cliente						
43	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	1	1			
44	El personal se encuentra uniformado de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	1	1			
45	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	1	1			
Información						
46	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	1		0		
47	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
48	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	1	1			
49	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	1	1			
50	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	1		0		El local no mantiene un sistema de pagos
51	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	1	1			El establecimiento si cuenta con un menú donde solo relata fotografías del plato y el precio de cada uno
52	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1		0		
53	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	1			X	No Aplica
Complementarios						
54	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	1		0		
55	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	1	1			
56	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	1			X	No Aplica
57	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras	1			x	No Aplica
58	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	1	1			
59	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	1	1			
Satisfacción al cliente interno y externo						
60	Cuenta con un procedimiento para receptor, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	1		0		

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
61	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1		0		
62	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1		0		
63	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1		0		
64	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1		0		
Gastronomía patrimonial con identidad cultural						
65	El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	1	1			Plato principal la fritada y platos secundarios
66	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido	1	1			
67	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales	1	1			
68	El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:	1	1			
	a) Menor a 20 años					
	b) 21 a 30 años					
	c) 31 a 40 años					
	d) Mayor a 41 años					
69	El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:	1	1			
	a) Menor a 20 años					
	b) 21 a 30 años					
	c) 31 a 40 años					
70	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio	1	1			
71	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento	1	1			
72	El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:	1	1			
	a) \$ 1 a \$ 4					

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
	b) \$ 5 a \$ 8					
	c) \$ 9 a \$ 12					
	d) \$ 13 en adelante					
73	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen	1	1			
74	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (Anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	1		0		
75	El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.	1	1			
76	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	1	1			
Total		34	21	10	3	
Ámbito E: Bioseguridad						
Medidas básica de bioseguridad						
77	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto trafico	1		0		
78	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal	1	1			
79	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos	1	1			
Equipos de protección personal						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
80	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	1	1			
Equipo de protección personal						
81	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo con los lineamientos de la autoridad competente.	1	1			
82	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes	1	1			
83	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento	1			X	No Aplica
84	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica	1		0		No existen dentro de redes sociales normas de bioseguridad
85	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	1	1			Verificación del procedimiento de desinfección y sanitización dentro del manual de procesos.
Infografías de bioseguridad						
86	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas	1		0		
87	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	1		0		
88	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas	1		0		
89	Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño	1		0		

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
90	El menú se expone mediante códigos QR medios digitales, en carteleras, elaborados en material de facial limpieza o cualquier otro medio de información	1	1			
Disposición de desechos infecciosos						
91	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	1		0		
Medios de pago						
92	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	1		0		
Servicio a domicilio – delivery						
93	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	1		0		
Total		17	7	9	1	
Suma total		93	51	31	11	

Elaborado por: Pilco M., 2023

4.4.1. Escala de Valoración

Los siguientes criterios serán valorados de acuerdo con la siguiente tabla.

Tabla 4-13: Escala de valoración.

Puntaje	Descripción del puntaje
0	No cumplimiento del requisito solicitado
1	Cumplimiento solicitado
X	No aplica

Fuente: Manual del distintivo Q

Realizado por: Pilco M., 2023

4.4.2. Conclusión evaluación inicial

Tabla 4-14: Nivel de cumplimiento de los indicadores del check list La delicia.

Primera verificación del check list de la panadería						
Nombre	La Delicia					
Ámbitos	Resultados					
		Numero de indicadores	Cumple	No cumple	No aplica	calificación
Ámbito Gestión Administrativa y Legal	Subtotal	8	2	6	0	2
	Porcentajes (%)	100%	25,00%	75,00%	0,00%	25,00%
Ámbito Responsabilidad Social, Cultural y Ambiental	Subtotal	17	9	4	4	9
	Porcentajes (%)	100%	52,94%	23,52%	23,52%	69,23%
Ámbito Infraestructura y equipamiento	Subtotal	17	12	2	3	12
	Porcentajes (%)	100%	70,58%	11,76%	17,64%	85,71%
Ámbito Calidad de Servicio y Atención al cliente	Subtotal	34	21	10	3	21
	Porcentajes (%)	100%	61,76%	29,41%	8,82%	67,74%
Ámbito Bioseguridad	Subtotal	17	7	9	1	7
	Porcentajes (%)	100%	41,17%	52,94%	5,88%	43,75%
	Total	93	51	31	11	51
	Porcentajes (%)	100%	54,83%	33,33%	11,82%	62,19%

Fuente: Aurora Pilatuña

Realizado por: Pilco M., 2023

La lista del manual del distintivo Q para huecas patrimoniales, permite la valoración con un total de 93 ítems que corresponde al 100 % en la valoración inicial para la panadería “La Delicia” el establecimiento alcanzó un total de 62,19 % del cumplimiento de la norma establecida, para ello la lista de verificación del manual del distintivo Q mantiene 5 ámbitos:

En el ámbito de gestión administrativa y legal de los 8 indicadores evaluados, se cumple 2 indicadores con el (25,00 %) 6 indicadores que no cumplen con el (75,00 %) dando un total de la calificación del (25,00 %).

En el ámbito de responsabilidad social, cultural y ambiental de los 17 indicadores evaluados, se cumplen 9 con el (52,94 %) 4 que no cumplen con el (23,52 %) 4 que no aplican con el (23,52 %) dando un total de (69,23 %) de cumplimiento.

En el ámbito infraestructura y equipamiento de los 17 indicadores evaluados, 12 indicadores cumplen con el (70,58 %) y 2 que no cumplen, con el (11,76 %) y 3 que no aplican, con el (17,64 %) dando un total de (85,71 %) de cumplimiento.

En el ámbito de calidad de servicio y atención al cliente de los 34 indicadores evaluados, 21 indicadores cumplen con el (61,76 %) 10 indicadores no cumplen con el (29,41 %) y 3 indicadores no aplican con el (8,82 %) dando un total de (67,74 %)

En el ámbito de bioseguridad de los 17 indicadores evaluados, 7 indicadores cumplen con el (41,17 %) y 9 indicadores no cumplen con el (52,94 %) dando un total de (43,75 %)

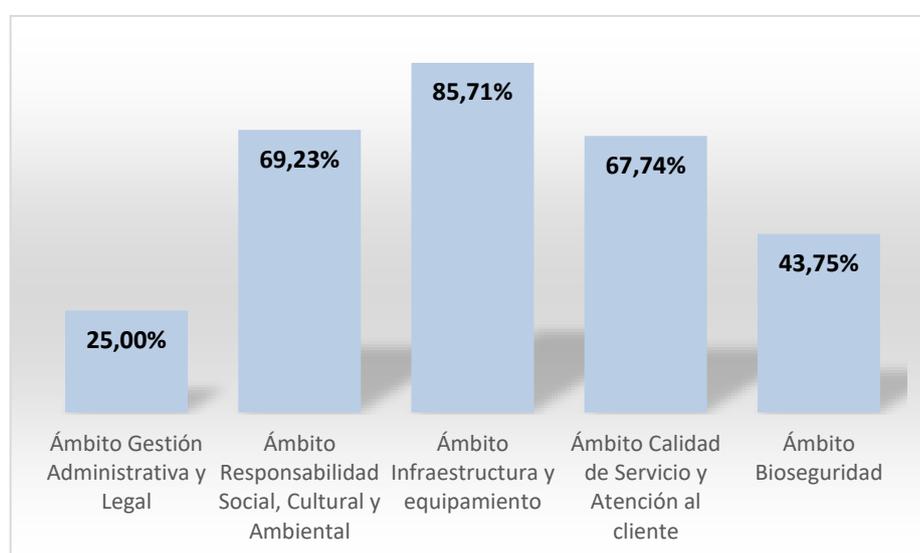


Ilustración 4-2: Gráfica de desempeño primera verificación “Rica Fritada”.

Realizado por: Pilco M., 2023

La gráfica de desempeño muestra el 100 % de los indicadores, mostrando cada uno de los porcentajes por los 5 ámbitos que establece la lista de verificación del distintivo Q, existiendo un total del 62,19 % del cumplimiento de las normas mínimas de calidad, lo cual establece que el establecimiento esta apto para incluir las mejoras que exige el manual para la obtención de la certificación del distintivo Q y así alcanzar al 80 % que la norma exige.

4.4.3. Plan de acción de la Panadería y Heladería “La Delicia”

Tabla 4-15: Plan de acción del establecimiento panadería y heladería “La Delicia”.

Plan de acción panadería y heladería “La Delicia”					
Cod	Parámetro	Objetivo	Actividades	Plazo	Anexo
01 02	Manual de negocios	Contar con un manual de negocios para el establecimiento la Delicia	Realizar un manual de negocios, concorde a las políticas de dicho establecimiento. Difundir el manual con el personal del establecimiento.	4 días	ANEXO P
04	Certificados Médicos	Demostrar que el personal de trabajo de dicho establecimiento cumple con los requisitos para cumplir una función	Recolectar información. Establecer los requisitos que se necesitan para la obtención del certificado. Difundir los requisitos con el personal del establecimiento.	2 días	ANEXO Q
05	Cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y maquinaria	Establecer un cronograma anual de mantenimiento de equipos y maquinaria existente en el establecimiento	Recopilación de información. Elaboración de un registro de mantenimiento preventivo y correctivo. Difusión al personal encargado.	2 semanas	ANEXO R
06	Área operativa del establecimiento	Registrar un horario de limpieza del área de la cocina y los sanitarios	Elaborar un registro de limpieza para las diferentes áreas del establecimiento. Difundir con el personal del establecimiento. Registrar la limpieza de la cocina y los sanitarios	2 días	ANEXO S
08	Capacitación técnica al personal	Implementar capacitaciones para los trabajadores, adquiriendo conocimientos técnicos, actitudes para interactuar y mejorar el rendimiento con el trabajo	Recolectar información en fuentes primarias. Elaboración de un cronograma anual a las diferentes capacitaciones existentes en entidades públicas. Difundir el cronograma con los propietarios y personal.	3 semanas	ANEXO T
13	Registro histórico del consumo de agua	Establecer una ficha de registro de consumo y acciones concretas para el ahorro y consumo del agua	Recopilación de información. Elaboración de un registro de consumo del agua. Difundir al personal encargado para llenar el registro.	1 semana	ANEXO U

Plan de acción panadería y heladería "La Delicia"					
14	Dispositivos ahorradores de agua	Evitar el uso excesivo del agua, manteniendo modos de ahorro	Implementación de dispositivos ahorradores de agua. Elaboración de normas para el ahorro del agua.	2 días	ANEXO W
15	Registro histórico de consumo de energía	Establecer acciones concretas para el uso y ahorro de energía	Elaborar un registro anual de consumo de energía. Difundir al personal encargado. Registrar el consumo de energía en las fichas.	2 días	ANEXO X
16	Insumos, productos y materiales	Conservar el medio ambiente	Investigar los productos de limpieza biodegradables y productos de limpieza nacionales. Elaborar una lista con productos biodegradables.	3 días	ANEXO Y
28	Accesibilidad para personas con discapacidad	Brindar un servicio exclusivo para personas con discapacidad	Solicitar al establecimiento equipos de seguridad como pulsador de auxilio, barra de seguridad de acero inoxidable, sensor de iluminación, señalización, sillas	2 meses	ANEXO Z
50	Información	Implementar servicios de pagos a través de tarjetas de débito, transferencia,	Establecer formas de pago a parte del efectivo. Difundir con el personal y clientes del establecimiento	3 semanas	ANEXO AA
60	Satisfacción al cliente	Mejorar el servicio de atención al cliente tomando en cuenta sugerencias.	Elaborar una encuesta de satisfacción al cliente. Difundir la encuesta con los clientes.	2 semanas	ANEXO BB
71	Rincón fotográfico de la historia del establecimiento	Incorporar al restaurante un rincón lleno de fotografías	Recopilación de fotografías	2 semanas	ANEXO CC
89	Infografías de Bioseguridad	Precautelar la seguridad de cada uno de los clientes	Implementación de infografías de bioseguridad en el establecimiento	1 semana	ANEXO DD

Realizado por: Pilco M., 2023

4.5. Desarrollar la evaluación ex – post de los resultados de la implementación de las buenas prácticas de calidad Restaurante "Rica Fritada"

Tabla 4-16: Check list evaluación ex -post restaurante "Rica Fritada".

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
Ámbito A: Gestión administrativa y legal						
01	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de		1	1		

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
	conocimiento del personal.					
02	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones		1	1		
Personal						
03	Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo		1	1		
04	El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas cuenta con certificados médicos actualizados.		1	1		
Mantenimiento						
05	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.		1	1		
06	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria		1	1		
07	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.		1	1		
Capacidad						
08	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.		1	1		
Total			8	8		
Ámbito B: Responsabilidad social, cultural y ambiental						
Social						
09	El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.		1	1		

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
10	El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.		1	1		
Ambiental						
11	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.		1	1		
12	Mínimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso.		1	1		
13	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.		1		0	El establecimiento no accedió a brindar datos de consumo de agua
14	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.		1	1		
15	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.		1		0	El establecimiento no accedió a proporcionar datos de la energía
Insumos, productos y materiales						
16	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.		1	1		
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.		1	1		
18	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional		1	1		
19	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil		1	1		
Residuos solidos						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
20	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados	1			x	No Aplica
Residuos líquidos						
21	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1		1		
22	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1			X	No Aplica
Contaminación						
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	1		1		
24	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo con los lineamientos permitidos por la autoridad competente	1			X	No Aplica
Conservación del patrimonio natural y cultural						
25	En caso de que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	1			X	No Aplica
Total			17	11	2	4
Ámbito C: Infraestructura y equipamiento						
26	Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza	1		1		
27	Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro	1		1		
28	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1			0	Los dueños del establecimiento consideran en un futuro el adecuamiento de sus instalaciones

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
Infraestructura área de cocina						
29	El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	1	1			
30	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	1			X	No Aplica
31	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza	1	1			
Infraestructura para servicios higiénicos y baterías sanitarias						
32	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	1	1			
Equipamiento						
33	Los servicios higiénicos del c -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	1	1			
34	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	1			0	El establecimiento considera a un futuro hacer las adecuaciones para personas con discapacidad
Equipamiento del área comedor y cocina						
35	El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
36	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.		1	1		
37	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina		1	1		
38	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro		1	1		
39	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.		1	1		
40	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente		1	1		
41	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo con su tipo, evitando la contaminación cruzada.		1	1		
42	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso		1	1		
Total			17	14	2	1
Ámbito D: Calidad de servicio y atención al cliente						
43	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.		1		0	
44	El personal se encuentra uniformado de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.		1	1		
45	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.		1	1		
Información						
46	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se		1	1		

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
	encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.					
47	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	1		1		
48	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	1		1		
49	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	1		1		
50	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	1		1		
51	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	1			0	El establecimiento considera en renovar a un futuro sus cartas menú, ya que las que dispone se encuentran en buen estado
52	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1		1		
53	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	1			X	No Aplica
Complementarios						
54	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	1		1		
55	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	1		1		
56	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de	1			X	No Aplica

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
	comunicación de la empresa.					
57	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras	1			X	No Aplica
58	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	1	1			
59	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	1	1			
Satisfacción al cliente interno y externo						
60	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	1	1			
61	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1		0		
62	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1	1			
63	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1	1			
64	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1	1			
Gastronomía patrimonial con identidad cultural						
65	El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	1	1			
66	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido	1	1			
67	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales	1	1			
68	El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:					
	a) Menor a 20 años	1	1			
	b) 21 a 30 años					
	c) 31 a 40 años					

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
	d) Mayor a 41 años					
69	El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:					
	a) Menor a 20 años	1	1			
	b) 21 a 30 años					
	c) 31 a 40 años					
70	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio	1	1			
71	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento	1		0		Debido al paso de los años el establecimiento no ha guardado ninguna foto o respaldo de documentos
72	El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:					
	a) \$ 1 a \$ 4	1	1			
	b) \$ 5 a \$ 8					
	c) \$ 9 a \$ 12					
	d) \$ 13 en adelante					
73	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen	1		1		
74	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	1		0		
75	El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.	1		1		
76	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	1		1		
Total		34	26	5	3	
Ámbito E: Bioseguridad						
Medidas básica de bioseguridad						
77	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
	material resistente al alto tráfico					
78	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal		1	1		
79	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos		1	1		
Equipos de protección personal						
80	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.		1	1		
Equipo de protección personal						
81	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo con los lineamientos de la autoridad competente.		1	1		
82	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes		1	1		
83	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento		1		X	No Aplica
84	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica		1	1		

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural						
huecas						
Cod	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
85	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	1	1			
Infografías de bioseguridad						
86	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas	1	1			
87	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	1	1			
88	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas	1	1			
89	Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño	1	1			
90	El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de facial limpieza o cualquier otro medio de información	1	1			
Disposición de desechos infecciosos						
91	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	1		0		El establecimiento considera implementar estos tachos a un futuro
Medios de pago						
92	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	1	1			
Servicio a domicilio – delivery						
93	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	1	1			
Total		17	15	1	1	
Suma total		93	74	10	9	

Fuente: Manual distintivo Q
Realizado por: Pilco M., 2023

4.5.1. Conclusiones de la evaluación

Tabla 4-17: Segunda verificación nivel de cumplimiento de los indicadores del check list Rica fritada.

Segunda verificación del check list del restaurante Rica fritada						
Nombre	Rica Fritada					
Ámbitos	Resultados					
		Numero de indicadores	Cumple	No cumple	No aplica	calificación
Ámbito Gestión Administrativa y Legal	Subtotal	8	8	0	0	8
	Porcentajes (%)	100%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Ámbito Responsabilidad Social, Cultural y Ambiental	Subtotal	17	11	2	4	11
	Porcentajes (%)	100%	64,70%	11,76%	23,52%	84,61%
Ámbito Infraestructura y equipamiento	Subtotal	17	14	2	1	14
	Porcentajes (%)	100%	82,35%	11,76%	8,80%	87,50%
Ámbito Calidad de Servicio y Atención al cliente	Subtotal	34	26	5	3	26
	Porcentajes (%)	100%	76,47%	14,70%	8,82%	83,87%
Ámbito Bioseguridad	Subtotal	17	15	1	1	15
	Porcentajes (%)	100%	88,23%	5,88%	5,88%	93,75%
	Total	93	74	10	9	74
	Porcentajes (%)	100%	79,56%	10,75%	9,67%	88,09%

Fuente: Aurora Pilatuña

Realizado por: Pilco M., 2023



Ilustración 2-3: Gráfica de la segunda verificación de desempeño.

Realizado por: Pilco M., 2023

Una vez realizada la segunda verificación del restaurante Rica fritada se mantienen 93 indicadores con el (100 %) cumpliendo un total de 74 indicadores con el (88,09 %) 10 indicadores que no cumplen con el (10,75 %) y 9 indicadores que no aplican con el (9,67 %) dando una calificación del (88,09 %) lo que indica que el establecimiento cumple con los requisitos para la obtención del Distintivo Q.

En el ámbito de gestión administrativa y legal de los 8 indicadores evaluados, se cumple 8 indicadores con el (100 %) dando un total de la calificación del (100 %).

En el ámbito de responsabilidad social, cultural y ambiental de los 17 indicadores evaluados, se cumplen 13 con el (76,47 %) 3 que no cumplen con el (17,64 %) 1 que no aplican con el (5,88 %) dando un total de (81,25 %) de cumplimiento.

En el ámbito infraestructura y equipamiento de los 17 indicadores evaluados, 14 indicadores cumplen con el (82,35 %) y 2 que no cumplen, con el (11,76 %) y 1 que no aplican, con el (8,80 %) dando un total de (87,50 %) de cumplimiento

En el ámbito de calidad de servicio y atención al cliente de los 34 indicadores evaluados, 26 indicadores cumplen con el (76,47 %) 5 indicadores no cumplen con el (14,70 %) y 3 indicadores no aplican con el (8,82 %) dando un total de (83,87 %)

En el ámbito de bioseguridad de los 17 indicadores evaluados, 15 indicadores cumplen con el (88,23 %) e1 indicador no cumplen con el (5,88%) y 1 indicador que no aplica con el (5,88 %) dando un total de (93,75 %).

4.6. Análisis comparativo entre la primera y segunda verificación del check list del restaurante Rica fritada.

Tabla 4-18: Resultados comparativos de la primera y segunda verificación del restaurante Rica fritada.

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
Ámbito A: Gestión administrativa y legal										
01	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	1		0		Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	1	1		
02	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones	1		0		Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones	1	1		
Personal										
03	Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo	1		0		Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo	1	1		
04	El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas cuenta con certificados médicos actualizados.	1		0		El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas cuenta con certificados médicos actualizados.	1	1		
Mantenimiento										
05	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	1		0		Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	1	1		
06	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria	1		0		Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria	1	1		
07	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No deben existir cajetines abiertos o cables expuestos.	1	1			Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	1	1		
Capacidad										

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
08	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	1		0		Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	1	1		
TOTAL		8	1	7			8	8		
Ámbito B: responsabilidad social, cultural y ambiental										
Social										
09	El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	1	1			El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	1	1		
10	El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	1	1			El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	1	1		
Ambiental										
11	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	1	1			La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	1	1		
12	Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso	1	1			Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso	1	1		
13	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0	
14	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	1		0		Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	1	1		
15	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0	
INSUMOS, PRODUCTOS Y MATERIALES										

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
16	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	1		0		Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	1	1		
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	1	1			Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	1	1		
18	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional	1	1			El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional	1	1		
19	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil	1	1			Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil	1	1		
Residuos solidos										
20	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados	1			X	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados	1			X
Residuos líquidos										
21	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1	1			Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1	1		
22	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1			X	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1			X
Contaminación										
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	1	1			El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	1	1		
24	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo con los lineamientos permitidos por la autoridad competente	1			X	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo con los lineamientos permitidos por la autoridad competente	1			X
Conservación del patrimonio natural y cultural										

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
25	En caso de que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	1			X	En caso de que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	1			X
Total		17	9	4	4		17	11	2	4
Ámbito C: Infraestructura y equipamiento										
26	Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza	1	1			Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza	1	1		
27	Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro	1	1			Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro	1	1		
28	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1		0		Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1	0		
Infraestructura área de cocina										
29	El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	1	1			El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	1	1		
30	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	1			X	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	1			X
31	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza	1	1			Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza	1	1		
Infraestructura para servicios higiénicos y baterías sanitarias										
32	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	1	1			el servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	1	1		
Equipamientos										

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
33	Los servicios higiénicos del cuentan -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	1	1			Los servicios higiénicos del cuentan -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	1	1		
34	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	1	0			El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	1		0	
Equipamiento del área comedor y cocina										
35	El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor	1	1			El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor	1	1		
36	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	1	1			Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	1	1		
37	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina	1	1			Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina	1	1		
38	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro	1	1			Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro	1	1		
39	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	1	1			El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
40	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente	1	1			Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente	1	1		
41	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo con su tipo, evitando la contaminación cruzada.	1	1			Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo con su tipo, evitando la contaminación cruzada.	1	1		
42	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso	1	1			No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso	1	1		
TOTAL		17	14	2	1		17	14	2	1
Ámbito D: Calidad de servicio y atención al cliente										
43	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	1		0		El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	1		0	
44	El personal se encuentra uniformado de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	1	1			El personal se encuentra uniformado de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	1	1		
45	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	1	1			El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	1	1		
Información										
46	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	1		0		La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	1	1		
47	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	1	1			La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	1	1		
48	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	1	1			La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
49	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	1	1			Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	1	1		
50	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	1	1			Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	1	1		
51	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	1		0		Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	1	1		
52	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1		0		Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1	1		
53	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	1			X	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	1			X
Complementarias										
54	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	1	1			Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	1	1		
55	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	1	1			Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	1	1		
56	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	1			X	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	1			X
57	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras	1			X	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras	1			X
58	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	1	1			Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	1	1		
59	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	1	1			El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	1	1		
Satisfacción al cliente interna y externa										

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
60	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	1		0		Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	1	1		
61	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1		0		Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1		0	
62	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1		0		Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1	1		
63	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1		0		Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1	1		
64	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1		0		El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1	1		
Patrimonial con identidad cultural										
65	El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	1	1			El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	1	1		
66	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido	1	1			Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido	1	1		
67	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales	1	1			Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales	1	1		
68	El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:	1	1			El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:	1	1		
	a) Menor a 20 años					a) Menor a 20 años				
	b) 21 a 30 años					b) 21 a 30 años				
	c) 31 a 40 años					c) 31 a 40 años				
	d) Mayor a 41 años					d) Mayor a 41 años				
69	El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:	1	1			El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:	1	1		
	a) Menor a 20 años					a) Menor a 20 años				
	b) 21 a 30 años					b) 21 a 30 años				
	c) 31 a 40 años					c) 31 a 40 años				

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
70	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio	1	1			El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio	1	1		
71	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento	1		0		Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento	1		0	
72	El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:	1	1			El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:	1	1		
	a) \$ 1 a \$ 4					a) \$ 1 a \$ 4				
	b) \$ 5 a \$ 8					b) \$ 5 a \$ 8				
	c) \$ 9 a \$ 12					c) \$ 9 a \$ 12				
	d) \$ 13 en adelante				d) \$ 13 en adelante					
73	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen	1	1			El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen	1	1		
74	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	1		0		Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	1		0	
75	El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.	1	1			El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.	1	1		
76	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	1	1			Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	1	1		
Total		34	19	12	3		34	26	5	3
Ámbito E: Bioseguridad										
Medidas básicas de bioseguridad										
77	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico	1		0		Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico	1	1		
78	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal	1		0		Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada										
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
79	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos	1	1			En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos	1	1		
Equipos de protección de personal										
80	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	1		0		La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	1	1		
Equipo de protección personal										
81	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo con los lineamientos de la autoridad competente.	1		0		El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo con los lineamientos de la autoridad competente.	1	1		
82	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes	1		0		Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes	1	1		
83	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento	1			X	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento	1			X
84	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica	1		0		El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica	1	1		
85	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	1		0		Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	1	1		
Infografías de bioseguridad										
86	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas	1		0		Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas	1	1		
87	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	1		0		Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación del restaurante Rica Fritada											
Primera verificación del check list					Segunda verificación del check list						
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA	
88	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas	1		0		Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas	1	1			
89	Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño	1		0		Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño	1	1			
90	El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de facial limpieza o cualquier otro medio de información	1	1			El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de facial limpieza o cualquier otro medio de información	1	1			
Disposición de desechos infecciosos											
91	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	1		0		Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	1		0		
Medios de pago											
92	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	1	1			Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	1	1			
Servicio de domicilio- delivery											
93	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	1	1			Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	1	1			
Total		17	4	12	1	Total		17	15	11	1
Suma total		93	47	37	9	Suma total		93	73	11	9

Tabla 4-19: Comparación de resultados.

COMPARACIÓN DE RESULTADOS		
ÁMBITOS	PRIMERA VERIFICACIÓN	SEGUNDA VERIFICACIÓN
Ámbito Gestión Administrativa y Legal	12,50%	100,00%
Ámbito Responsabilidad Social, Cultural y Ambiental	75,00%	84,61%
Ámbito Infraestructura y equipamiento	87,50%	87,50%
Ámbito Calidad de Servicio y Atención al cliente	59,37%	83,87%
Ámbito Bioseguridad	23,53%	93,75%
TOTAL	55,95%	86,90%

Realizado por: Pilco M., 2023

Comparando los resultados entre la primera y segunda verificación del check list realizado al restaurante Rica fritada, se puede evidenciar que existen un incremento en cada uno de los ámbitos.

En el ámbito gestión administrativa y legal se obtuvo el 12,50 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo un total del 100 %.

En el ámbito de responsabilidad social, cultural y ambiental se obtuvo el 75 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo el 84,61 % siendo un valor que ascendió positivamente.

En el ámbito de infraestructura y equipamiento se obtuvo el 87,50 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo el 87,50 % siendo un valor que se mantuvo.

En el ámbito de calidad y servicio al cliente se obtuvo el 59,37 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo el 83,87 % siendo un valor que ascendió

En el ámbito de bioseguridad se obtuvo el 23,53 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo el 93,75 % siendo un valor que ascendió

4.7. Desarrollar la evaluación ex – post de los resultados de la implementación de las buenas prácticas de calidad establecimiento “La Delicia”

Tabla 4-20: Evaluación ex – post de la Panadería y Heladería “La Delicia”.

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Código	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
01	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	1	1			
02	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones)	1	1			
Personal						
03	Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo	1	1			
04	El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas cuenta con certificados médicos actualizados.	1	1			
Mantenimiento						
05	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	1	1			
06	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria	1	1			
07	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	1	1			
Capacidad						
08	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	1	1			
Total			8	8		
Ámbito B: responsabilidad social, cultural y ambiental						
Social						
9	El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	1	1			
10	El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Código	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
Ambiental						
11	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	1			X	No Aplica
12	Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso	1	1			
13	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		El establecimiento no proporciona información acerca de registro de pagos
14	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	1		0		El establecimiento considera que ha un futuro se implementará artefactos ahorradores
15	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		El establecimiento no proporciona información acerca de registro de pagos
Insumos, productos y materiales						
16	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	1	1			
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	1	1			
18	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional	1	1			
19	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil	1	1			Cada dos años el grupo de artesanos exige este inventario para otorgar el carnet de artesanos
Residuos sólidos						
20	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados	1	1			
Residuos líquidos						
21	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Código	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
22	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1			X	No Aplica
Contaminación						
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	1	1			
24	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo con los lineamientos permitidos por la autoridad competente	1			X	No Aplica
Conservación del patrimonio natural y cultural						
25	En caso de que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	1			X	No Aplica
Total		17	10	3	4	
Ámbito C: Infraestructura Y EQUIPAMIENTO						
26	Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza	1	1			
27	Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro	1	1			
28	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1		0		El establecimiento considera adaptar dentro de un lapso
Infraestructura área de cocina						
29	El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	1	1			
30	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	1			X	No Aplica
31	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza	1	1			
Infraestructura para servicios higiénicos y baterías sanitarias						
32	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	1	1			
Equipamiento						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Código	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
33	Los servicios higiénicos -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	1	1			
34	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico signado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	1		0		El establecimiento considera adaptar dentro de un lapso
Equipamiento del área comedor y cocina						
35	El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor	1	1			
36	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	1	1			
37	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina	1	1			
38	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro	1	1			
39	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	1	1			
40	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente	1			X	No Aplica
41	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo con su tipo, evitando la contaminación cruzada.	1			X	No Aplica
42	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso	1	1			
Total		17	12	2	3	
Ámbito D: calidad de servicio y atención al cliente						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Código	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
43	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	1	1			
44	El personal se encuentra uniformado de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	1	1			
45	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	1	1			
Información						
46	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	1	1			
47	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	1	1			
48	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	1	1			
49	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	1	1			
50	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	1	1			
51	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	1	1			El establecimiento si cuenta con un menú donde solo relata fotografías del plato y el precio de cada uno
52	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1	1			
53	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	1			X	No Aplica
Complementarios						
54	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	1		0		El establecimiento solicitará hablar en reunión con los socios
55	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Código	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
56	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	1			X	No Aplica
57	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras	1	1			
58	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	1	1			
59	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	1	1			
Satisfacción al cliente interno y externo						
60	Cuenta con un procedimiento para receiptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	1	1			
61	Cuenta con un procedimiento para receiptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1		0		
62	Cuenta con un procedimiento para receiptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1	1			
63	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1	1			
64	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1	1			
Gastronomía patrimonial con identidad cultural						
65	El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	1	1			
66	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido	1	1			
67	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales	1	1			
68	El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:	1	1			
	a) Menor a 20 años					
	b) 21 a 30 años					
	c) 31 a 40 años					
	d) Mayor a 41 años					
69	El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:	1	1			
	a) Menor a 20 años					
	b) 21 a 30 años					
	c) 31 a 40 años					
70	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio	1	1			

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Código	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
71	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento	1	1			
72	El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:	1	1			
	a) \$ 1 a \$ 4					
	b) \$ 5 a \$ 8					
	c) \$ 9 a \$ 12					
	d) \$ 13 en adelante					
73	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen	1	1			
74	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	1	1			
75	El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.	1	1			
76	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	1	1			
Total		34	29	2	3	
Ámbito E: Bioseguridad						
Medidas básica de bioseguridad						
77	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico	1	1			
78	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal	1	1			
79	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos	1	1			
Equipos de protección personal						
80	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	1	1			
Equipo de protección personal						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Código	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
81	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo con los lineamientos de la autoridad competente.	1	1			
82	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes	1	1			
83	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento	1			X	No Aplica
84	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica	1	1			
85	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	1	1			
Infografías de bioseguridad						
86	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas	1	1			
87	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	1	1			
88	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas	1	1			
89	Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño	1	1			
90	El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de facial limpieza o cualquier otro medio de información	1	1			
Disposición de desechos infecciosos						
91	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	1	1			
Medios de pago						
92	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	1	1			
Servicio a domicilio – delivery						

Establecimiento de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural huecas						
Código	Parámetro	Indicador	C	NC	NA	Observaciones
93	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	1		0		El establecimiento no cuenta con servicio delivery por lo cual tomarían en cuenta como sugerencia
Total		17	15	1	1	
Suma total		93	74	8	11	

Realizado por: Pilco M., 2023

4.7.1. Conclusiones de la evaluación

Tabla 4-21: Segunda verificación nivel de cumplimiento de los indicadores del check list La Delicia.

Segunda verificación del check list de la panadería						
Nombre	La Delicia					
Ámbitos	Resultados					
		Numero de indicadores	Cumple	No cumple	No aplica	calificación
Ámbito Gestión Administrativa y Legal	Subtotal	8	8	0	0	8
	Porcentajes (%)	100%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Ámbito Responsabilidad Social, Cultural y Ambiental	Subtotal	17	10	3	4	10
	Porcentajes (%)	100%	58,82%	17,64%	23,52%	76,92%
Ámbito Infraestructura y equipamiento	Subtotal	17	12	2	3	12
	Porcentajes (%)	100%	70,58%	11,76%	17,64%	85,71%
Ámbito Calidad de Servicio y Atención al cliente	Subtotal	34	29	2	3	29
	Porcentajes (%)	100%	85,29%	5,88%	8,82%	93,54%
Ámbito Bioseguridad	Subtotal	17	15	1	1	15
	Porcentajes (%)	100%	88,23%	5,88%	5,88%	93,75%
	Total	93	74	8	11	74
	Porcentajes (%)	100%	79,56%	8,60%	11,82%	90,24%

Realizado por: Pilco M., 2023



Ilustración 4-4: Grafica segunda verificación de desempeño.

Realizado por: Pilco M., 2023

Una vez realizada la segunda verificación de la panadería y heladería La Delicia se mantienen 93 indicadores con el (100 %) cumpliendo un total de 74 indicadores con el (79,56 %) 8 indicadores que no cumplen con el (8,60 %) y 11 indicadores que no aplican con el (11,82 %) dando una calificación del (90,24 %) lo que indica que el establecimiento cumple con los requisitos para la obtención del Distintivo Q.

En el ámbito de gestión administrativa y legal de los 8 indicadores evaluados, se cumple 8 indicadores con el (100 %) dando un total de la calificación del (100 %)

En el ámbito de responsabilidad social, cultural y ambiental de los 17 indicadores evaluados, se cumplen 10 con el (58,82 %) 3 que no cumplen con el (17,64 %) 4 que no aplican con el (23,52 %) dando un total de (76,92 %) de cumplimiento.

En el ámbito infraestructura y equipamiento de los 17 indicadores evaluados, 12 indicadores cumplen con el (70,58 %) y 2 que no cumplen, con el (11,76 %) y 3 que no aplican, con el (17,64 %) dando un total de (85,71 %) de cumplimiento.

En el ámbito de calidad de servicio y atención al cliente de los 34 indicadores evaluados, 29 indicadores cumplen con el (85,29 %) 2 indicadores no cumplen con el (5,88 %) y 3 indicadores no aplican con el (8,82 %) dando un total de (85,71 %)

En el ámbito de bioseguridad de los 17 indicadores evaluados, 15 indicadores cumplen con el (88,23 %) e1 indicador no cumplen con el (5,88 %) y 1 indicador que no aplica con el (5,88%) dando un total de (93,75 %)

4.8. Análisis comparativo entre la primera y segunda verificación del check list de la panadería y heladería La Delicia.

Tabla 4-22: Resultados comparativos de la primera y segunda verificación de la panadería y heladería La Delicia.

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
Ámbito A: Gestión administrativa y legal										
01	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	1		0		Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	1	1		
02	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones)	1		0		Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones)	1	1		
Personal										
03	Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo	1	1			Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo	1	1		
04	El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas cuenta con certificados médicos actualizados.	1		0		El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas cuenta con certificados médicos actualizados.	1	1		
Mantenimiento										
05	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	1		0		Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación						Segunda verificación				
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
06	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria	1		0		Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria	1	1		
07	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	1	1			Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	1	1		
Capacidad										
08	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	1		0		Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	1	1		
Total		8	2	6			8	8		
Ámbito B: Responsabilidad social, cultural y ambiental										
Social										
09	El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	1	1			El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	1	1		
10	El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	1	1			El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	1	1		
Ambiental										
11	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	1			1	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	1			X

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
12	Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso	1		0		Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso	1	1		
13	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0	
14	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	1	1			Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	1		0	
15	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0		Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	1		0	
Insumos, productos y materiales										
16	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	1	1			Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	1	1		
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	1		0		Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	1	1		
18	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional	1	1			El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional	1	1		
19	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil	1	1			Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
Residuos solidos										
20	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados	1	1			Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados	1	1		
Residuos líquidos										
21	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1	1			Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	1	1		
22	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1			X	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	1			X
Contaminación										
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	1	1			El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	1	1		
24	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo con los lineamientos permitidos por la autoridad competente	1			X	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo con los lineamientos permitidos por la autoridad competente	1			X
Conservación del patrimonio natural y cultural										
25	En caso de que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	1			X	En caso de que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	1			X
Total		17	9	4	4		17	10	3	4
Ámbito C: Infraestructura y equipamiento										
26	Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza	1	1			Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
27	Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro	1	1			Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro	1	1		
28	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1		0		Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	1		0	
Infraestructura área de cocina										
29	El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	1	1			El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	1	1		
30	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	1			X	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	1			X
31	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza	1	1			Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza	1	1		
Infraestructura para servicios higiénicos y baterías sanitarias										
32	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	1	1			El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	1	1		
Equipamiento										
33	Los servicios higiénicos del c -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible)					Los servicios higiénicos del c -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
	-Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.									
34	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	1	0			El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	1		0	
Equipamiento del área comedor y cocina										
35	El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor	1	1			El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor	1	1		
36	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	1	1			Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	1	1		
37	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina	1	1			Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina	1	1		
38	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro	1	1			Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro	1	1		
39	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	1	1			El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	1	1		
40	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente	1			X	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente	1			X

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
41	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo con su tipo, evitando la contaminación cruzada.	1			X	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo con su tipo, evitando la contaminación cruzada.	1			X
42	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso	1	1			No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso	1	1		
Total		17	12	2	3		17	12	2	3
Ámbito D: Calidad de servicio y atención al cliente										
43	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	1	1			El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	1	1		
44	El personal se encuentra uniformado de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	1	1			El personal se encuentra uniformado de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	1	1		
45	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	1	1			El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	1	1		
Información										
46	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	1		0		La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
47	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	1	1			La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	1	1		
48	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	1	1			La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	1	1		
49	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	1	1			Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	1	1		
50	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	1		0		Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	1	1		
51	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	1	1			Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	1	1		
52	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1		0		Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	1	1		
53	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	1			X	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	1			X
Complementarios										
54	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	1		0		Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	1		0	
55	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	1	1			Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
56	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	1			X	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	1			X
57	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras	1			x	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras	1	1		
58	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	1	1			Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	1	1		
59	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	1	1			El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	1	1		
Satisfacción al cliente interno y externo										
60	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	1		0		Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	1	1		
61	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1		0		Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	1		0	
62	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1		0		Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	1	1		
63	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1		0		Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	1	1		
64	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1		0		El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	1	1		
Gastronomía patrimonial con identidad cultural										
65	El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	1	1			El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
66	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido	1	1			Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido	1	1		
67	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales	1	1			Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales	1	1		
68	El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:	1	1			El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:	1	1		
	a) Menor a 20 años					a) Menor a 20 años				
	b) 21 a 30 años					b) 21 a 30 años				
	c) 31 a 40 años					c) 31 a 40 años				
d) Mayor a 41 años	d) Mayor a 41 años									
69	El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:	1	1			El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:	1	1		
	a) Menor a 20 años					a) Menor a 20 años				
	b) 21 a 30 años					b) 21 a 30 años				
	c) 31 a 40 años					c) 31 a 40 años				
70	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio	1	1			El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio	1	1		
71	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento	1	1			Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento	1	1		
72	El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:	1	1			El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:	1	1		
	a) \$ 1 a \$ 4					a) \$ 1 a \$ 4				
	b) \$ 5 a \$ 8					b) \$ 5 a \$ 8				
	c) \$ 9 a \$ 12					c) \$ 9 a \$ 12				
	d) \$ 13 en adelante					d) \$ 13 en adelante				

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
73	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen	1	1			El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen	1	1		
74	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (Anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	1		0		Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	1	1		
75	El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.	1	1			El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.	1	1		
76	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	1	1			Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	1	1		
Total		34	21	10	3		34	29	2	3
Ámbito E: Bioseguridad										
Medidas básicas de bioseguridad										
77	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico	1		0		Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico	1	1		
78	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal	1	1			Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación						Segunda verificación				
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
79	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos	1	1			En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos	1	1		
Equipos de protección personal										
80	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	1	1			La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	1	1		
Equipo de protección personal										
81	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo con los lineamientos de la autoridad competente.	1	1			El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo con los lineamientos de la autoridad competente.	1	1		
82	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes	1	1			Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes	1	1		
83	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento	1			X	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento	1			X
84	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica	1		0		El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica	1	1		

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
85	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	1	1			Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	1	1		
Infografías de bioseguridad										
86	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas	1		0		Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas	1	1		
87	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	1		0		Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	1	1		
88	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas	1		0		Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas	1	1		
89	Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño	1		0		Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño	1	1		
90	El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de facial limpieza o cualquier otro medio de información	1	1			El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de facial limpieza o cualquier otro medio de información	1	1		
Disposición de desechos infecciosos										
91	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	1		0		Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	1	1		
Medios de pago										
92	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	1		0		Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	1	1		
Servicio a domicilio-delivery										
93	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	1		0		Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	1		0	

Tabla comparativa de la primera y segunda verificación de la heladería y panadería la delicia										
Primera verificación					Segunda verificación					
Cod	Parámetro	Indic	C	NC	NA	Parámetro	Indic	C	NC	NA
	Total	17	7	9	1	Total	17	15	1	1
	Suma total	93	51	31	11	Suma total	93	74	8	11

Realizado por: Pilco M., 2023.

Tabla 4-23: Comparación de resultados.

Comparación de resultados		
Ámbitos	Primera verificación	Segunda verificación
Ámbito gestión administrativa y legal	25,00 %	100,00 %
Ámbito responsabilidad social cultural y ambiental	69,23 %	76,92 %
Ámbito infraestructura y equipamiento	85,71 %	85,71 %
Ámbito calidad de servicio y atención al cliente	67,74 %	93,54 %
Ámbito bioseguridad	43,75 %	93,75 %
Total	62,19 %	90,24 %

Elaborado por: Pilco M.,2023

Comparando los resultados entre la primera y segunda verificación del check list realizada a la heladería y panadería La Delicia, se puede evidenciar que existen un incremento en cada uno de los ámbitos.

En el ámbito gestión administrativa y legal se obtuvo el 25,00 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo un total del 100 %

En el ámbito de responsabilidad social, cultural y ambiental se obtuvo el 69,23 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo el 76,92 % siendo un valor que ascendió positivamente.

En el ámbito de infraestructura y equipamiento se obtuvo el 85,71 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo el 85,71 % siendo un valor que se mantuvo.

En el ámbito de calidad y servicio al cliente se obtuvo el 67,74 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo el 93,54 % siendo un valor que ascendió. En el ámbito de bioseguridad se obtuvo el 43,73 % del cumplimiento total, mientras que en la segunda verificación se obtuvo el 93,75 % siendo un valor que ascendió.

A nivel global en la primera verificación se cumplió un total de 62,19 % siendo un valor bajo, mientras que en la segunda verificación se cumplió un total del 90,24 % siendo un porcentaje establecido para alcanzar a la certificación.

CONCLUSIONES

Los establecimientos restaurante “Rica Fritada” y panadería, heladería “La Delicia” tienen una gran trayectoria no solo por el número de años que prestan sus servicios en el cantón Guano sino porque sus propietarios han mantenido vivo el patrimonio gastronómico de la ciudad de manera generacional.

La evaluación ex ante de cumplimiento de estándares mínimos de calidad a través de la norma Huecas Patrimoniales determina que el Restaurante “Rica Fritada” cumple con los indicadores en un 56%, mientras que el establecimiento “La Delicia” alcanza el 62%, porcentajes que son insuficientes para obtener el reconocimiento de Huecas Patrimoniales, ya que la norma de calidad exige que se cumpla como mínimo con el 80%.

Una vez implementadas las buenas prácticas en los dos establecimientos, la evaluación ex post muestra que el establecimiento “Rica Fritada” el porcentaje de cumplimiento subió del 56% al 88%, en el caso del establecimiento “La Delicia” el porcentaje también sube del 62% al 90%, estos resultados indican que los dos establecimientos están aptos para recibir el sello de Calidad Distintivo Q categoría Huecas Patrimoniales, reconocimiento que se otorga a los negocios que cuentan con parámetros de calidad gastronómica, sostenibilidad, calidad turísticas y bioseguridad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano realice las acciones pertinentes para firmar un convenio o acuerdo de cooperación con la Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo, el cual permitirá la aplicación formal y la verificación de las normas técnicas que demuestren que los establecimientos de gastronomía tradicional del cantón puedan demostrar su aporte a la conservación de la identidad gastronómica local, así como la calidad en el servicio y la atención al visitante, contribuyendo así al mejoramiento de la competitividad del destino Guano y fortaleciendo su identidad como Pueblo Mágico.

Los propietarios de los dos establecimientos apliquen de forma voluntaria al programa de calidad Distintivo Q – Huecas Patrimoniales para obtener la certificación de calidad turística, condición que les permitirá acceder a beneficios complementarios de uso de la marca que están relacionados con actividades promocionales y de difusión en las plataformas digitales, capacitación en temas técnicos y administrativos y asesoría para la mejora continua que en su conjunto promueven la calidad en un marco de sostenibilidad para la operación.

Los establecimientos “Rica Fritada” y “La Delicia” deben seguir manteniendo sus tradiciones gastronómicas, manteniendo sus orígenes y la recetas de sus productos estrella relacionadas con la fritada y la chola de Guano, dando paso a futuras generaciones, para que ellos continúen con el legado.

Los propietarios de los establecimientos deben destinar un presupuesto anual para seguir implementando mejoras con la finalidad de alcanzar el 100% de indicadores de calidad y continuar brindando un servicio calificado a sus clientes.

BIBLIOGRAFÍA

ACUERDO MINISTERIAL NO. DM-2018-126. 2018. Acuerdo Ministerial No. DM-2018-126. [En línea] 2018. [Citado el: 20 de noviembre de 2022.] <https://contenidos.culturaypatrimonio.gob.ec/wp-content/uploads/ACUERDO-126-2018-Expedir-la-norma-tecnica-salvaguardia-del-patrimonio-cultural.pdf>.

AGORA INTEGRADORES S.A.S. *Señalizaciones de seguridad*. [En línea] 2023. [Citado el: 07 de Enero de 2023.] <https://www.agoraintegradores.com/blog/senalizacion-de-bioseguridad/>.

CRUZ, GONZÁLES, Camisón. *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. [ed.] Alberto Cañizal. Madrid : Pearson Educacion,S.A, 2006.

CIMA SEÑALIZACIONES . [En línea] [Citado el: Enero de 07 de 2023.] <https://www.ccimasenalizaciones.pe/senalizacion/otras-senales/senalizacion-covid-19/275-cuales-son-senales-covid-19-necesarias-para-volver-a-trabajo>.

CONSTITUCIÓN REPÚBLICA DEL ECUADOR. [En línea] 2008. [Citado el: 20 de Noviembre de 2022.] https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf.

CREHANA. *Enmarcar fotos, formas unicas para destacar fotografías*. [En línea] 2023. [Citado el: 20 de Marzo de 2023.] <https://www.crehana.com/blog/estilo-vida/formas-enmarcar-fotos/>.

ECUADOR TRAVEL. *Ecuador y sus 21 pueblos magicos con tanto por descubrir*. [En línea] Mayo de 2021. [Citado el: 14 de Enero de 2023.] <https://ecuador.travel/press/ecuador-y-sus-21-pueblos-magicos-con-tanto-por-descubrir/>.

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO. *Calidad turística distintivo Q*. [En línea] 2023. [Citado el: 20 de Enero de 2023.] <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>.

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO QUITO TURISMO. *Calidad turística distintivo Q*. [En línea] 2022. [Citado el: 4 de Noviembre de 2022.] <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>.

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL. *Articulos de Actualidad.* [En línea] 2021. [Citado el: 13 de Octubre de 2022.] <https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world>.

FUENTE, Ricardo. *Capitulo 2 :Las Buenas Practicas y el Manual de Calidad .* [En línea] 12 de Octubre de 2021. [Citado el: 22 de Noviembre de 2022.] <https://es.linkedin.com/pulse/cap%C3%ADtulo-2-las-buenas-pr%C3%A1cticas-y-el-manual-de-de-la-fuente-grimaldo?trk=pulse-article>.

GAD MUNICIPAL DE GUANO. Guano. *Comida tipica de Guano.* [En línea] 2022. [Citado el: 18 de Enero de 2023.] <https://visitaguano.com/es-ec/chimborazo/guano/rutas-gastronomicas/comida-tipica-guano-aohtxdea>.

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL GUANO. *Gastronomía de Guano. Guano.* [En línea] 2022. [Citado el: 15 de Noviembre de 2022.] <https://visitaguano.com/es-ec/chimborazo/guano/rutas-gastronomicas/gastronomia-guano-a50i0mt6g>.

HANEL DEL VALLE, Jorge y HANEL GONZALEZ, Martha. *Analisis Situacional Modulo II.* Mexico : Consejo Editorial de la division de ciencias basicas e ingeniería de la unidad Azcapotzalco , 2004.

Hidrología Sostenible. La 10 mejores tecnologías para ahorrar el agua. [En línea] 2020. [Citado el: 23 de Marzo de 2023.] <http://www.hidrologiasostenible.com/las-10-mejores-tecnologias-para-ahorrar-agua-en-una-vivienda-a-revision/>.

INEN 2439. Instituto Ecuatoriano de Normalización. *Turismo. Capitan de meseros. Requisitos de Competencia Laboral.* [En línea] 2008. [Citado el: 21 de Febrero de 2023.] <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2439.pdf>.

INEN 2441. Instituto Ecuatoriano de Normalizacion . *Turismo Cocinero Polivalente. Requisitos de Competencia Laboral.* [En línea] 2008. [Citado el: 20 de Febrero de 2023.] <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2441.pdf>.

INEN 2455. Instituto Ecuatoriano de Normalización. *Tuirsmo. Asistente de Cocina. Requisitos de Competencia Laboral.* [En línea] 2008. [Citado el: 21 de Febrero de 2023.] https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_2455.pdf.

INSTITUTO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL. Guía Metodológica para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial. [aut. libro] Instituto Nacional del Patrimonio Cultural. Quito : s.n., 2013.

INTER 2000. S.L.U. [En línea] 19 de Abril de 2020. [Citado el: 19 de Octubre de 2022.] <https://www.inter2000mecanizados.com/post/el-valor-de-la-certificacion-de-calidad#:~:text=La%20certificaci%C3%B3n%20de%20calidad%20es,empresa%20de%20mecanizado%20es%20fundamental..>

LLUGSHA, Victor. *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19.* Quito : Abya yala, 2021. pág. 197.

LOPEZ, Liliana; et al. *Pueblos magicos una vision interdisciplinaria.* Mexico, DF : s.n., 2018. Vol. IV.

MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO. Guía de huecas en ciudades patrimoniales . *Proyecto patrimonio alimentario.* [En línea] Agosto de 2013. [Citado el: 01 de Diciembre de 2022.] <https://pdfslide.net/download/link/guia-de-huecas-completa.html>.

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZA DEL PERÚ. *Pautas Generales para la Evaluación Ex Post de Proyectos de Inversión Pública.* Peru : s.n., 2012.

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. [En línea] [Citado el: 20 de Marzo de 2023.] <https://www.gob.ec/msp/tramites/emision-certificado-unico-salud-jovenes-adultos>.

MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. *Pueblos magicos de Ecuador* . [En línea] 2023. [Citado el: 20 de Enero de 2023.] <https://www.viajaecuador.com.ec/pueblos-magicos/>.

MINISTERIO DE TURISMO. *Ecuador Culinario saberes y sabores.* [En línea] 2018. [Citado el: 12 de Noviembre de 2022.] <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/03/Ecuador-Culinario.pdf>.

MINTUR. *Plan Nacional de Turismo 2030.* [En línea] 2019. [Citado el: 20 de Noviembre de 2022.] https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf.

PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS; RESTAURANTES Y CAFETERIAS, AL MOMENTO DE REAPERTURA. [En línea] 2020. [citado el: 20 de marzo de 2023.] <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-REAPERTURA-AB-FINAL.pdf>.

MONTECINO, Antonio. *Turismo Gastronomico Sostenible:Planificacion de Servicios, Restaurantes,Rutas, Productos y Destinos.* Mèxico : Porrúa, 2016.

NAVARRO, Hugo; et al. Naciones Unidas CEPAL. *Pauta metodológica de evaluación de impacto ex-ante y ex-post de programas sociales de lucha contra la pobreza: aplicación metodológica.* [En línea] 2006. [Citado el: 02 de Diciembre de 2022.] <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5489>.

OEА. Servicios Turisticos: Conceptos y generalidades . [En línea] 1980. [Citado el: 23 de Noviembre de 2022.] <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>.

OMT. UNWTO. *Guia para el desarrollo del turismo gastronómico.* [En línea] 2019. [Citado el: 01 de Noviembre de 2022.] <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420995>.

ORGANIZACION INTERNACIONAL PARA LA NORMALIZACIÓN. IOE. [En línea] [Citado el: 20 de Octubre de 2022.] <https://www.ioe-emp.org/es/organizaciones-internacionales/organizacion-internacional-para-la-normalizacion>.

PLAN DE DESARROLLO TURISTICO DEL CANTON PEDERNALES. Gobierno Municipal de Pedernales. [En línea] 2018. [Citado el: 3 de Diciembre de 2022.] <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/PD-TURISMO-GAD-PEDERNALES-2018-final-ilovepdf-compressed.pdf>.

QUITO. *Distintivo Q.* [En línea] 2021. [Citado el: 24 de Noviembre de 2022.] https://visitquito.ec/tipo_establecimiento/distintivo-q/.

RAMIREZ, Cesar. *Carreras de Turismo y Hoteleria Universidad Tecnologica Nacional .* [En línea] 2017. [Citado el: 23 de Noviembre de 2022.] <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>.

RAMIREZ, Maria Jose. *Conoces la certificacion de calidad turistica.* [En línea] [Citado el: 22 de Noviembre de 2022.] <https://www.crecemujer.cl/capacitacion/quiero-mejorar-mi-negocio/conoces-la-certificacion-de-calidad-turistica>.

REMUZGO, Fernando. *Diagnostico Situacional de la Empresa. Modulo de Fortalecimiento Organizacional.* [En línea] Julio de 2005. [Citado el: 02 de Diciembre de 2022.] http://geco.mineroartesanal.com/tiki-download_wiki_attachment.php?attId=371.

SALVADOR, Ramiro. [En línea] 2015. [Citado el: 2 de Diciembre de 2022.] <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Volumen%20I.pdf>.

SECAP. *Listado de cursos de capacitacion 2023.* [En línea] [Citado el: 20 de Marzo de 2023.] <https://www.tramitesbasicos.com/cursos-secap-ecuador/>.

SECRETARIA DE TURISMO. *Gobierno de Mexico.* [En línea] 14 de Enero de 2014. [Citado el: 2 de Diciembre de 2022.] <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/pueblos-magicos/>.

SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO. *Conoce como funciona el sistema de acreditación de calidad.* [En línea] [Citado el: 2 de Noviembre de 2022.] <https://www.acreditacion.gob.ec/conoce-como-funciona-el-sistema-ecuatoriano-de-calidad/>.

THE WORLD TOURISM ORGANIZATION. UNWTO. *Glosario de terminos de turismo.* [En línea] [Citado el: 20 de Enero de 2023.] <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personales%2C%20profesionales%20o%20de%20negocios..>

UNESCO. *Patrimonio Cultural Inmaterial.* [En línea] 2022. <https://ich.unesco.org/es/que-es-el-patrimonio-inmaterial-00003>.

UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ. *Instituto para la Calidad .* [En línea] 13 de Agosto de 2013. [Citado el: 22 de Noviembre de 2022.] <http://200.16.4.26/wiki-calidad/buenas-practicas-y-gestion-de-la-calidad#sthash.lzyJHftJ.dpbs>.

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA . UTPL. [En línea] 2020. [Citado el: 1 de Diciembre de 2022.] <https://noticias.utpl.edu.ec/pueblos-magicos-en-ecuador>.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. *UNWTO World Tourism Organization.* [En línea] [Citado el: 2 de Diciembre de 2022.] <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>.

ZARATE, Erika. *Memorias II Congreso Continetal de Cocinas Patrimoniales.* Quito : s.n., 2014.

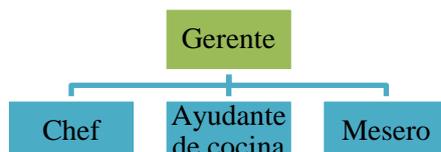

Ing. Juan Castillo



ANEXOS

ANEXO A: MANUAL DE NEGOCIOS “RICA FRITADA”.

	MANUAL DE NEGOCIOS “RICA FRITADA”		Versión: 001
			Fecha: 01/02/2023
MISIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> Somos una empresa dedicada a brindar momentos inolvidables, felices de alta calidad gastronómica, manteniendo la receta original que ha ido de generación en generación en el largo del trayecto, ofreciendo platos típicos de la zona que deleiten el paladar, siendo así nuestra más grande aspiración asegurar un servicio agradable y placentero. 			
VISIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> Ser reconocidos como el mejor restaurante de comida típica, implementando estándares de calidad y un servicio altamente calificado, para ser una empresa líder en Ecuador. 			
OBJETIVO			
<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer una experiencia única y un servicio de calidad, día a día mejorando la atención a nuestros clientes promoviendo bienestar y garantizando una seguridad alimentaria. 			
VALORES CORPORATIVOS			
<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> Ética Profesional 	
<ul style="list-style-type: none"> Respeto 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> Tolerancia 	
<ul style="list-style-type: none"> Honestidad 	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> Equidad 	
POLITICAS EMPRESARIALES			
<ul style="list-style-type: none"> Brindar un trato justo y esmerado a los clientes Mantener normas de calidad para brindar al cliente seguridad y confort a la hora de degustar los platos típicos del cantón Guano El establecimiento maneja precios accesibles a los clientes Brindar un entorno amigable, solidario y positivo entre los empleados y propietarios Velar por la protección del medio ambiente mediante la implantación de buenas prácticas ambientales en sus procesos, productos y servicios con el fin de conseguir el menor impacto posible. Establecer un servicio garantizado, óptimo y exclusivo para clientes con discapacidad, implementando instalaciones adaptadas para brindar seguridad. Se aceptan pagos en efectivo, transferencias bancarias, tarjetas de débito, no se aceptarán pagos mediante cheques. Brindar información básica sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por COVID-19, con una frecuencia definida. Los servicios de reservas deberán ser notificados a través de los números de contacto o redes sociales del establecimiento con 1 hora de anticipación, el cliente notificará el número de personas y el menú que desee, para constatar la reservación se hará el pago de la mitad mediante una transferencia o efectivo. Se establecerán capacitaciones junto a los bomberos de Guano para que el personal este capacitado ante futuros desastres o emergencias que susciten dentro del establecimiento. 			
ORGANIGRAMA RESTAURANTE RICA FRITADA			



DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto	Gerente General	
Formación académica	Administración de empresas / Licenciado en Turismo	
Misión del cargo		
Ordenar procesos del establecimiento, se encarga de gestionar, ordenar, dirigir, delegar, cumplir con acciones tributarias, legales y económicas que lleven a la empresa a una excelente competitividad		
Perfil		
Requisitos y conocimientos adicionales	Nivel de experiencia	
<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de definición de precios, productos y servicios, manejo de personal, negociación, liderazgo y jefatura. Procesos de mejora continua, conocimiento legal, comercial, tributario, fiscal, salud, seguridad, ambiental, cultural, hospitalidad. Procesos administrativos y contables 	Mínimo 3 años en cargos similares	
RESPONSABILIDADES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la participación de la empresa Enel mercado, determinar perfil de clientes, analizar datos estadísticos de estancias, negociar acuerdos y alianzas comerciales. - Analizar resultados y evaluar el cumplimiento de metas, objetivos, estándares de calidad, control de costos, análisis financiero, indicadores de productividad. - Realizas resúmenes gerenciales contables, financieros, patrimoniales, de personal, supervisar y aplicar acciones correctivas. - Lograr la máxima rentabilidad, mantener el valor comercial, aumentar la proyección de mercado - Representar al establecimiento en diferentes eventos, trabajar en alianzas estratégicas, definir y elaborar contratos asegurar el cumplimiento de leyes. - Analizar resúmenes de investigación de satisfacción, sugerencias y opiniones de clientes, mantener contacto permanente con el cliente. - Reorientar procesos de atención al cliente. - Incentivar la cooperación, participación y compromiso laboral con sus colaboradores, desarrollar acciones motivadoras, estimular el desarrollo del equipo de trabajo, solucionar conflictos, promover cambios. 		
PERFIL DE COMPETENCIAS		
- Lealtad	- Profesionalismo	- Respetuoso
- Proactivo	- Cooperación	- Liderazgo

DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto	Chef	
Formación académica	Licenciado/tecnólogo en Gastronomía	
Misión del cargo		
Ejecuta recetas para preparar y terminar los platos fríos y calientes más habituales, así como las especialidades de las instalaciones. Utilizan productos elaborados por otros profesionales del equipo y se encargan de preparar elementos similares como ensaladas, sopas, salsas y guarniciones.		
Perfil		
Requisitos y conocimientos adicionales	Nivel de experiencia	
<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de descongelamiento, cocción y flambeo Técnicas de corte y moldeado Elaboración de presupuestos Procedimientos de emergencia Técnicas de combinación de alimentos Procedimientos básicos de inventarios y rotación de 	Mínimo 2 años en cargos similares	

existencias, técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos.		
<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de montaje de platos, principios de <i>garnish</i> 		
RESPONSABILIDADES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> Cocinar, asar, freír, rehogar, estofar, guisar y gratinar alimentos, usar técnicas de cocción, acondicionar el plato en recipientes de acuerdo al servicio, montar el servicio de banquete, usar vocabulario técnico. Aplicar procesos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, limpieza de máquinas, limpieza de instalaciones, operar equipos y electrodomésticos de cocina. Orientar y supervisar a los ayudantes de cocina. Cuidar su higiene y presencia personal, usar herramientas y equipo de protección cuando se acceda al cuarto frío y se use equipos peligrosos. 		
PERFIL DE COMPETENCIAS		
- Responsable	- Trabajo en Equipo	- Respetuoso
- Proactivo	- Equitativo	- Liderazgo

Fuente: (INEN 2441, 2008)

Elaborado por: Pilco M., 2023

DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto	Ayudante de Cocina	
Formación académica	tecnólogo en Gastronomía /Bachiller	
Misión del cargo		
Ayudante del chef, preparación de alimentos a través del mise en place, encargado de tener la cocina limpia.		
Perfil		
Requisitos y conocimientos adicionales	Nivel de experiencia	
<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de uso de maquinaria y equipos Normas de seguridad laboral Cálculo de operaciones matemáticas Empacar, rotular y ordenar materias primas Técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos. 	Mínimo 1 año en cargos similares	
RESPONSABILIDADES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar el montaje del servicio de banquetes, preparar y organizar las áreas de trabajo para la preparación de alimentos (mise en place), limpiar, desinfectar y acondicionar las materias primas, limpiar las áreas de trabajo y las herramientas. Implementar procedimientos de higiene y seguridad alimentaria en la manipulación de alimentos, manteniendo la higiene personal y en el servicio. Limpieza frecuente del lugar de trabajo. Asistir y supervisar a otros ayudantes de cocina, transmitir nuevos conocimientos, planificar, distribuir y coordinar tareas, comunicar sobre posibles fallos de funcionamiento 		
PERFIL DE COMPETENCIAS		
- Puntual	- Proactivo	- Bondadoso
- Responsable	- Equitativo	- Eficaz

Fuente: (INEN 2455, 2008)

Elaborado por: Pilco M., 2023.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Título del puesto	Mesera/o	
Formación académica	tecnólogo en Gastronomía /Bachiller	
Misión del cargo		
Servir comidas y bebidas, completar platos con el tipo de servicio seleccionado, preparar y añadir ensaladas, flambear, presentar la cuenta y aceptar el pago, atención al cliente		
Perfil		
Requisitos y conocimientos adicionales	Nivel de experiencia	
<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios • Montaje de mesas • Cálculo de operaciones matemáticas • Comunicación oral clara y articulada, lenguaje corporal acertado, memoria a corto plazo y atención al cliente. 	Mínimo 1 año en cargos similares	
RESPONSABILIDADES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> - Servir en la mesa según las políticas establecidas, ejecutar servicio a la francesa, inglesa y otros, finalizar platos, servir durante la sobremesa, reponer bebidas y vajillas, limpiar y retirar elementos de la mesa. - Aplicar procedimientos de higiene, seguridad y manipulación de alimentos, solicitar la cuenta al cajero, verificar el consumo, presentar la cuenta al cliente, aclarar dudas. - Anticiparse a la expectativa del cliente, investigar la opinión del cliente, recibir reclamos y quejas. - Cuidar la higiene personal y apariencia física, identificar diferencias entre comandas y facturas, apoyar en el arreglo de mesas, limpieza de salón y utensilios de cocina. 		
PERFIL DE COMPETENCIAS		
- Bondadoso	- Gentil	- Respetuoso
- Responsable	- Equitativo	- Eficaz

Fuente: (INEN 2439, 2008)

Elaborado por: Pilco M., 2023

ANEXO B: REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS DEL PERSONAL.

EMISIÓN DEL CERTIFICADO UNICO DE SALUD		
Dirigido a personas naturales, o extranjeras, que se encuentre residiendo en el país, en condiciones estables de salud		
Establecimiento cercano:	Centro de salud tipo B Guano	
REQUISITOS OBLIGATORIOS:		
1. Examen de biometría hepática	2. Examen coproparasitario	3. Examen EMO
4. Examen de glucosa	5. Examen de colesterol	6. Examen de triglicéridos
7. Examen de ácido úrico		
TRÁMITE		
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar un turno marcando al 171 opción 1, acceder al trámite en línea a través de la página web. - Acudir a la cita médica con los exámenes de laboratorio impresos. - Al finalizar la cita médica obtener el certificado único de salud en físico. 		

Fuente: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Elaborado por: Pilco M., 2023

ANEXO C: CRONOGRAMA Y REGISTRO UNICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINARIA.

		RESTAURANTE "RICA FRITADA"													Fecha de elaboración	02/02/2023				
		PLANIFICACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINARIA													Responsable	Gerente				
No.	Nombre del equipo/herramienta/maquinaria/bien	Tipo de mantenimiento	Descripción general del mantenimiento	Periodicidad	Cronograma de la planificación del mantenimiento												Fecha	Requerimiento para el mantenimiento	Firma del responsable del mantenimiento	
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre				
1	Refrigeradora	Preventivo	1. Limpieza general. 2. Verificación del refrigerante 3. Ventilador del congelador	Anual														Todos los lunes		
2	Congelador	Preventivo	1. Limpieza general del aparato 2. Limpieza de la unidad condensadora 3. Sustitución de lámparas de iluminación	Anual														Todos los lunes		
3	Microondas	Preventivo	1. Sustitución y ajustes de piezas	Anual														Todos los lunes		
4	Licuadora	Preventivo	1. Sustitución de cuchillas	Anual														Todos los lunes		

7							
8							
9							
10							

ANEXO D: REGISTRO DE FICHAS PARA LIMPIEZA DE BAÑOS Y COCINA RESTAURANTE RICA FRITADA.

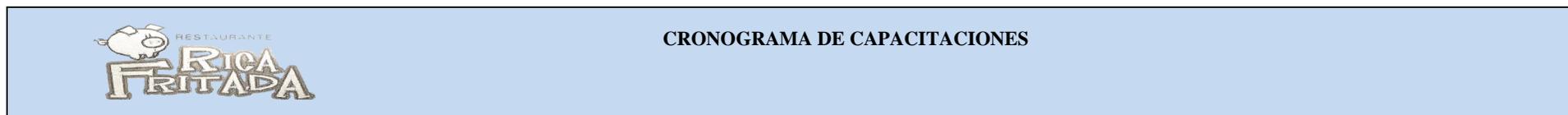
	LIMPIEZA DE SANITARIOS	CODIGO	001
		VERSIÓN	1

FECHA: (DD/MM/AA)

HORA	LIMPIEZA												ABASTECIMIENTO				CONTROL		
	Inodoros		Puertas		Lavamanos		Espejos		Pisos		Paredes		Papel higiénico y papel toalla		Jabón líquido		Realizado por	Supervisado por	Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
08:00																			
12:00																			
18:00																			

FECHA: (DD/MM/AA)

ANEXO E: CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL.



Items	CAPACITACIÓN	MODALIDAD	ENTIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	CRONOGRAMA POR MESES									
						ENERO	FEBRE RO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OC T
1	Atención y servicio al cliente	Online	SECAP	10/04/2023	08/05/2023										
2	Organizaciones laborales y tributarias	Online	SECAP	01/05/2023	01/06/2023										
3	Bioseguridad Alimentaria Post- Covid	Online	SECAP	08/08/2023	08/09/2023										
4	Buenas prácticas de manufactura	Online	MINTUR	11/07/2023	31/07/2023										
5	Gestión de emprendimientos turísticos	Online	MINTUR	01/06/2023	31/07/2023										
6	Administración del talento humano	online	MINTUR	01/04/2023	05/06/2023										
7	Seguridad, salud ocupacional, y prevención de factores de riesgo	Online	SECAP	01/09/2023	01/10/2023										
8	Factores de riesgos laborales	Online	SECAP	08/05/2023	17/05/2023										
9	Platos a la carta	Online	SECAP	02/10/2023	02/11/2023										

Nota: Se establece el cronograma de capacitaciones en base a entidades públicas

Fuente: SECAP, 2023

Elaborado por: Pilco M.,2023

ANEXO F: FICHA DE REGISTRO HISTÓRICO CONSUMO MENSUAL DEL AGUA.

			RESTAURANTE RICA FRITADA			
			FORMATO DE REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA			
MESES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	LECTURA INICIAL	LECTURA FINAL	CONSUMO	VERSIÓN
						001
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL, DE CONSUMO ANUAL						

ANEXO G: DISPOSITIVOS AHORRADORES DE AGUA.

RESTAURANTE RICA FRITADA			
DISPOSITIVOS AHORRADORES DE AGUA			
NOMBRE	DISPOSITIVO	CARACTERISTICA	PRECIO
Grifos inteligentes		Dispositivo que regula el flujo de agua, ahorrando un 50%	\$ 4.00
Aireadores para grifos		Fácil instalación, su función es reducir el caudal, disminuyendo la presión del agua.	0,75 ctv
Baños doble descarga		Generalmente poseen doble descarga de agua, el uno libera todo el tanque y el otro solo la mitad lo que permite un ahorro de agua	\$ 185
Reutilización del agua lluvia		Se trata de implementar un sistema de recolección de agua de lluvia en contenedores o tachos con el fin de reutilizar el agua en distintas actividades.	

Fuente: Hidrología Sostenible, 2020

Elaborado por: Pilco M., 2023

AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA			
AGUA			
ITEMS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
1	Medición de consumo a través de los pagos de factura otorgado por el servicio del municipio, para establecer cuantos litros se ocupa al mes	Propietario	Mensual
2	Implementación equipos para ahorro de agua, como grifos automáticos, tanque de reserva etc	Gerente	trimestral
3	Comunicar a los empleados, clientes las medidas pertinentes para el ahorro de agua	Gerente	Mensual
4	Verificar día a día que no haya grifo, ni fugas de agua dentro de las tuberías o baños	Personal	Día
5	Al acabar la jornada de trabajo se deberá cerrar las llaves del paso de agua con el fin de evitar fuga en la noche	Personal	Día

Elaborado por: Pilco, M, 2023

ANEXO H: FICHA DE REGISTRO HISTORICO DEL CONSUMO ANUAL DE ENERGÍA.

			RESTAURANTE RICA FRITADA			
			FORMATO DE REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA			
			FECHA	CODIGO		VERSIÓN
			001	1		
MESES	ENERGIA (kWh)	DEMANDA MÁXIMA (kW)	IMPORTE ©	CANTIDAD DE EMPLEADOS	ÁREA FÍSICA	OBSERVACIONES
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL						
PROMEDIO						

Elaborado por: Pilco M., 2023

LUZ		
Instalar lámparas ahorradoras, o sensor de movimiento con el fin de consumir mucha luz	Propietario	Semestral
Instalar focos naturales, con el fin de aprovechar la luz del día	Propietario	mensual
Instalar generadores solares, con el fin de que funcione a base de energía solar	Propietario	anual
Realizar la medición de consumo de energía eléctrica anual a través de las planilla que otorga la Empresa eléctrica de Riobamba	Gerente	mensual
Realizar charlas con los empleados del establecimiento, para mencionar las medidas pertinentes acerca del ahorro de energía dentro del local	Gerente	mensual
Verificar cada día que los focos, ni electrodomésticos sin uso frecuente pasen conectados todos los días	Personal	Día

Elaborado por: Pilco M., 2023

ANEXO I: LISTADO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA BIODEGRADABLES.

		LISTA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA		
PRODUCTOS BIODEGRADABLES				
PROVEEDOR	PRODUCTOS	USOS	DIRECCION	CELULAR
ASTROPAJO CLEAN	Detergente Liquido	Eliminación de manchas difíciles originadas por la grasa	RIOBAMBA Luis de Saa y Av. Pedro Vicente Maldonado	0998253278
	Lavavajillas neutro	Recomendado para personas con alergias a perfumes, piel sensible		
	Desengrasante multiuso	Arranca la grasa al instante		
BIO LIMPIO	Detergente liquido clear	Fácil absorción	RIOBAMBA García Moreno y Villarroel	0982422212
	Desengrasante citrus	Removedor de manchas		
	Alcohol con delicosas fragancias	Desinfección		
MR. CLEAN LIMPIEZA	Detergente	Productos biodegradables	RIOBAMBA	
	Suavizante			
BIODEGRADABLES ECUADOR	Detergente	Detergente multiuso degradable	QUITO Nazareth OE 3550 y pasaje ángel chamuel	0979191517
	cloro	Desinfectante biodegradable		
	Jabón liquido	Hipoalergénico		
	Desengrasante	Desengrasante bio degradable no toxico		

Elaborado por: Pilco M., 2023

ANEXO J: ACCESIBILIDAD.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL RESTAURANTE RICA FRITADA		
Objetivo: Establecer requisitos técnicos mínimos de accesibilidad, para garantizar la seguridad de nuestros clientes		
El Restaurante Rica fritada mantiene un fácil acceso, se recomienda implementar medidas de seguridad para atención a personas con discapacidad		
BOTÓN DE ASISTENCIA		
	Se instalará un dispositivo de botón de auxilio con el fin de precautar la seguridad de los clientes con discapacidad, estos dispositivos se ubicarán en la zona de los baños.	\$ 7.00
BARRA DE SEGURIDAD DE ACERO INOXIDABLE		
	La barra de acero inoxidable se instalará en la zona del baño, son dispositivos de seguridad diseñados para permitir una movilidad reducida para personas mayores de edad	\$ 25.00
SEÑALÉTICA BRAILLE		
	La señalética en braille es única como un sistema informativo de referencia e indicador de lugares estas son señaléticas visuales y tácticas para personas con discapacidad visual	\$ 6.00
BASUREROS CON SENSOR ABRE FACIL		
	De fácil uso, se instalará en los baños de uso exclusivo para personas con discapacidad	\$ 10.00

Elaborado por: Pilco M., 2023

ANEXO K: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.



Elaborado por: Pilco, M, 2023

ANEXO L: RECOMENDACIÓN RESPALDO DE ARCHIVOS FOTOGRÁFICOS.



Para el Restaurante Rica fritada se recomienda implementar un archivo fotográfico que sea expuesto en un rincón del restaurante a este se le puede dominar el Rincón de los famosos, consiste en ir recolectando fotos de las personas reconocidas que visitan el restaurante.

Fuente: Crehana, 2023

ANEXO M: PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD RESTAURANTE RICA FRITADA.



PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD “RICA FRITADA”

Objetivo: Precautelar la seguridad de nuestros clientes, proveedores, trabajadores, para brindar una atención saludable

PROCESO DE DESINFECCION DEL ESTABLECIMIENTO

- Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberá levantar procedimientos de limpieza y llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.
- Cada establecimiento deberá crear una frecuencia de limpieza que se ajuste a la realidad de su operación. Es recomendable que se establezcan horarios de limpieza y desinfección tanto del establecimiento, como del baño, cocina, etc.
- Las superficies del baño y el sanitario deben limpiarse y desinfectarse al menos cuatro veces al día y según la frecuencia del uso, se deberá llevar el registro diario de limpieza y desinfección. Se deberá observar lo establecido en el Reglamento Sustitutivo para el control del funcionamiento de los servicios y baterías sanitarias en los establecimientos turísticos.
- Se recomienda utilizar desinfectantes como el hipoclorito de sodio al 0.1% o alcohol al 70% para la limpieza de los objetos, superficies y materiales de uso constante; así como las superficies del baño (o cualquier otro objeto sobre el que se estornude otosa)
- Se permitirá el 90% de aforo
- Cada establecimiento deberá definir los químicos a utilizar, las concentraciones y tiempos de retención para garantizar la limpieza y desinfección de cada área

PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO

- La mascarilla quirúrgica debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez que esté mojada sucia, depositándola en el recipiente dispuesto para el manejo de residuos sólidos.
- Los guantes deberán utilizarse cuando la actividad lo amerite. En caso de que el uso sea necesario se recomienda que éstos sean desechables de forma diaria y se encuentren en buen estado (una vez usados se deben desechar en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos y realizar lavado de manos). Por ningún motivo esto reemplazará el lavado de manos constante.
- El personal que manipula alimentos deberá estar correctamente uniformado, para acceder adecuadamente a sus áreas de trabajo
- Evitar el contacto directo con pertenencias de las personas usuarias (solicitar a la persona usuaria que facilite la exposición de los documentos/ información, sin establecer contacto).
- Mantener el distanciamiento social entre el personal de trabajo, así como con las personas usuarias de al menos un (1) metro en espacios abiertos y dos (2) metros en espacios cerrados.
- En el caso de haberse expuesto de forma directa a un paciente confirmado para la COVID-19 se debe cumplir con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria

REQUISITOS DE LIMPIEZA UTENSILLO, VAJILLA Y MANTELERIA	
-	Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería, y se deberán llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.
-	La vajilla, cubiertos y cristalería utilizada no es necesario desecharla, pero sí lavarla en lavavajillas o a mano usando guantes desechables con agua caliente y detergente, después de su uso debe dejarlos secar por separado y eliminar los guantes y realizar lavado de manos. Se debe incluir en este proceso la vajilla, cubiertos y cristalería que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes
-	La mantelería debe lavarse constantemente con agua y jabón, o a máquina a 60–90 °C con detergente comercial, secar la ropa en secadora y planchar usando una configuración caliente o plancha de vapor. La mantelería sucia no debe sacudirse y se debe evitar que entre en contacto directo con la piel. Use guantes desechables y un delantal de plástico. Limpie todas las superficies y el área alrededor de la lavadora después de cada uso.
-	Lávese las manos con agua y jabón o con solución a base de alcohol al 70% inmediatamente después de manipular la mantelería sucia. Elimine los guantes y paños en una papelera después de usarlos en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos; si sus guantes son reutilizables, antes de quitárselos lave el exterior con el mismo desinfectante con que realizó la desinfección de superficies, déjelos secar en un lugar ventilado

SERVICIO DE DELIVERY	
-	Los alimentos deberán prepararse siguiendo las normas de seguridad alimentaria vigentes
-	El personal repartidor deberá cumplir las normas del establecimiento y mantener la distancia al menos de dos metros para el retiro de los pedidos.
-	Se deberán priorizar pagos con tarjetas de crédito o en línea. Cuando estas no sean posibles se deberá generar procedimientos de pago y firma de vouchers para evitar los contagios.
-	Todo personal que realice entregas a domicilio deberá informar si manifiesta algún síntoma relacionado con el COVID-19
-	Los alimentos deberán ir en recipientes adecuados y sellados. Se puede optar por un sello de seguridad o un medio que evite la adulteración de los alimentos durante el transporte.

REQUISITOS MANEJO DE DESECHOS	
-	El personal encargado de manipular los desechos deberá poseer conocimiento previo de los procedimientos de bioseguridad.
-	El personal tiene la obligación de realizar el proceso de higiene y sanitización previo a su reintegro a otras áreas o actividades.
-	Para el buen manejo de residuos, los establecimientos deberán contar con recipientes y fundas en número y tamaño suficiente acorde a la operación.
-	La funda 1 debe ser introducida en una segunda funda de plástico (funda 2). De igual forma que en el caso anterior se rociará cuidadosamente solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido o al 5% en un litro de agua) en los desechos de la funda 2 lo más uniforme posible, a fin de evitar que escurra líquido por la funda, y posteriormente esta se cerrará fuertemente con doble nudo, evitando que la funda 1 interfiera con el cierre de la funda 2

Fuente: MINTUR, 2020

Realizado por: Pilco M., 2023

ANEXO N: POST DE BIOSEGURIDAD RICA FRITADA.



Elaborado por: Pilco M., 2023

ANEXO O: INFOGRAFÍAS DE BIOSEGURIDAD.



Fuente: Ágora

ANEXO P: MANUAL DE NEGOCIOS PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA.

<p>MANUAL DE NEGOCIOS HELADERIA Y PASTELERIA “LA DELICIA”</p>	
<p>Nombre del Establecimiento: “LA DELICIA”</p>	<p>Fecha: 02/02/2023</p>

Panadería y Heladería “La Delicia” es un negocio familiar que comenzó en el año de 1968, el presente documento mantiene la descripción filosófica y las directrices para su funcionamiento



MISIÓN

- Ofrecer al cliente productos de la más alta calidad, manteniendo la receta original de la tradicional chola de Guano para satisfacción de nuestros clientes, cuidamos el corazón de los clientes, brindándoles productos de calidad, compañía y sean tratados de la mejor forma

VISIÓN

- Ser una empresa líder en nuestro mercado ofreciendo un enfoque en la experiencia de servicio & producto inolvidable, garantizando procesos profesionales de elaboración y cuidado de la salud de nuestros clientes, comprometida de manera sostenible y amigable con el medio ambiente a través de la utilización de productos orgánicos y biodegradables.

OBJETIVO

- Ofrecer a nuestro clientes una buena experiencia gastronómica a la hora de visitar el establecimiento, creando un sabor único y de calidad en nuestro productos
-

VALORES CORPORATIVOS

<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Sinceridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo
<ul style="list-style-type: none"> • Respeto 	<ul style="list-style-type: none"> • confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad
<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad 	<ul style="list-style-type: none"> • Ética

POLÍTICAS EMPRESARIALES

- Brindar a nuestros clientes seguridad, confort, alegría, a la hora de visitar nuestro establecimiento
- Brindar un trato justo y esmerado a los clientes ante reclamos que existan
- Precios accesibles al consumidor
- Todos los productos ofertados por la delicia cumplen con los estándares mínimos de calidad
- Absoluta reserva de derechos y discreción
- No divulgar ni compartir a terceras personas, la receta secreta de la elaboración de los productos tradicionales
- Se establecerá reuniones con todos los socios para dar a conocer novedades acerca del establecimiento.

- El establecimiento se acogerá a la implementación de normas de calidad para hucas patrimoniales con el fin de obtener la certificación de distintivo Q
- Garantizar a nuestro clientes productos con excelente calidad
- Ofrecer al cliente una atención y servicio único, dándole exclusividad al cliente

- Asegurarse de que los proveedores entreguen un producto de calidad con calidez
- Manipular la materia prima, llevando a cabo buenas prácticas que eviten la contaminación de la misma
- Desinfección del personal al momento de ingresar
- Mantener ventilado las áreas, para evita olores como: área de cocina, sanitarios
- Realizar una fumigación mensual para evitar plagas dentro del establecimiento
- Capacitaciones al personal sobre el uso y manipulación de los EPP
- Mantener un botiquín de primeros auxilios dentro del local
- El uso de mascarillas por parte de clientes y del personal
- El establecimiento contará con la adaptación de infraestructura para atención a personas con discapacidad
- Se capacitará al personal para atención a personas con discapacidad
- El personal deberá estar pendiente a todos los requerimientos que solicite la persona
- Se implementará sillas y mesas adecuadas para las personas con discapacidad
- Contar con un lugar en especial para animales que brindan asistencia

- Desinfección del personal al momento de ingresar
- Mantener ventilado las áreas, para evita olores como: área de cocina, sanitarios
- Realizar una fumigación mensual para evitar plagas dentro del establecimiento
- Capacitaciones al personal sobre el uso y manipulación de los EPP
- Mantener un botiquín de primeros auxilios dentro del local
- El uso de mascarillas por parte de clientes y del personal
- El establecimiento contará con la adaptación de infraestructura para atención a personas con discapacidad
- Se capacitará al personal para atención a personas con discapacidad
- El personal deberá estar pendiente a todos los requerimientos que solicite la persona
- Se implementará sillas y mesas adecuadas para las personas con discapacidad
- Contar con un lugar en especial para animales que brindan asistencia

Elaborado por: Pilco M.,2023

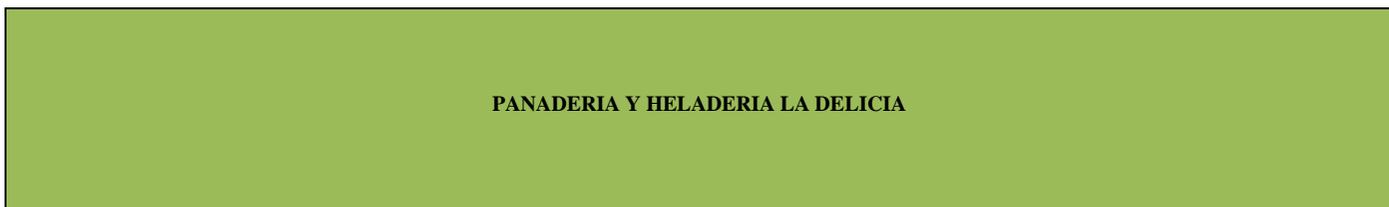
ANEXO Q: REQUISITOS PARA CERTIFICADOS MÉDICOS.

REQUISITOS PARA EMISION DEL CERTIFICADO UNICO DE SALUD	
SUBCENTRO TIPO B GUANO	
TRÁMITES	
-	Solicitar un turno marcando al 171 opción 1, acceder al trámite en línea a través de la página web.
-	Acudir a la cita médica con los exámenes de laboratorio impresos.
-	Al finalizar la cita médica obtener el certificado único de salud en físico.
REQUISITOS	
1.	Examen de biometría hepática
2.	Examen coproparasitario
3.	Examen EMO
4.	Examen de glucosa
5.	Examen de colesterol
6.	Examen de triglicéridos
7.	Examen de ácido úrico

Fuente: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Elaborado por: Pilco M.,2023.

ANEXO R: CRONOGRAMA PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINARIA PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA.



PLANIFICACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINARIA																				
Fecha de elaboración		03/02/2023																		
Código		001																		
No.	Nombre del equipo/herramienta/maquinaria/bien	Descripción general del mantenimiento	Periodicidad	Cronograma de la planificación del mantenimiento												Fecha programada	Requerimiento para el mantenimiento	Firma del Responsable del Mantenimiento		
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
1	Refrigeradora	1. Limpieza en general	Trimestral															Viernes de cada mes		
2	Licuadora	1. Limpieza externa e interna.	Trimestral															Viernes de cada mes		
3	Microondas	1. Sustitución de lámparas	Trimestral															Viernes de cada mes		
4	Cocinas Industriales	1. Cambio de manguera de gas 2. Limpieza externa	Trimestral															Viernes de cada mes		
5	Extractor de jugos	1. Cambio de cuchillas	Trimestral															Viernes de cada mes		

6	Congelador	1. limpieza general del aparato. 2. Verificación del motos	Trimestral														Viernes de cada mes		
IDENTIFICACIÓN DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, HERRAMIENTAS Y MAQUINARIA PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO																	 <p>Panadería y heladería <i>La Delicia</i> A un servicio dulce #988</p>		
PANADERÍA Y HELADERIA RICA FRITADA																			
No.	Código equipo / bien	Nombre del equipo	Marca	Modelo	Serie	Daño detectado	Trabajo a realizar	Presupuesto referencial											
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			

Elaborado por: Pilco M., 2023



Panadería y heladería
La Delicia
Al servicio desde 1965

REGISTRO DE LIMPIEZA DE SANTARIOS

CODIGO:

001

FECHA DE ELABORACIÓN:

02/02/2023

ASPECTOS A CONTROLAR	PERIODICIDAD	RESULTADO DE CONTROL SEMANAL														REALIZADO POR	SUPERVISADO POR	OBSERVACIONES	
		LUNES		MARTES		MIERCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO					
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
ELEMENTOS UTILLAJE																			
Superficies	Diaria																		
Tablas de cortes	Diaria																		
Cuchillos	Diaria																		
Vajillas	Diaria																		
Menaje	Diaria																		
Plancha	Diaria																		
MAQUINARIA																			
Batidora	Diaria																		
Picadora	Diaria																		
Cortadora	Diaria																		
Congeladores	Semanal																		
Horno	Diaria																		
INFRAESTRUCTURA																			
Piso de Cocina	Diaria																		
Paredes de cocina	Semanal																		
Lavamanos/ Fregaderos	Diaria																		
Campana	Semanal																		
Dispensa	Semanal																		

Elaborado por: Pilco M., 2023

ANEXO T: CAPACITACIÓN TECNICA AL PERSONAL.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES															
PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA															
Items	CAPACITACIÓN	MODALIDAD	ENTIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT
1	Atención y servicio al cliente	Online	SECAP	10/04/2023	08/05/2023										
2	Organizaciones laborales y tributarias	Online	SECAP	01/05/2023	01/06/2023										
3	Elaboración de productos de panadería y pastelería	Presencial	SECAP	01/06/2023	01/79/2023										
4	Mesero Polivalente	Online	MINTUR	21/08/2023	15/09/2023										
5	Gestión de emprendimientos turísticos	Online	MINTUR	01/06/2023	31/07/2023										
6	Administración del talento humano	online	MINTUR	01/04/2023	05/06/2023										
7	Seguridad, salud ocupacional, y prevención de factores de riesgo	Online	SECAP	01/09/2023	01/10/2023										
8	Factores de riesgos laborales	Online	SECAP	08/05/2023	17/05/2023										

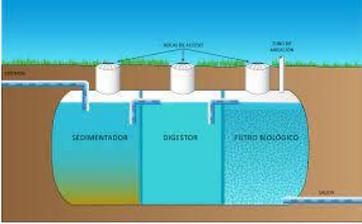
Elaborado por: Pilco M., 2023

ANEXO U: FICHA DE REGISTRO HISTORICO DEL CONSUMO DE AGUA LA DELICIA.

			RESTAURANTE RICA FRITADA			
			FORMATO DE REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA			
			FECHA	CODIGO		VERSIÓN
				001		1
MESES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	LECTURA INICIAL	LECTURA FINAL	CONSUMO	OBSERVACIONES
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL, DE CONSUMO ANUAL						

Elaborado por: Pilco M., 2023.

**ANEXO V: RECOMENDACION DISPOSITIVOS AHORRADORES DE AGUA
PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA.**

PANADERÍA Y HELADERÍA LA DELICIA			
DISPOSITIVOS AHORRADORES DE AGUA			
DISPOSITIVO	NOMBRE	CARACTERISTICA	PRECIO
	Grifos Inteligentes	Dispositivo que regula el flujo de agua, ahorrando un 50%	\$ 4.00
	Perlizadores de agua	Fácil instalación, su función es reducir el caudal, disminuyendo la presión del agua.	0,75 ctv
	Inodoros doble descarga	Generalmente poseen doble descarga de agua, el uno libera todo el tanque y el otro solo la mitad lo que permite un ahorro de agua	\$ 185
	Producto ecológico de reutilización del agua	Se trata de implementar un sistema de recolección de agua de lluvia en contenedores o tachos con el fin de reutilizar el agua en distintas actividades.	

Elaborado por: Pilco M.,2023

**ANEXO W: FICHA DE REGISTRO PARA EL CONSUMO DE ENERGIA PANADERIA Y
HELADERIA LA DELICIA.**

			PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA			
			FORMATO DE REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA			
			FECHA	CODIGO		VERSIÓN
				001		1
MESES	ENERGIA (kWh)	DEMANDA MÁXIMA (Kw)	IMPORTE ©	CANTIDAD DE EMPLEADOS	ÁREA FÍSICA	OBSERVACIONES
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL						
PROMEDIO						

Elaborado por: Pilco M.,2023

ANEXO X: LISTA DE PRODUCTOS BIODEGRADABLES.

		LISTA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA		
PRODUCTOS BIODEGRADABLES				
PROVEEDOR	PRODUCTOS	USOS	DIRECCION	CELULAR
ASTROPAJO CLEAN	Detergente Liquido	Eliminación de manchas difíciles originadas por la grasa	RIOBAMBA Luis de Saa y Av. Pedro Vicente Maldonado	0998253278
	Lavavajillas neutro	Recomendado para personas con alergias a perfumes, piel sensible		
	Desengrasante multiuso	Arranca la grasa al instante		
BIO LIMPIO	Detergente liquido clear	Fácil absorción	RIOBAMBA García Moreno y Villarroel	0982422212
	Desengrasante citrux	Removedor de manchas		
	Alcohol con delicosas fragancias	Desinfección		
	Detergente			

MR. CLEAN LIMPIEZA		Productos biodegradables	RIOBAMBA	
	Suavizante			
BIODEGRADABLES ECUADOR	Detergente	Detergente multiuso degradable	QUITO Nazareth OE	0979191517
	cloro	Desinfectante biodegradable	3550 y pasaje ángel chamuel	
	Jabón liquido	Hipoalergénico		
	Desengrasante	Desengrasante bio degradable no toxico		

Elaborado por: Pilco M.,2023

ANEXO Y: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PANADERIA Y HELADERIA LA DELICIA		
Objetivo: Establecer requisitos técnicos mínimos de accesibilidad, para garantizar la seguridad de nuestros clientes		
Se establece como recomendación implementar estos mecanismos de accesibilidad para uso exclusivo de personas con discapacidad		
BOTÓN DE ASISTENCIA		
Se instalará un dispositivo de botón de auxilio con el fin de precautelar la seguridad de los clientes con discapacidad, estos dispositivos se ubicarán en la zona de los baños.	\$7.00	
BARRA DE SEGURIDAD DE ACERO INOXIDABLE		
La barra de acero inoxidable se instalará en la zona del baño, son dispositivos de seguridad diseñados para permitir una movilidad reducida para personas mayores de edad	\$ 25.00	
SEÑALÉTICA BRAILLE		
La señalética en braille es única como un sistema informativo de referencia e indicador de lugares estas son señaléticas visuales y tácticas para personas con discapacidad visual	\$6.00	
BASUREROS CON SENSOR ABRE FACIL		
De fácil uso, se instalará en los baños de uso exclusivo para personas con discapacidad	\$10.00	

ANEXO Z: FORMAS DE PAGO.

FORMAS DE PAGO	
Efectivo: Modo de pago más aceptado, en dinero físico	
Tarjetas de débito y de crédito: Tarjetas emitidas por entidades bancarias, haciendo el pago a través de descuentos por tarjetas	
Transferencias: Consiste en el traspaso de dinero de manera electrónica de la cuenta de una persona a otra	

Elaborado por: Pilco M.,2023

ANEXO AA: ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE.



Elaborado por: Pilco M.,2023

ANEXO BB: RINCÓN FOTOGRÁFICO DEL ESTABLECIMIENTO.



Se recomienda al establecimiento La Delicia la implementación de un archivo fotográfico donde se recopile fotos antiguas y modernas del establecimiento

ANEXO CC: POST DE BIOSEGURIDAD.



Elaborado por: Pilco M.;2023



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 12 / 07 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Mayra Noemi Pilco Caisaguano
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Recursos Naturales
Carrera: Turismo
Título a optar: Licenciada en Turismo
f. responsable: Ing. Cristhian Fernando Castillo Ruiz

Ing. Cristhian Fernando Castillo Ruiz



1345-DBRA-UTP-2023