

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar

“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA CAPACITACIÓN Y CONTROL
DEL SERVICIO DIRIGIDAS A LOS RESTAURANTES TRADICIONALES
DEL CANTON NOBOL”

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN TURISMO

Presentado Por:

Johanna Katherine Espinoza Peña

Mercedes Cristina León Tiluano

Guayaquil – Ecuador

2010

AGRADECIMIENTO

Extiendo mi enorme gratitud hacia nuestra estimada
Directora de Tesis Ingeniera Vanessa León,
por sus sabias sugerencias para llevar
a feliz término este proyecto;
a los prestadores del servicio de restauración en Nobol,
quienes gentilmente nos acogieron en cada
visita realizada hacia el destino;
y a Mercedes León, complemento ideal
para el desarrollo de este trabajo.

JOHANNA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por las bendiciones recibidas a cada paso.

A mi familia, por todo el apoyo recibido.

A Johanna Espinoza P., insuperable compañera.

Mercedes

DEDICATORIA

*“Los hombres actúan por su instinto,
las mujeres en concordancia a sus hijos;
los hijos alcanzan el éxito
en concordancia a sus padres”*

Claudio Abril, Mayo

Dedico este proyecto primero a Dios,
quien ha sido la luz que me ha iluminado día a día,
extendiéndome su mano en mis momentos de debilidad;
A mis padres y hermanos que continuamente
me han demostrado su apoyo inagotable,
alentándome para no desmayar en los últimos
peldaños hacia tan anhelada meta.

Johanna

DEDICATORIA

A Dios, mis padres y hermanos

Mercedes

TRIBUNAL DE GRADUACION

Dr. Marcelo Muñoz
Presidente del Tribunal

Ing. Vanessa León León
Directora de Tesis

M.Sc. Fernando Mayorga
Vocal Principal

Lcda. Cecilia Banderas
Vocal Suplente

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

Srta. Johanna Espinoza Peña

Srta. Mercedes León Tiluano

RESUMEN

El primer capítulo trata el término a utilizar en referencia a los establecimientos sobre los cuales se enfoca el estudio de la actual investigación; las normas que se requieren impartir a los prestadores del servicio de restauración; y la metodología empleada para el desarrollo del presente trabajo.

En el segundo capítulo se describe la situación de la provincia en relación al turismo y la restauración; se detalla a Nobol como destino turístico; inclusive, la importancia de la gastronomía para el cantón.

Acorde al estudio realizado del sector, se analizan falencias tales como: falta de capacitación, instalaciones y equipamiento no apropiado para ejercer la actividad, falta de higiene y presencia tanto en los establecimientos como en el personal, etc.; dentro del capítulo tres.

Finalmente, como contribución para contrarrestar la situación que experimentan se propone las estrategias: *Certificación Salud & Sabor*, y estrategias de apoyo-complementarias.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE CUADROS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE ANEXOS	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y MARCO CONCEPTUAL	
1.1. <i>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</i>	5
1.1.1. HIPÓTESIS	5
1.1.2. OBJETIVOS	5
1.1.3. MÉTODO DE PENSAR: INDUCTIVO/DEDUCTIVO	6
1.1.4. MÉTODOS DE TRABAJO	6
1.2. <i>MARCO CONCEPTUAL</i>	11
1.2.1. ACTIVIDAD DE LA RESTAURACIÓN	12

1.2.2. HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	19
1.2.3. SERVICIO O ATENCIÓN AL CLIENTE	35

CAPÍTULO II

TURISMO Y RESTAURACIÓN EN EL CANTÓN NOBOL

<i>2.1. TURISMO Y RESTAURACIÓN A NIVEL PROVINCIAL</i>	41
<i>2.2. GENERALIDADES DEL CANTÓN NOBOL</i>	44
2.2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA, CLIMA Y TEMPERATURA	46
<i>2.3. ACTIVIDAD TURÍSTICA EN NOBOL</i>	48
2.3.1. LUGARES TURÍSTICOS DE NOBOL	53
2.3.2.- IMPORTANCIA DE LA GASTRONOMÍA EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN NOBOL	56

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS RESTAURANTES TRADICIONALES DEL CANTÓN NOBOL

<i>3.1. RESTAURANTES TRADICIONALES COMO EMPRESA TURÍSTICA</i>	59
<i>3.2. ASPECTO DE LOS RESTAURANTES TRADICIONALES</i>	61
<i>3.3. ANÁLISIS DEL SERVICIO Y PRODUCTO DE LOS RESTAURANTES TRADICIONALES.</i>	73
3.3.1. DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES QUE	

AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO	83
<i>3.4. ANÁLISIS FODA DEL DESTINO EN RELACIÓN A LOS RESTAURANTES TRADICIONALES</i>	85
CAPÍTULO IV	
ESTRATEGIAS PARA LA CAPACITACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	
<i>4.1. ESTRATEGIA: CERTIFICACIÓN</i>	91
4.1.1. ETAPAS DE LA CERTIFICACIÓN	93
4.1.2. ANÁLISIS FODA DE LA ESTRATEGIA DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN: SALUD & SABOR	108
4.1.3. CERTIFICACIONES TURÍSTICAS EN LATINOAMERICA	109
<i>4.2. ESTRATEGIAS DE APOYO-COMPLEMENTARIAS</i>	126
4.2.1. ESTRATEGIA: PAQUETES TURÍSTICOS	126
4.2.2. ESTRATEGIA: ALIANZAS - ACUERDOS BANCARIOS	130
<i>CONCLUSIONES</i>	133
<i>RECOMENDACIONES</i>	137
<i>ANEXOS</i>	139
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	157

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro # 1: Diagrama correspondiente a las etapas de elaboración de los alimentos.	35
Cuadro # 2: Etapas del Sistema de certificación	94
Cuadro # 3: Proceso de certificación	106
Cuadro # 4: Proceso de Obtención del Distintivo "H"	112
Cuadro # 5: Ejemplo de selección de restaurantes.	129

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1: Género – Encuesta	74
Gráfico # 2: Rango de edad-encuesta	74
Gráfico # 3: Lugar de residencia-encuesta. Procedencia por provincia	75
Gráfico # 4: Lugar de Residencia. Procedencia por cantón-Provincia del Guayas	76
Gráfico 5: ¿Cuál es el motivo de su visita?-encuesta	77
Gráfico # 6: La comida que le sirvieron ¿Estaba bien cocinada?	78
Gráfico # 7: La rapidez de la atención ¿Fue la que usted esperaba?	79
Gráfico # 8: La persona que le atendió ¿Fue amable con usted?	79
Gráfico # 9: ¿Qué piensa usted acerca del aspecto del local?	80
Gráfico # 10: ¿El precio es acorde al producto o servicio que recibió?	81
Gráfico # 11: ¿Cree usted que las capacitaciones a los prestadores del servicio de restauración son necesarias?	82

Gráfico # 12: ¿Usted considera de importancia la gastronomía de Nobol para el turismo del cantón?	82
Gráfico # 13: Diseño de la Insignia: Salud & Sabor	107

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1: Mapa de Nobol	45
Ilustración N° 2: Fieles en el primer aniversario de canonización de Santa Narcisa de Jesús en Nobol	49
Ilustración N° 3: Fieles en el Santuario de Santa Narcisa de Jesús	50
Ilustración N° 4: Negocios en la Hacienda San José, al pie del río Daule	53
Ilustración N° 5: Cuerpo incorrupto de Santa Narcisa de Jesús	54
Ilustración N° 6: Malecón del Cantón Nobol-Río Daule	55
Ilustración N° 7: Puestos de comida en la Av. Amazonas	62
Ilustración N° 8: Restaurante tradicional en las proximidades del Santuario	63
Ilustración N° 9: Restaurantes Tradicionales en la Av. Amazonas	65
Ilustración N° 10: Hábitos de Limpieza	66
Ilustración N° 11: Personal en los restaurantes tradicionales	67
Ilustración N° 12 Terrenos –Restaurantes tradicionales	68

Ilustración N° 13: Restaurantes tradicionales en las proximidades del Santuario – Techos	70
Ilustración N° 14: Restaurante Tradicional - Esquinero	71
Ilustración N° 15: Restaurante Tradicional en el acceso principal al Santuario	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # I: Clasificación de los restaurantes según la Ley de Turismo del Ecuador (Vigente: 2004)	14
Tabla # II: Clasificación de los restaurantes según el tipo de oferta	16
Tabla # III: Principales enfermedades transmitidas por alimentos	31
Tabla # IV: Propósito de viaje-visitantes a Guayas	42
Tabla # V: Actividades Culturales	42
Tabla # VI: Factores de desempeño del destino	43
Tabla # VII: Falencias en los restaurantes tradicionales	84
Tabla # VIII: Esquema de las Estrategias Propuestas	90
Tabla # IX: Programa - Estrategia: Certificación Salud & Sabor	101
Tabla # X: Áreas de capacitación de las Competencias Laborales	121
Tabla # XI: Semejanzas y diferencias: Distintivo "H"-México; Certificación de servicios turísticos-Colombia; Salud & Sabor-Propuesta Ecuador.	123
Tabla # XII: N° de Documentos que deberán reposar en las IFI	131

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta a consumidores de los restaurantes tradicionales del cantón Nobol	140
Anexo B: Entrevista a los prestadores de servicio de restauración en el cantón Nobol	141
Anexo C: Tabla de resultados de las entrevistas realizada a proveedores del servicio de restauración	144
Anexo D: Entrevista a la autoridades del cantón Nobol	145
Anexo E: Ficha de Observación	147
Anexo F: Tabla de resultados de las observaciones realizadas a los restaurantes tradicionales – Av. Amazonas	148
Anexo G: Resultado de las observaciones realizadas a los restaurantes tradicionales – Cercanías del Santuario	149
Anexo H: Resultado de las observaciones realizadas a los restaurantes tradicionales – Cercanías del Santuario – Terrenos	150

Anexo I: Resumen de los resultados de las observaciones Realizadas a los restaurantes tradicionales	151
Anexo J: Listado de los restaurantes tradicionales en la Av. Amazonas	152
Anexo K: Listado de los restaurantes tradicionales en las Cercanías del Santuario	153
Anexo L: Imagen: Protección con plástico de los productos exhibidos en los restaurantes tradicionales	154
Anexo Mm: Entrevista realizada a la Sra. Fanny Paltán Propietaria de la operadora turística Galapagosnet	155

INTRODUCCIÓN

La Constitución política de la República del Ecuador establece que los ciudadanos tienen derecho a una calidad de vida que asegure salud, alimentación, nutrición, entre otros, lo cual ha conllevado a la implementación de programas relacionados con Seguridad Alimentaria tales como: *“Programa Especial de Seguridad Alimentaria del Ecuador PESAE”* y el *“Programa Nacional de Alimentación y Nutrición PANN 2000”*. También se han realizado propuestas aprobadas por la FAO (2002) como es el caso de: *“Estrategias e Instrumentos para mejorar la Seguridad Alimentaria en países de la comunidad andina”*, la cual tiene como lineamientos básicos: la participación y corresponsabilidad de los actores, la equidad, la sostenibilidad de los procesos, la visión integral del ambiente, la valorización de los recursos culturales, la innovación y creatividad. Asimismo, tiene como objetivo el facilitar los procesos para mejorar el acceso de la población pobre a los alimentos, aumentar su disponibilidad minimizando la vulnerabilidad e incrementar y fortalecer el consumo de alimentos de calidad.

La realidad que vivimos hoy en día nos muestra que la calidad de los alimentos es la principal preocupación para los consumidores y clientes, puesto que exigen información más detallada sobre los alimentos que adquieren, y por consiguiente, alcanzan mayor relevancia su naturaleza,

origen, sistemas y procesos de producción, tradiciones productivas y culinarias, y todo aquello que resalte sus características y procedencias. Situación que impulsa, en un futuro no muy lejano, a que en todos los países los productos para alimentos y bebidas sean comercializados con certificados de acuerdo a normas reconocidas de Control de Calidad.

Existen pueblos en nuestro territorio que pueden ser desarrollados como nuevos nichos turísticos aprovechando los recursos que poseen y que los diferencia unos de otros, como es el caso del cantón Nobol en la provincia del Guayas. Nobol es relativamente un pueblo joven con recintos muy antiguos, se inició con gente afuereña, de inmigrantes que buscaban un pedazo de tierra para trabajar. Zona de producción agrícola donde cada fin de semana se puede observar un gran movimiento comercial y turístico; pues aquí se encuentra el Santuario donde reposan los restos de la Santa Narcisa de Jesús, que a partir de su beatificación en 1992, son venerados por miles de creyentes y devotos.

El 12 de Octubre del 2008, la Beata Narcisa de Jesús recibió desde el Vaticano su Canonización y esto ha provocado que las visitas hacia: el Santuario, el Museo y la Casa hacienda San José, lugares que guardan relación directa con lo mencionado, se intensifiquen y permitan el desarrollo

de las actividades de turismo religioso; y a la vez, la actividad gastronómica que complementa la visita en Nobol.

En el pueblo se pueden encontrar pequeños puestos que ofrecen al turista una variada oferta de comidas típicas como: el maduro con queso, humitas, tortillas de choclo, caldo de salchichas, fritadas, entre otros. La actividad de la restauración puede percibir grandes beneficios aprovechando esta gran oportunidad que es recibir miles de visitantes semana a semana; sin embargo, para su desarrollo turístico debe contar con mínimos estándares de calidad en sus servicios.

Y siendo la gastronomía de gran importancia para las nuevas tendencias de desplazamientos y ocio, se busca diseñar estrategias que integren a los prestadores del servicio de restauración en el desarrollo propicio de su actividad. Por esta razón, se propone la creación y aplicación de un sistema que garantice la seguridad del producto final, ya que los consumidores actuales son exigentes al momento de elegir un local de alimentos y bebidas; y cuando se les ofrecen garantías de que los alimentos cumplen con las características y requerimientos demandados optan por dichos lugares.

CAPÍTULO I

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se determina la metodología utilizada a lo largo del proceso de investigación; la tipología de los establecimientos de alimentos y bebidas, objetos de estudio de la investigación. Inclusive, las normas de higiene y manipulación de alimentos, y los estándares para la atención al cliente que deben ser aplicados en estos establecimientos.

1.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. HIPÓTESIS

Las capacitaciones a los restaurantes tradicionales pueden contribuir a la obtención de certificaciones que garanticen la seguridad y calidad del servicio que ofrecen.

1.1.2. OBJETIVOS

1.1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer estrategias que incluyan capacitación, control periódico y certificación, contribuyendo a la aplicación de normas de higiene y manipulación de alimentos en los restaurantes tradicionales en el cantón Nobol.

1.1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar la situación actual de los restaurantes tradicionales que se encuentran en el cantón Nobol a través de una muestra del sector.

2. Analizar las necesidades operativas y los factores que afectan a la calidad del servicio al cliente mediante una muestra de los negocios involucrados en la actividad.
3. Determinar las razones que condicionan la falta de aplicación de normas sobre higiene y manipulación de alimentos en los establecimientos de estudio.
4. Formular un programa de capacitación, control y certificación sobre normas de higiene y manipulación de alimentos dirigido a los prestadores de este servicio en el cantón Nobol.

1.1.3. MÉTODO DE PENSAR: INDUCTIVO/DEDUCTIVO

A decir de Muñoz (2004), la inducción parte de “la observación exacta de hechos o fenómenos particulares para de ellos obtener una conclusión general” y la deducción es “la conclusión que se formula sobre un caso particular partiendo de lo general”, es así que, este método es el predominante en la presente investigación.

1.1.4. MÉTODOS DE TRABAJO

1.1.4.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Realizado bajo las técnicas bibliográficas, hemerográficas y multimedia; durante el presente trabajo se han efectuado consultas a diferentes textos, periódicos y revistas para establecer el marco conceptual (restaurantes y su clasificación, manipulación e higiene de alimentos, Codex Alimentarius, servicio o atención al cliente, etc.) y sobre datos históricos e información general del Cantón Nobol, entre otros; con el fin de obtener antecedentes del problema a tratar y analizar casos similares en otros países.

Toda esta información fundamental ha sido obtenida y recopilada a través de sitios webs y las siguientes entidades:

- 📍 Biblioteca de la Licenciatura en Turismo-ESPOL
- 📍 Biblioteca Campus “Las Peñas”- ESPOL
- 📍 Biblioteca del Banco Central del Ecuador
- 📍 Biblioteca del M.I. Municipio de Guayaquil
- 📍 Biblioteca Universidad Católica “Santiago de Guayaquil”
- 📍 Cámara de Turismo del Guayas
- 📍 Subsecretaría de Turismo del Litoral
- 📍 Ilustre Municipio de Nobol

1.1.4.2. TRABAJO DE CAMPO

Para el desarrollo de este proyecto se hará uso de la investigación descriptiva, que a decir de Bernal (2006) “... se *soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental*”, y básicamente de estas técnicas se hará uso para la recolección de datos.

Observación no participante.- en este caso el observador no interviene en los acontecimientos, es sólo espectador de la situación. Realizadas a todos los restaurantes tradicionales (31), con el fin de determinar el aspecto y las condiciones bajo las cuales desarrollan sus actividades, se trabajó con una ficha de observación (véase anexo E) y cámara fotográfica.

Entrevista.- Dentro del enfoque cualitativo se encuentran diversos tipos de entrevistas, para esta investigación se ha utilizado entrevistas semi-estructuradas, en las cuales se ha empleado una

guía general de preguntas (temario) dejando la posibilidad de realizar nuevas preguntas de acuerdo a las respuestas obtenidas; y así obtener información adicional en el momento mismo del encuentro. Las personas que participaron bajo esta técnica se enlistan a continuación:

❖ **Ing. Segundo Castañeda**

Concejal Municipal Cantón Nobol (2009-2014)

❖ **Sr. Ismael Ruiz Peñafiel**

Comisario Municipal Cantón Nobol (2009-2014)

❖ **Sr. Martín Reyes** – Sacristán del Santuario Narcisca de Jesús

❖ **Sra. Fanny Paltán** - Propietaria de la operadora turística Galápagosnet.

❖ **Propietarios de los restaurantes tradicionales (8)**, la entrevista a los propietarios se la realizó en aquellos establecimientos que nos permitieron el acercamiento; muchos se mostraron reacios a brindar información, debido a

desconfianza o a malas experiencias previas. Entre estos mencionamos:

- ⇔ **Veliz Martínez Francisca** – Restaurante Mi Comida
- ⇔ **Álvarez José** - Restaurante Manhattan
- ⇔ **Mestanza Rocío** - Restaurante Nuevo México
- ⇔ **Navarrete Carlos** - Restaurante Manantial del Sabor
- ⇔ **Ángel Parrales** – Restaurante Sabor Sabor.

Encuesta.- el objetivo de la encuesta se basa en determinar la percepción de los consumidores de alimentos y bebidas en cuanto a los restaurantes tradicionales, principalmente; es así que se establece como población a los consumidores de alimentos y bebidas de los restaurantes tradicionales; sin embargo, no se pudo obtener un dato real del número de comensales, por lo tanto se trabajó con la fórmula de población infinita o desconocida de Jany (1994), para determinar el tamaño de la muestra, dando como resultado:

n = Tamaño necesario de la muestra

Z_{∞}^2 = margen de confiabilidad (para una confianza de 95%, Z_{∞} es igual a 1,96).

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = proporción no incluida: 1 – p (en este caso 1 – 0.05 = 0.95)

d = margen de error (en este caso se desea un 3%)

$$n = \frac{Z_{\infty}^2 * p * q}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2} = 203 \text{ encuestas}$$

1.1.4.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recopilación de datos se aplicó la técnica de observación, se realizaron recorridos de reconocimiento para poder identificar:

- ✓ Informantes claves
- ✓ Sitios de interés turísticos
- ✓ Locales con venta de platos típicos.

Debido a la gran afluencia de visitantes los fines de semana, se consideró programar las encuestas a consumidores los domingos, durante el mes de septiembre del 2009. En el caso de las entrevistas, se tuvo que viajar en algunas ocasiones entre semana (sep/09) para poder obtener información de los propietarios de los restaurantes tradicionales, ya que los fines de semana debido a la

enorme demanda su disponibilidad era menor y la información obtenida era muy superficial y corta.

1.2. MARCO CONCEPTUAL

1.2.1. ACTIVIDAD DE LA RESTAURACIÓN

1.2.1.1. DEFINICIÓN DE RESTAURANTE

Los restaurantes son aquellos establecimientos, que sirven comidas y bebidas al público a un precio determinado para ser consumidas en el mismo local. Sin embargo, el concepto de restaurantes ha evolucionado mucho en los últimos años dando lugar a una amplia tipología de restaurantes (¹).

También, se puede definir como restaurante a aquel establecimiento que sirva, al público en general, comidas y bebidas a consumir en el mismo local por un precio determinado y funcionan generalmente

¹ Publicaciones Vértices (2008). *Marketing Turístico*. Málaga: Publicaciones Vértices

en las horas de almuerzo y cena ⁽²⁾; incluso, como un establecimiento mercantil que sirve al público, mediante precio fijo, comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local, en un servicio de menú o de carta ⁽³⁾.

De acuerdo a estos conceptos, todo lugar que ofrezca alimentos puede ser considerado restaurante, pero es muy importante recalcar que existen una serie de categorías intermedias, desde el más modesto comedor que sirve un menú en mesas comunes, hasta el más lujoso restaurante, por lo tanto, los precios de los alimentos serán fijados de acuerdo a la categoría del establecimiento, estos variarán según el lugar donde se encuentre localizado, la comodidad de sus instalaciones y la calidad de su servicio.

1.2.1.2. CLASIFICACIÓN DE RESTAURANTES

² Lexus Editores (2007). *Turismo Hotelería y Restaurantes*. Barcelona: Lexus Editores

³ Montaner Jordi; Antich Jordi; Arcarons Ramón (1998). *Diccionario de turismo*. Editorial Síntesis

De acuerdo al Reglamento General a la Ley de Turismo del Ecuador (2004), los establecimientos de A&B se clasifican de la siguiente manera:

Tabla # I

Clasificación de los restaurantes según el Reglamento General a la Ley de Turismo del Ecuador (2004)

DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN
RESTAURANTES	Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de comidas y bebidas para ser consumidas en sus propios locales.
CAFETERÍAS	Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público refrigerios rápidos, platos fríos o calientes, simples o combinados y bebidas en general, sean o no alcohólicas tales como: café, infusiones, refrescos, jugos, cerveza, licores, etc., y sean consumidas en sus propios locales.
FUENTES DE SODA	Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas rápidas tales como: sánduches, empanadas, pastas y helados y bebidas no alcohólicas tales como: café, infusiones, refrescos, jugos, aguas minerales y cervezas.
DRIVES INN	Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas y bebidas rápidas para ser consumidas en los vehículos, automóviles. A tal efecto

	cuentan con estacionamiento de vehículos, señalizado, vigilado, con entrada y salida independientes.
BARES	Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de bebidas por el sistema de copas o tragos y cierto tipo de comidas por raciones o bocaditos para ser consumidas en sus propios locales.
NOTA: No se consideran dentro de esta clasificación los restaurantes, cafeterías y bares de escuelas, universidades, empresas públicas o privadas, o de hoteles, porque constituyen servicios complementarios de los mismos y que forman un solo conjunto homogéneo.	

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada en: el Reglamento General a la Ley de Turismo del Ecuador (2004); y <http://www.captur.com/Docs/SectorAlimentosBebidas.pdf>

Sin embargo, según Francisco García, Pedro García y Mario Gil (2003), la clasificación del conjunto de empresas de restauración, desde el punto de vista de las técnicas de gestión empleadas, se dividen en:

Empresas de restauración tradicional.- Escaso empleo de técnicas de gestión, poca implantación de los avances técnicos tanto en materias primas como en equipos. En su oferta priman las elaboraciones tradicionales a base de productos frescos y el servicio directo, personal y familiar.

Empresas de restauración renovadora.- Mayor profesionalización de la gestión y utilización de nuevas tecnologías que tienen como objetivo estandarizar la producción, especializar la oferta e incrementar la rentabilidad.

Incluso, García et al. (2003) indican que en el estudio realizado por Consultur en España se brinda otra clasificación según el tipo de oferta del restaurante:

Tabla # II

Clasificación de los restaurantes según el tipo de oferta

DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN
RESTAURANTE CONVENCIONAL	Ofrece servicios de comida y bebida en turnos de almuerzos y cenas, generalmente bajo la fórmula de restauración tradicional. También se incluyen mesones, grills, restaurantes-hoteles, etc.
CASA DE COMIDAS	Restauración tradicional. Únicamente servicios de almuerzos, la oferta gastronómica suele ser el menú.
RESTAURANTE DE LUJO	Establecimientos que basan su oferta en productos de alta categoría, personal muy cualificado, servicios de calidad y elevado precio.

ÉTNICO-REGIONAL	Su característica primordial es que su oferta gastronómica es la típica de determinadas regiones o países.
TEMÁTICO	Fórmula de restauración en la cual todos sus elementos (oferta gastronómica, ambiente, decoración, etc.) giran en torno a un tema determinado (música, deporte, cine) muy unidos a la industria del ocio.
MONOPRODUCTO	Estos establecimientos ofrecen el servicio de un producto como base principal de toda la oferta gastronómica

Fuente: Elaboración propia en base a la clasificación dada por García et al (2003)

Acorde a la clasificación del Reglamento General a la Ley de Turismo (2004), los locales del cantón Nobol, se rigen de acuerdo a la denominación de **restaurante**; y, considerando el tipo de oferta de estos establecimientos, se los puede incluir dentro de la **restauración étnico-regional**, clasificación dada por *Consultur* (García et al. 2003).







Sin embargo, una definición más específica y que a la vez fusiona estos dos conceptos, la proporciona García et al. (2003), acorde a

las técnicas de gestión, siendo ésta: ***empresas de restauración tradicional***.

En definitiva, el término a utilizar en referencia a los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Nobol, será como ***restaurantes tradicionales***, debido a que ofrecen la comida típica de la zona y el servicio que brindan es directo, personal y familiar.

1.2.1.3. REQUISITOS PARA ABRIR UN RESTAURANTE

Los requisitos solicitados a nivel nacional, de acuerdo al Reglamento vigente de la Ley de Turismo (2004) para abrir un restaurante son:

-  Registro de turismo
-  Afiliación cámaras de turismo
-  Licencia anual de funcionamiento
-  Permiso sanitario
-  Certificados de salud empleados
-  Permiso Cuerpo de Bomberos

Cabe mencionar que dentro de estos requisitos no se exige documentación alguna que demuestre la capacidad para brindar este tipo de servicios y que garantice la seguridad alimentaria a los consumidores.

1.2.2. HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

1.2.2.1. IMPORTANCIA DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

Los seres humanos requieren y consumen diariamente alimentos, fuente principal de energía. Sin embargo, esta ingesta se ve afectada por las malas prácticas de los mismos, en los diversos procesos a los que son sometidos, desde su producción en el campo hasta llegar a la mesa del comensal.

La propagación de enfermedades a través de los alimentos es una situación que se ha mantenido a lo largo de los años, realidad que está presente en los países subdesarrollados como en los países desarrollados. *“Se ha calculado que cada año mueren 1,8 millones de personas como consecuencia de enfermedades diarreicas, cuya*

causa puede atribuirse, en la mayoría de los casos, a la ingesta de agua o alimentos contaminados". (4)

Las enfermedades de transmisión alimentaria se conciben en un problema de salud así como turístico, puesto que, los visitantes de una zona desean vivir todas las experiencias posibles en el destino pero sin que esto signifique un riesgo para su vida. Más aun, tomando en cuenta que dichas enfermedades, en su mayoría, pueden ser previstas y controladas mediante el manejo adecuado de los alimentos.

Incluso, la importancia de la inocuidad de los alimentos radica sencillamente en el hecho de que todas las personas son merecedoras de un servicio que satisfaga sus necesidades inclusive, y principalmente, la seguridad alimentaria.

⁴ Organización Mundial de la Salud (2007). *Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos*. Ginebra: OMS

1.2.2.2 CODEX ALIMENTARIUS

Tablado et al. (2004) indican que el Codex Alimentarius o “código de alimentación” es la compilación de todas las normas (más de 200 normas), códigos de comportamiento, directrices y recomendaciones de la comisión del Codex Alimentarius, que es el más alto organismo internacional en materia de normas de alimentación. La comisión es un organismo subsidiario de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, por sus siglas en inglés) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El código se creó para proteger la salud de los consumidores, garantizar comportamientos correctos en el mercado internacional de los alimentos y coordinar todos los trabajos internacionales sobre normas alimentarias.

En el código de alimentación se adoptan directrices sobre las políticas de protección al consumidor, las mismas que advierten que “los gobiernos deberían tener en cuenta la necesidad de todos los consumidores de acceder a alimentos seguros y deberían respaldar,

en la medida de lo posible el uso o la adopción de las normas del Codex Alimentarius”⁽⁵⁾.

Por consiguiente, la información que se transmite en los manuales de manipulación e higiene de alimentos se basa, en su mayoría, en estas normas de aceptación internacional, con el objetivo de proporcionar una adecuada preparación a los prestadores de servicios en el área de la restauración y demás personas interesadas.

1.2.2.3. MANUALES PARA LA MANIPULACIÓN E HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

Previamente se ha establecido la importancia del buen manejo de los alimentos. Y de igual consideración es la modalidad en que esta información es proporcionada a las personas involucradas, especialmente los que prestan este tipo de servicio.

⁵ Tablado et al. (2004). *Manual de Higiene y Seguridad en Hostelería*. Madrid: Thompson Editores Spain.

Los manuales para la manipulación e higiene de los alimentos son variados (origen, presentación, dimensión, etc.), pero sin duda alguna su finalidad es de **instruir**; orientados a personas con diversos niveles de educación. De igual forma, es esencial que la correcta información se proporcione de forma clara, sencilla y que llame la atención para su estudio. Y bajo este precepto, se pone a consideración los contenidos de los siguientes manuales, los cuales ejemplifican lo indicado en el Reglamento de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados del Ecuador*:

❖ **Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos (6)**

El contenido de este manual, entre otros criterios, indica de forma breve los pasos de mayor relevancia a seguir por un buen manipulador de alimentos:

⁶ World Health Organization (2007). *Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos*. Ginebra: WHO

* Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados. Decreto ejecutivo 3253. Registro Oficial 696. 4 de Noviembre de 2002. Estado: Vigente: ECUADOR 2010.

Clave 1: Mantenga la Limpieza

- Lávese las manos antes de preparar alimentos y con frecuencia durante su reparación.
- Lávese las manos después de ir al baño.
- Lave y desinfecte todas las superficies y equipos usados en la preparación de alimentos.
- Proteja los alimentos y las áreas de cocina de insectos, plagas y otros animales.

Aunque la mayoría de los microorganismos no provoca enfermedades, los microorganismos peligrosos están presentes ampliamente en el suelo, el agua, los animales y las personas. Estos microorganismos se encuentran en las manos, los paños de limpieza y los utensilios, especialmente las tablas de cortar, y el menor contacto puede conllevar su transferencia a los alimentos y provocar enfermedades de transmisión alimentaria.

Clave 2: Separe alimentos crudos y cocinados

- Separe las carnes rojas, la carne de ave y el pescado crudos de los demás alimentos.

- Use equipos y utensilios diferentes, como cuchillos y tablas de cortar, para manipular alimentos crudos.
- Conserve los alimentos en recipientes para evitar el contacto entre los crudos y los cocinados.

Los alimentos crudos, especialmente las carnes rojas, la carne de ave y el pescado y sus jugos, pueden contener microorganismos peligrosos que pueden transferirse a otros alimentos durante la preparación y conservación de los mismos.

Clave 3: Cocine Completamente

- Cocine completamente los alimentos, especialmente
- las carnes rojas, la carne de ave, los huevos y el pescado.
- Hierva los alimentos como sopas y guisos para asegurarse de que han alcanzado los 70°C. En el caso de las carnes rojas y de ave, asegúrese de que los jugos sean claros y no rosados. Se recomienda el uso de un termómetro.
- Recaliente completamente los alimentos cocinados.

Con una cocción adecuada se pueden matar casi todos los microorganismos peligrosos. Se ha demostrado en estudios que cocinar los alimentos hasta que alcancen una temperatura de 70°C puede contribuir a garantizar su inocuidad para el consumo. Existen alimentos cuya cocción requiere una atención especial, como la carne picada, los redondos de carne asada, los trozos grandes de carne y las aves enteras.

Clave 4: Mantenga los alimentos a temperaturas seguras

- No deje alimentos cocinados a temperatura ambiente durante más de 2 horas.
- Refrigere lo antes posible los alimentos cocinados y los perecederos (preferiblemente por debajo de los 5°C).
- Mantenga la comida muy caliente (a más de 60°C) antes de servir.
- No guarde alimentos durante mucho tiempo, aunque sea en el refrigerador.
- No descongele los alimentos a temperatura ambiente.

Los microorganismos se pueden multiplicar con mucha rapidez si los alimentos se conservan a temperatura ambiente. A temperaturas inferiores a los 5°C o superiores a los 60°C, el

crecimiento microbiano se ralentiza o se detiene. Algunos microorganismos peligrosos pueden todavía crecer por debajo de los 5°C.

Clave 5: Use agua y materia primas seguras

- Use agua segura o trátela para que lo sea.
- Seleccione alimentos sanos y frescos.
- Elija alimentos procesados para su inocuidad, como la leche pasteurizada.
- Lave la fruta, la verdura y las hortalizas, especialmente si se van a comer crudas.
- No utilice alimentos caducados.

Las materias primas, entre ellas el agua y el hielo, pueden estar contaminadas con microorganismos y productos químicos peligrosos. Se pueden formar sustancias químicas tóxicas en alimentos dañados y mohosos. El cuidado en la selección de las materias primas y la adopción de medidas simples como el lavado y el pelado pueden reducir el riesgo.

❖ **Manual de Manejo Higiénico de los Alimentos** ⁽⁷⁾

Este manual trata sobre las etapas de mayor cuidado para evitar las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA), por lo tanto, será de gran importancia para un buen manipulador de alimentos, preocupado por brindar alimentos sanos.

Contaminación

Los alimentos, antes de llegar a la mesa, son manejados por diversas personas, desde el proveedor, almacenista, cocinero, mesero, etc.; y además pasan por diferentes áreas que pueden propiciar el desarrollo de microorganismos patógenos, que pueden originar contaminación a estos productos.

Se entiende por *contaminación de alimentos* a todo aquello que no es propio del alimento y que pueden o no ser detectables, sean estos: físicos, químicos o biológicos;

⁷ Secretaría de Salud de México (2001). *Manual de Manejo higiénico de los alimentos*. México D.F.: SSA.

asimismo son capaces de provocar enfermedades en las personas que los consumen.

Agua

El agua es esencial para todas las formas de vida. Es de gran importancia conocer los tipos de agua con los que contamos en nuestro medio, los tratamientos que se les puede dar para lograr hacerla apta al consumo humano, y lograr de esta forma garantizar la salud y el bienestar de quienes la consumen. Sin embargo el agua se contamina, y es un importante vehículo de transmisión de muchas enfermedades que han afectado a los seres humanos durante siglos.

Limpieza y Desinfección

Una de las principales fuentes de contaminación es cuando se protege y almacena adecuadamente el agua potable, para su uso. Por lo tanto, para los servicios de cocina, el lavado y desinfección de superficies y utensilios, el lavado de manos, alimentos y para beber, debe usarse siempre agua potable.

Se entiende por **limpieza** al trabajo de quitar la mugre visible. **Desinfectar** es disminuir los microorganismos hasta un nivel en que sean inofensivos para la salud del ser humano.

Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA)

Se sabe que algunas personas se enferman por lo que comen, lo cual sucede con frecuencia y cuando acontece. En muchos casos no existe seguridad de que el alimento fue la causa, por lo que tal vez nos inclinamos a pensar que comimos demasiado, pero también consta a veces de que un gran número se intoxica gravemente con alimentos al consumirlos en lugares públicos y en grandes eventos sociales donde se prepara grandes volúmenes de ellos.

Las enfermedades transmitidas por los alimentos representan un alto riesgo en la salud de la población, involucrando en ellas al comensal y a todas las personas que intervienen en el proceso de los alimentos.

Las ETA se adquieren al consumir alimentos y bebidas que han sido contaminados durante cualquiera de las etapas de la cadena de elaboración, pueden provocar intoxicaciones e infecciones.

Tabla # III

Principales enfermedades transmitidas por alimentos

ENFERMEDADES	SÍNTOMAS	RESPONSABLES
Gastroenteritis	Diarrea, sangre, moco, vómito, dolor abdominal, fiebre, náuseas, gases, deshidratación.	Bacterias: salmonella, shigella, escherichia coli, proteus, pseudomonas, clostridium, otras.
Amibiasis	Dolor abdominal, náuseas, vómitos, diarrea, deseos de evacuar y las heces son con moco y sangre (en escasa cantidad).	Parásito que se aloja principalmente en el intestino grueso (transmisión por agua, frutas y verduras contaminadas con materias fecales).
Ascariasis (lombriz o gusano redondo)	Gases, fetidez del aliento, vómito, diarrea, crecimiento del abdomen, urticaria, palidez, dolor de cabeza, rechinado de dientes.	Ingesta de huevecillos. Se alojan en el intestino delgado.
Botulismo	Doble visión, dificultad para	Toxinas de clostridium

	hablar y tragar saliva, la lengua se hincha, el enfermo muere por no poder respirar.	botulinum (presentes en enlatados y embutidos contaminados).
Intoxicación por toxina staphylacoccus	Salivación, náuseas y vómito; heces con sangre, dolores de cabeza, calambres musculares, sudoración, escalofríos.	Toxina staphylacoccus
Hepatitis Infecciosa	Fiebre, malestar en general, falta de apetito, náuseas, dolor abdominal, tonalidad amarillenta en ojos y piel.	Agua o alimentos contaminados.
Intoxicación por consumo de hongos venenosos	Mareos, dolor de cabeza, pérdida momentánea de la vista, salpullido, vómito, pérdida de conciencia.	Consumo de hongos venenosos.

Fuente: Elaboración propia en base al Manual de Manejo Higiénico de los alimentos (2001)

Para evitar las ETA es importante conocer lo siguiente:

- a) Se pueden adquirir al ingerir cualquier alimento o bebida;
- b) Son provocadas en la mayoría de los casos por un mal manejo de los alimentos en la cocina;

c) Aplicando buenas prácticas sanitarias en el manejo de alimentos se pueden prevenir.

Factores que intervienen en el crecimiento de microorganismos.

Los microorganismos son seres que necesitan ciertas condiciones para sobrevivir, crecer y reproducirse. Para evitar que produzcan alguna enfermedad, es importante conocer cuáles son estas condiciones y así frenar su crecimiento y reproducción:

- Comida
- Humedad
- Acidez
- Temperatura
- Tiempo
- Oxígeno

Personal

Una de las principales causas de contaminación de los alimentos es la falta de higiene en la manipulación de éstos. El personal juega un papel importante como portador directo de muchos microorganismos y si no tiene la cultura de la higiene y la

capacitación es posible que el manejador de alimentos sea el causante de propiciar las ETAs.

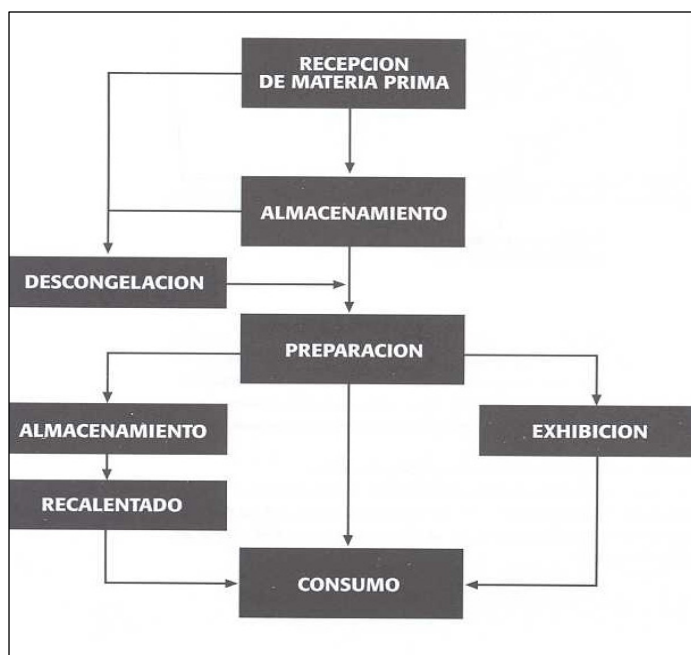
Instalaciones físicas

Los principios básicos de la prevención se inician con la ubicación de la empresa, la cual debe estar alejada de lugares que representen una fuente de contaminación tanto de las instalaciones como de los alimentos que ahí se elaboren (tiraderos de basura, terrenos baldíos, fábricas de productos tóxicos, ríos de agua negras, y otras).

Dentro del manejo higiénico de los alimentos se involucran diferentes etapas en el proceso de elaboración, en donde se deberán implementar las buenas prácticas sanitarias, identificándose en un diagrama las etapas más importantes, las cuales el manejador de alimentos deberá controlar y así, evitar la contaminación de los alimentos.

Cuadro # 1

Diagrama correspondiente a las etapas de elaboración de los alimentos.



Fuente: Secretaria de Salud de México (2001).
Manual de Manejo higiénico de los alimentos. México
D.F.: SSA

1.2.3. SERVICIO O ATENCIÓN AL CLIENTE**1.2.3.1. CALIDAD DEL SERVICIO**

De acuerdo al criterio de la OMT, la calidad en el turismo se entiende como:

El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural ".[Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en su sexta reunión (Varadero, (Cuba) 9 y 10 de mayo de 2003)] (⁸).

Incluso, *“no se puede unir el concepto de calidad a lujo, precio elevado y gama alta”* (García et al.2003), es decir, que en un establecimiento sencillo, de capacidad reducida, al aire libre, con precios asequibles, puede estar en la facultad de ofrecer servicios de calidad a todo tipo de clientes.

⁸ Tomado de:
http://www.turismoparatodos.org.ar/calidad/c_calidad/htm/documentos.htm#02

Actualmente, la competencia entre las empresas involucradas en el sector de la restauración va en aumento y es más agresiva, nos encontramos con clientes cada vez más informados y que exigen servicios diferenciados y garantizados. Es muy importante cuidar hasta los más pequeños detalles para lograr captar, satisfacer y fidelizar aquellos clientes que pretenden un servicio de óptima calidad. Simplemente:

De todos los activos de una empresa, es posible que el servicio al cliente sea el extremo de competitividad más fuerte. Una imagen de precio se puede alcanzar o erradicar, casi de la noche a la mañana. Construir una imagen de servicio requiere tiempo, pero no puede destruirse así como así. De hecho, una imagen de servicio sólida no se puede destruir. Para perderla hay que traicionarla o ahuyentarla. La calidad en el servicio a los clientes aborda un importante tema que, en el momento presente, requiere una gran atención. Donald D. Byerly. Chairman. Byerly's Inc.⁽⁹⁾

⁹ Denton, Keith (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

1.2.3.2. NORMAS Y FORMAS DE ATENDER AL CLIENTE

Las personalidades de los clientes varían desde los más apacibles hasta los más eufóricos, situación que influye al momento de atender sus necesidades. La persona responsable de efectuar la venta o proporcionar el servicio es el encargado de satisfacer las expectativas del cliente, contacto que puede ser cara a cara o por medio de otras vías (teléfono, e-mail, etc.) Para lograrlo, es necesario que reúna y ponga en práctica diversas estrategias, como las que García et al. (2003) sugieren:

Sonreír	Comunicación escrita
Comunicación verbal	Escucha activa
Comunicación no verbal	Materialidad de la acogida
Comunicación visual	Continuidad de la acogida

Sonreír: La mejor manera de dar la bienvenida a un cliente es a través del entusiasmo, que se refleja en el rostro del prestador del servicio, de manera que el cliente se sienta familiarizado con el lugar.

Comunicación verbal: El dialogo que se entable con el cliente debe desarrollarse en forma sencilla, clara, amena y directa, procurando brindar la información esperada por el cliente.








Comunicación no verbal: Es muy importante cuidar de los gestos y movimientos corporales al tratar con los clientes, puesto que, transmiten mensajes que pueden o no convencerlos a hacer uso de los servicios.

Comunicación visual: El cliente necesita sentirse importante, con seguridad y confianza, y una excelente forma de realizarlo es mediante un contacto visual directo (mirada) para mostrarle que hay interés en él.

Comunicación escrita: La información que una empresa proporciona a sus clientes, por medio de correspondencia electrónica, folletos y otros, de sus productos o servicios influye en la decisión final de compra, por lo tanto estos deben ser comprensibles para todo tipo de público.

Escucha activa: Mostrarse prestos a los comentarios y sugerencias de los clientes, recordando que pueden ser beneficiosos para mejorar el servicio.

Otros puntos a tomar en cuenta son (¹⁰):

-  Ser cortés
-  Atender rápidamente a los clientes
-  Estar bien informado del producto o servicio
-  Mostrar gratitud
-  Cuidar la presentación personal
-  Respetar la privacidad del cliente
-  Ser ágil en la atención

¹⁰ Arduser, Lora (2004). *Entrenamiento para el mesero/mesera: Como formar a su personal para una ganancia máxima: 365 secretos revelados*. Florida: Atlantic Publishing Company.

CAPÍTULO II

TURISMO Y RESTAURACIÓN EN EL CANTÓN NOBOL

2.1. TURISMO Y RESTAURACIÓN A NIVEL PROVINCIAL

Conforme a estimaciones del Plan Maestro de Desarrollo Turístico del Guayas (2008), el impacto directo que genera la actividad de restauración en el turismo de la provincia, es de alrededor de \$20 millones. Las hospederías y alimentos se conciben en el 30% de los gastos generales de los turistas, en nuestra provincia. El 12% de los visitantes se involucran en el turismo cultural de los cuales, el 23% realizan visitas a espacios religiosos.

Tabla # IV

Propósito de viaje-visitantes a Guayas

Negocios	
Negocios	23%
Conferencias	5%
Subtotal	28%
Vacaciones	
Compras	9%
Turismo Cultural	12%
Turismo de Sol y Playa	7%
Turismo de Deporte/ Salud	2%
Ecoturismo / Naturaleza	8%
Turismo Rural	2%
Turismo Itinerante	3%
Subtotal	43%
Visita a Familiares/Amigos	
Visita a amigos y familiares	29%
Subtotal	29%

Fuente: <http://www.quayas.gov.ec/turismo/Volumen-2.html>

Tabla # V

Actividades Culturales

Actividades Culturales realizadas por el Turista	
Monumentos	40%
Museos	36%
Espacios Históricos	36%
Centros de Artesanía	36%
Espacios Religiosos	31%
Galerías de Arte	21%
Cine	21%
Teatros	10%
Festivales tradicionales	6%
Conciertos Pop	5%
Danza	3%
Conciertos de música del mundo	2%
Conciertos de música clásica	2%

Fuente: <http://www.quayas.gov.ec/turismo/Volumen-2.html>

De acuerdo a la evaluación del destino del Plan Maestro de Desarrollo Turístico del Guayas, en el área de los hoteles y restaurantes, los turistas percibieron alto desempeño en áreas tales como: accesibilidad a restaurantes, variedad gastronómica, y seguridad, siendo las áreas de menor puntuación el profesionalismo del personal.

Tabla # VI

Factores de desempeño del destino

Hoteles y Restaurantes	
Opciones de pago	4,86
Accesibilidad a los restaurantes	4,85
Variedad Gastronómica	4,83
Seguridad del Hotel	4,76
Limpieza de los restaurantes	4,75
Limpieza del Hotel	4,75
Accesibilidad a los hoteles	4,74
Calidad de temperatura en la habitación	4,72
Servicio Consistente en restaurantes	4,69
Profesionalismo del personal del Hotel	4,68
Profesionalismo del personal en restaurantes	4,66

Fuente: <http://www.quayas.gov.ec/turismo/Volumen-2.html>

Datos estadísticos de esta tipología no se han realizado para el cantón Nobol exclusivamente; sin embargo, la realidad que manifiesta el Plan Maestro de Desarrollo Turístico del Guayas acerca de la provincia, es la realidad que vive este cantón y sus actividades; siendo necesaria la aplicación de estrategias y proyectos que impulsen, corrijan y

conduzcan el turismo en Nobol que actualmente es frecuentado por sus actividades religiosas y gastronómicas.

2.2. GENERALIDADES DEL CANTON NOBOL (¹¹)

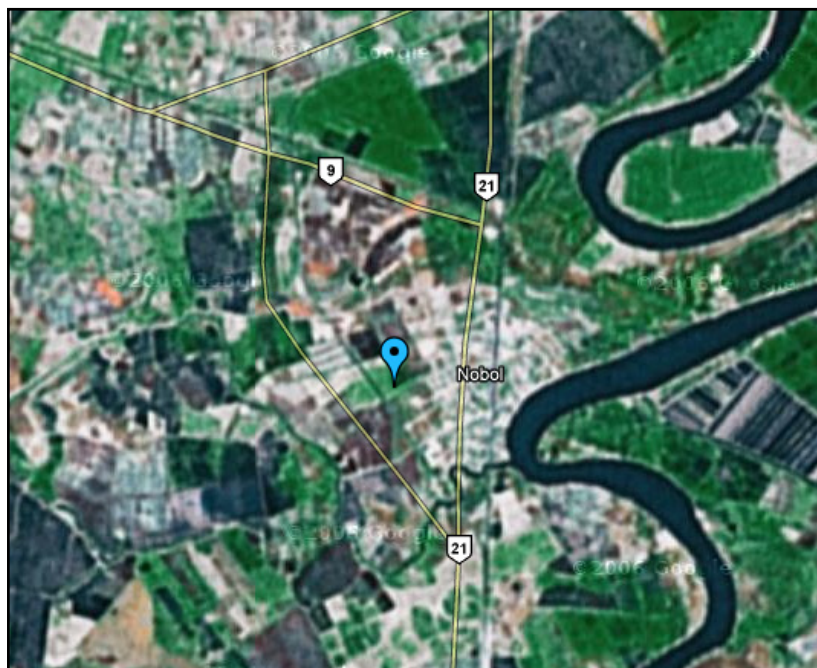
Nobol es un cantón agrícola y potencialmente turístico; miles de personas visitan el lugar para venerar a Santa Narcisa de Jesús Martillo, (canonizada por el Papa Benedicto XVI el 12 de Octubre del 2008).

Su torrente principal es el río Daule que está ubicado al este del cantón, sus afluentes son los ríos: el Magro, Bijagual y Guachapelí; la pesca artesanal del río es significativa en el consumo doméstico de esta zona, en sus aguas se puede encontrar variedad de peces.

¹¹ Tomado de: http://www.efemerides.ec/1/nov/can_18.htm;
<http://www.gobernaciondelguayas.gov.ec/index.php?pag=36>

Ilustración N° 1

Mapa de Nobol



Tomado de: <http://www.maplandia.com/ecuador/guayas/nobol/nobol/>

El terreno del cantón es generalmente plano, fértil y propicio para todo cultivo de productos tropicales; mantiene una constante actividad comercial con el puerto principal gracias a su cercanía. El único medio de transporte de carga y pasajeros, al interno del pueblo, son los tricimotos que comunican a los poblados.

En este sector se asentaron, antes del incario, poblaciones sedentarias y unificadas que pertenecieron a la cultura Daulis-Tejar. Nobol es uno de los cantones más jóvenes de la provincia del Guayas, cuenta con una comuna y ocho recintos. Se convirtió en cantón el 7 de agosto de 1992, luego de pertenecer por espacio de 90 años a Daule.

La cabecera cantonal, ubicada a 30 minutos de Guayaquil, lleva el nombre de la “Santa Montubia”, quien nació en la hacienda San José y desde la infancia consagró su vida al servicio de Dios.

2.2.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA, CLIMA Y TEMPERATURA ⁽¹²⁾

Nobol posee una superficie de 127,5 km². Se encuentra ubicada en el centro de la provincia del Guayas, a 35 kilómetros al norte de la ciudad de Guayaquil, entre un ramal de la cordillera de Chongón, en la región costera del Ecuador. Limita al Norte, con el cantón Daule; al Sur, con el cantón Guayaquil; al Este, con el río Daule; y, al Oeste, con Isidro Ayora y Lomas de Sargentillo.

¹² Tomado de: http://www.efemerides.ec/1/nov/can_18.htm;
<http://www.gobernaciondelguayas.gov.ec/index.php?pag=36>

El clima característico de Nobol es Tropical Mega Térmico Semi-húmedo debido a su cercanía a la cuenca del río Daule. La temperatura promedio va desde los 25°C a los 30°C, siendo el periodo de mayor humedad entre diciembre y abril, mientras que desde Junio hasta Septiembre, considerada como la estación fresca, se presentan temperaturas bajas. Se encuentra a 9 metros sobre el nivel del mar.

Son 14.174 habitantes, de acuerdo con los datos del censo efectuado en noviembre del 2001. Para el 2010 se estima que su población se incremente a 16.682 habitantes, según proyecciones del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos).

Fechas Conmemorativas:

- ❖ 7 de agosto de 1992: creación del cantón Nobol.
- ❖ El 25 de octubre de 1992, la beatificación de Narcisa de Jesús Martillo Morán, patrona de la población.
- ❖ El 8 de diciembre de 1869 falleció la beata Narcisa de Jesús Martillo Morán.
- ❖ 12 de Octubre del 2008, Canonización de Santa Narcisa de Jesús.

2.3. ACTIVIDAD TURÍSTICA EN NOBOL

En el cantón se podrán observar agricultores que siembran y cosechan cultivos de ciclo largo y corto. Su principal fuente de producción es el arroz, maizales, legumbres, hortalizas y frutales, especialmente mangos que existen de muchas especies; guabas y mamey. La ganadería es poca en la zona en tiempos de verano. Muchos hacendados se dedican a la crianza de ganado en menor escala. También explota madera en las montañas de Algarrobal ⁽¹³⁾.

Sin embargo, Nobol no vive solo de sus recursos agrícolas, el turismo religioso se ha venido desarrollando en esta última década, ocupando parte importante en la actividad del cantón.

¹³ Tomado de: http://www.efemerides.ec/1/nov/can_18.htm;
<http://www.gobernaciondelguayas.gov.ec/index.php?pag=36>

Ilustración N° 2

Fieles en el primer aniversario de canonización de Santa Narcisa de Jesús en Nobol



Tomado de: <http://www.eluniverso.com/2009/10/12/1/1445/fieles-recuerdan-ano-canonizacion-narcisa-jesus.html>; <http://www.metroquil.ec/2862-fieles-festearon-a-la-santa-narcisa.html>

Este privilegiado lugar es visitado semana a semana por miles de personas motivadas por su fe hacia Santa Narcisa de Jesús, siendo las cifras, según datos del arquidiócesis de Guayaquil (Oficinas en el Santuario de Santa Narcisa de Jesús): aprox. de 360.000 fieles anuales; alrededor de 7.500 personas visitan el santuario semanalmente, siendo el domingo el día de mayor concurrencia.

“Arriban vehículos destartalados repletos de familiares y carros de lujo con solo dos personas. Llegan en carretillas haladas por burros, a caballo, en tricimotos y hasta en lanchas. "Cómo se llega es lo de menos. Lo importante es estar aquí y venir a agradecer o a pedir un milagro a la Narcisa", asegura Segundo Soriano, oriundo del recinto Los Tintos cercano a Salitre (Diario Expreso, Oct. /07) (14).

Ilustración N° 3

Fieles en el Santuario de Santa Narcisa de Jesús



Fuente: Elaboración propia

¹⁴ Tomado de:

<http://www.expreso.ec/semana/html/notas.asp?codigo=20071021133612>

La creciente actividad turística difunde el comercio a través de: souvenirs en recordación de Santa Narcisa de Jesús así como música y películas, ventas de envases plásticos para el agua bendita, y otros negocios; según diario El Universo en su artículo “La economía de Nobol, un *milagro* de Narcisa”⁽¹⁵⁾ alrededor de 325 puestos informales a se encuentran instalados alrededor de la iglesia.

Esta actividad turística cuenta con la venta de la comida típica de la zona que se ha desarrollado desde hace más de 3 décadas; posee una interesante y variada carta gastronómica, como son: el caldo de gallina criolla, seco de pato, caldo de salchicha, tortillas de verde o de choclo, muchines, fritada, humitas y los famosos maduros fritos con queso que se exhiben en la avenida principal Guayaquil-Nobol, al igual que en las cercanías del Santuario.

¹⁵ Tomado de:
<http://archivo.eluniverso.com/2007/06/03/0001/18/0B280E71ED44490B8C1869E4A3507125.aspx>

La regeneración del malecón, del parque y de varios accesos al Santuario han sido proyectos, que el municipio ha llevado a cabo como contribución al desarrollo del turismo religioso, a raíz de la canonización de la Violeta de Nobol. Los visitantes pueden realizar paseos hacia: la Garza Roja, Tierra Viva, la hacienda San José por medio del servicio de canoas que se brinda desde el Malecón.

Y partiendo de esta idea, se creó una ruta fluvial inaugurada el 18 de Octubre del 2008 de carácter religiosa, cultural y turística que une el Parque Histórico en la ciudad de Guayaquil, con el santuario de la santa Narcisca de Jesús en Nobol, hasta la localidad de Garza Roja y la iglesia del Cristo Negro en Daule, por parte del Ministerio de Turismo, el cual para llevar a cabo este proyecto realizó, entre otras actividades, como talleres de atención al cliente a la asociación 8 de Diciembre de Comidas Típicas⁽¹⁶⁾.

¹⁶ Tomado de:

http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=810&Itemid=59

2.3.1. LUGARES TURÍSTICOS DE NOBOL

Los principales atractivos turísticos giran alrededor de la Santa; entre los cuales se pueden destacar:

Hacienda San José

En esta hacienda nació Santa Narcisa de Jesús, acuden en romería los devotos para conocer el área, en el que solo se mantiene la mata de guayabo donde solía orar Narcisa, el resto del área actualmente se encuentra vacía, aunque los fines de semana puestos improvisados de comidas se ubican en el lugar, brindando este servicio a los diferentes visitantes que se recrean en el río a orillas del río Daule. Se proyecta construir un claustro religioso o una casa de oración.

Ilustración Nª 4

Negocios en la Hacienda San José al pie del río Daule



Fuente: Elaboración propia

El 12 de Octubre del 2008, este lugar fue un sitio de reunión para cientos de devotos, quienes celebraron juntos su canonización.

Santuario Beata Narcisa de Jesús

Se inauguró en 1998, está compuesto por: la Capilla Sacramental en donde se muestran diferentes mosaicos entorno a su vida y en el Altar se encuentra el cuerpo incorrupto de la Santa; el Museo, donde los feligreses pueden apreciar los utensilios, por ella usados, para autocastigo y restos de sus atuendos; también encontramos una tienda de souvenirs, con todo referente a la Violeta de Nobol. Abierto todos los días de 07h00 a 19h00.

Ilustración N° 5

Cuerpo incorrupto de Santa Narcisa de Jesús



Fuente: Elaboración propia

Malecón

El malecón de la ciudad nos invita a un reconfortante baño o a un paseo en canoa por el río Daule que posee una extensión de 200 mts. Rodeado por vegetación silvestre de arbustos y sembríos de frutales varios.

Ilustración N° 6

Malecón del Cantón Nobol-Río Daule



Fuente: Elaboración Propia

Además cuenta con el Complejo Turístico “La Garza Roja”, que representa la más equipada y reconocida planta turística del sector; situado en el kilómetro 35 de la vía a Daule, pasando Nobol, tiene ocho piscinas de agua dulce, toboganes, canchas de tenis, fútbol,

básquet, restaurantes, museo. Es un lugar de total distracción y cuenta con la hostería “el Pechiche” para quienes quieran hospedarse en el lugar.

2.3.2.- IMPORTANCIA DE LA GASTRONOMÍA EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN NOBOL

Para las nuevas tendencias de desplazamientos de ocio, la gastronomía juega un importante rol de posicionamiento entre las principales preferencias, motivaciones y elementos que conforman la experiencia final de la visita hacia un destino ⁽¹⁷⁾.

En este cantón, el turismo religioso es el que predomina, lo cual ha generado que, según estimaciones del municipio, el 50% (9.000 habitantes) de la población urbana del cantón participe directa e indirectamente en la actividad turística.

¹⁷ Lexus Editores (2007). *Turismo Hotelería y Restaurantes*. Barcelona: Lexus Editores

Hasta el maduro con queso, cuya venta se inició hace unas cuatro décadas, alcanzó notable fama en Nobol, gracias a la llegada de miles de devotos de la hoy santa Narcisa de Jesús Martillo Morán, la hija predilecta de este cantón guayasense. (Diario El Universo: Jun. /07) ⁽¹⁸⁾.

Y a partir de la canonización de Santa Narcisa de Jesús, las visitas al lugar se han incrementado, y junto con ello el servicio de restauración. Los residentes han hecho de la venta de comida típica un complemento a las visitas, mas su desarrollo debe incluir controles periódicos que garanticen la seguridad y calidad de sus productos y servicios.

Los visitantes reconocen que dejar Nobol sin probar alguno de sus platos típicos, no es una verdadera visita:

¹⁸ Tomado de:

<http://archivo.eluniverso.com/2007/06/03/0001/18/0B280E71ED44490B8C1869E4A3507125.aspx>

Venir a Nobol y no degustar de esta delicia popular es como nunca haber estado aquí, dice el guayaquileño Sebastián Litardo, quien hace una semana llegó a la capilla a pedir por su salud y el bienestar de su familia. (Diario Expreso: Oct. /07) ⁽¹⁹⁾

Muchos empresarios del sector turístico (como por ejemplo la operadora turística Galápagosnet) han demostrado interés por realizar visitas con turistas extranjeros hacia este destino, quienes son los más interesados en conocer la idiosincrasia de nuestros pueblos, costumbres, tradiciones, cultura, religión, gastronomía siendo un gran exponente de estos dos últimos, el pueblo nobileño con su reciente Santa y comida típica; el cual recibe fieles provenientes de diferentes ciudades de Ecuador y de países como Colombia, Perú, Europa y Estados Unidos.

¹⁹ Tomado de:

<http://www.expreso.ec/semana/html/notas.asp?codigo=20071021133612>

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS RESTAURANTES TRADICIONALES DEL CANTÓN NOBOL

3.1. RESTAURANTES TRADICIONALES COMO EMPRESA TURÍSTICA

Por lo general la planta turística de la Provincia del Guayas, al igual que la del País, cuenta en su mayoría, con establecimientos considerados como micro empresas, de poca liquidez, de baja rentabilidad y con poco acceso al sector bancario y de crédito.

Acorde al Plan de Maestro de Desarrollo Turístico del Guayas (2008), se ha podido percatar que:

El sector carece de capacitación, tiene escasa asistencia técnica, poco acceso al mercado, falta de información, falta de conocimiento del mercadeo y empaquetamiento del producto. Además, hacen falta los incentivos que promuevan la coordinación entre las empresas, para así crear mayores oportunidades en la cadena de valores del producto.

Todo lo cual aplica al cantón Nobol; inclusive, los negocios no están afiliados a ninguna entidad o asociación local. En el pasado, han tratado de unirse, pero el interés propio ha prevalecido y no ha permitido crear alguna organización formal según comenta Sr. José Álvarez, propietario del Restaurante “Manhattan”.

En el lugar, es el Municipio la entidad encargada de emitir los permisos de funcionamiento para los restaurantes, por tanto necesitan presentar el permiso del cuerpo de bomberos, aprobar la

inspección del Director de Salud y del Comisario Municipal, entre otros trámites menores.

No obstante, dichos permisos son otorgados con cierta flexibilidad, puesto que el Municipio aún no cuenta con las herramientas necesarias para normar de forma rígida, es así que los negocios ocupan espacio público (veredas), sin atenerse a ningún tipo de amonestación.

Las inspecciones están dadas bajo los parámetros de limpieza, dimensión, servicios higiénicos de los locales antes de su apertura como menciona el Sr. Ismael Ruiz Peñafiel, comisario municipal del cantón Nobol, pero una vez en funcionamiento no se realizan controles periódicos que garanticen la calidad del servicio y producto brindado

3.2. ASPECTO DE LOS RESTAURANTES TRADICIONALES

De acuerdo al trabajo de campo realizado, existen dos tipos de establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y kioscos de comida, que por lo general son carpas de plásticos improvisadas con sus mesas y sillas.

Ilustración N° 7
Puestos de comida en la Av. Amazonas



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Mas la presente investigación se enfoca en los restaurantes tradicionales, que son negocios que cuentan con un local, ofreciendo la comida tradicional del lugar, cuyo servicio es directo, personal y familiar, en su mayoría.

Ilustración N° 8

Restaurante tradicional en las proximidades del Santuario



Fuente: Elaboración Propia

En la avenida Amazonas, principal del cantón (vía Guayaquil-Daule), se ubican 14 restaurantes tradicionales (véase anexo J), entre, según datos del municipio, 60 negocios de comida. Estos establecimientos

ofrecen sus servicios a las personas que van de paso y a los visitantes, fruto del turismo religioso.

Desarrollan sus actividades desde los locales hacia las veredas, ocupando espacio público. Algunos de ellos, cuentan con mesas y sillas adicionales para aquellos días en que la demanda aumenta. Por lo general, no poseen techos sino toldas plásticas o en combinación con planchas de zinc (mixtos). Tan sólo pocas muestran paredes pintadas, y en otras se observan paredes cuarteadas.

Acorde a la observación realizada, los productos se exhiben sobre una amplia mesa al pie de la calle, que al mismo tiempo les sirve de límite para sus locales. En la mayoría de estos, los productos son expuestos sin protección, y escasamente algunos, toman la precaución de cubrirlos; sin embargo, la cubierta es de plástico (véase anexo L).

Ilustración N° 9

Restaurantes Tradicionales en la Av. Amazonas



Fuente: Elaboración Propia

Los locales muestran basura en el piso, en algunos casos se debe a su ubicación, donde los transeúntes y vehículos sin tener conciencia contribuyen con los desperdicios. En algunos locales, las mesas se aprecian con residuos de comida, las moscas alrededor de ellas y sobre algunos de los productos.

A la vista del público, unos pocos de ellos usan lavacaros para la limpieza de los platos y botan el agua en la calle, causando malestar

entre los transeúntes. Por otra parte, en ciertos locales, las cocinas presentan manchas de grasa o están en mal estado.

Ilustración N° 10

Hábitos de Limpieza



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al personal, no hacen uso de guantes, mandiles, ni gorras o pañuelones que recoja su cabello (algunos hombres sí). Generalmente, no hay distinción entre mesero o cajero, la misma persona que sirve los platos -que en ocasiones lo hace sin usar algún utensilio- se encarga de cobrar.

Ilustración N° 11**Personal en los restaurantes tradicionales**

Fuente: Elaboración Propia

En las cercanías del Santuario, a lo largo de las calles Thomas Martínez, Juan Fernández y Malecón se encuentran 20 restaurantes, entre los cuales 17 son considerados tradicionales (véase anexo K). Ocho de estos no poseen locales (paredes, techos, sanitarios, otros) más bien prestan sus servicios en terrenos, y a excepción de uno, estas propiedades son de tierra, desniveladas y rodeadas de maleza.

Ilustración N° 12
Terrenos –Restaurantes tradicionales



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, se incluyen en el estudio a estos establecimientos, puesto que son los mayores beneficiarios de los fieles del Santuario. Una vez culminadas las misas, las personas que salen por el lado del Malecón y desean servirse algo de comer; se dirigen hacia estos puestos, ubicados a la derecha e izquierda del Templo. Además, su capacidad es superada los domingos y su distribución se asemeja a la de un restaurante.

En este conjunto de locales, los alimentos se exhiben al aire libre sin protección, la basura y desperdicios son factores permanentes en el sitio; el agua utilizada en el lavado de los platos, se arroja en el mismo terreno, todo esto contribuye a la presencia de moscas. No cuentan con techos de zinc, en su lugar utilizan toldas de plástico.

Ilustración N° 13:
**Restaurantes tradicionales en las proximidades del Santuario -
Techos**



Fuente: Elaboración Propia

La vestimenta de los manipuladores juega un papel importante en el tratamiento de los alimentos (crudos o cocinados), debido a que se pueden convertir en canales de transmisión de agentes contaminantes. No hay distinción clara entre meseros, cocineros y cobradores, todos cumplen varias funciones; los prestadores del servicio no presentan uniformes o implementos de protección (cofias, mandiles, guantes), representando una falencia para su actividad.

No obstante, dentro de este conjunto hay uno que se destaca; a pesar de no poseer paredes, cuenta con una estructura más formal y mejor organizada que los otros: techos de cinc, columnas de metal, piso de cemento, lavaderos. El personal está uniformado (camiseta con logo) pero no hace uso de mandil. Hay una distinción entre los manipuladores de alimentos y los que atienden las mesas, pero ninguno protege su cabello.

Ilustración N° 14:

Restaurante Tradicional - Esquinero



Fuente: Elaboración Propia

Los 9 negocios restantes, considerados tradicionales, poseen locales recientemente pintados debido a la regeneración de la zona y a que están situados en las aproximaciones del Santuario. Por lo general, su

menú consta de platos tradicionales que requieren mayor tiempo de cocción, por lo tanto no son exhibidos al público, sino promocionados por alguien del local.

Ilustración N° 15:

Restaurante Tradicional en el acceso principal al Santuario



Fuente: Elaboración Propia

La cocina y lavaderos no están a la vista del público, se aprecia una distinción más clara entre meseros y cocineros. Si bien el personal no luce uniformes, 3 de estos restaurantes hacen uso de delantales y gorras.

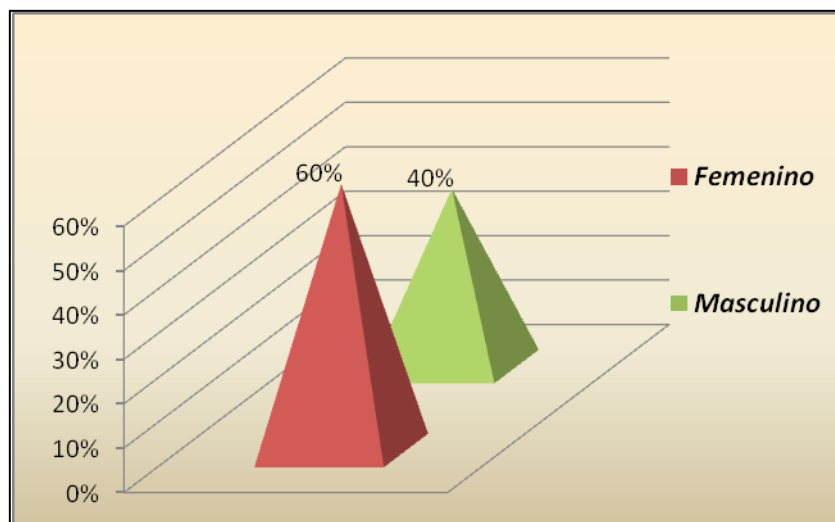
3.3. ANÁLISIS DEL SERVICIO Y PRODUCTO DE LOS RESTAURANTES TRADICIONALES.

Con el fin de conocer la percepción de los consumidores sobre el servicio y producto que ofrecen los restaurantes tradicionales en Nobol, se realizaron 203 encuestas en base a la fórmula de población infinita o desconocida (*véase metodología de la investigación, cap. uno*), puesto que no existen datos del número de consumidores en estos establecimientos. Así, se concluye lo siguiente:

- Se encuestaron a personas de sexo masculino como femenino que consumieron alimentos en los diversos restaurantes tradicionales, pero fueron las damas las que principalmente nos aportaron con información. La mayoría de las personas encuestadas se encuentran en un rango de edad entre los 31 a 40 años.

Gráfico # 1

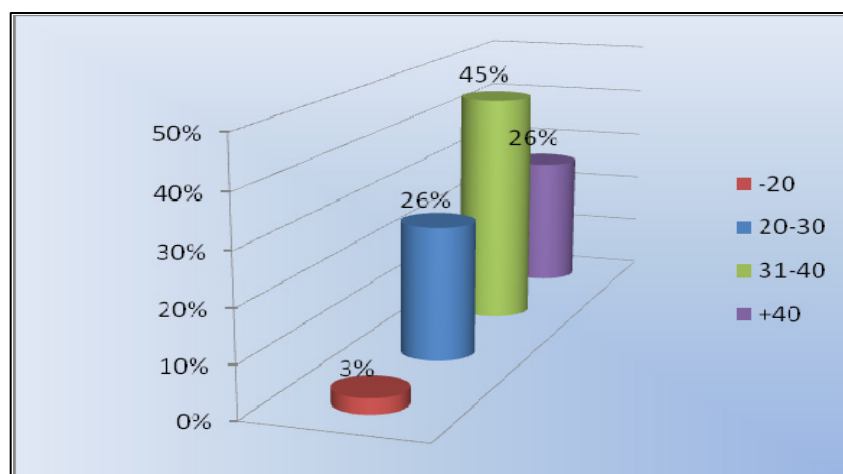
Género - Encuesta



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico # 2

Rango de edad-encuesta

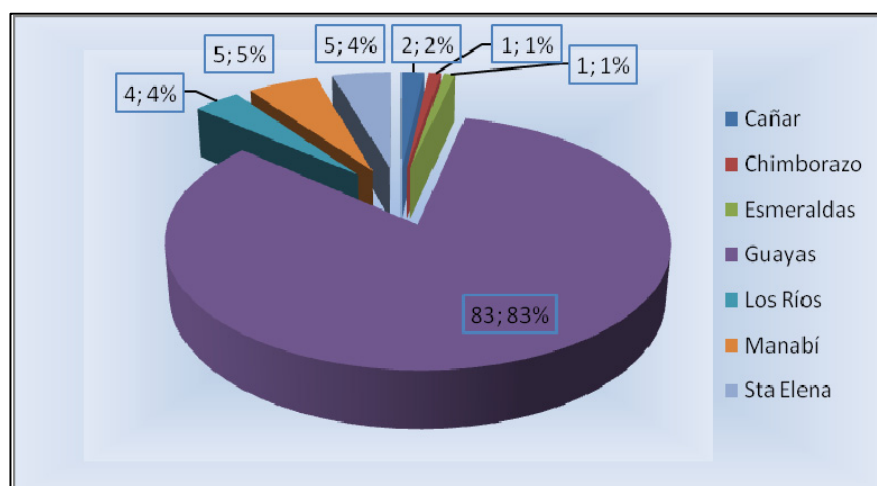


Fuente: Elaboración Propia

- Se pudo constatar que personas de diferentes provincias del país frecuentan el cantón Nobol, pero alrededor de un 84% proceden de la provincia del Guayas. Se subdividió a los visitantes de la provincia del Guayas por cantones y se obtuvo como resultado que aproximadamente el 72% provienen del cantón Guayaquil.

Gráfico # 3

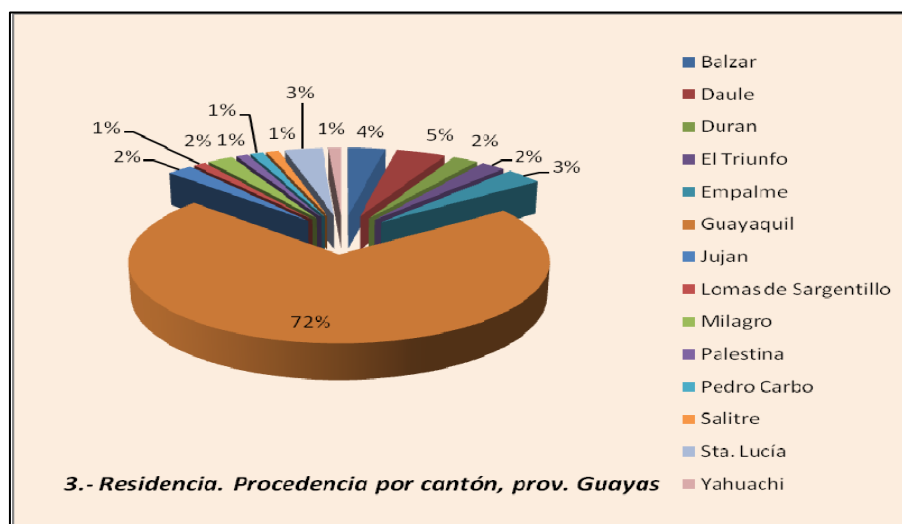
Lugar de residencia-encuesta. Procedencia por provincia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico # 4

Lugar de Residencia. Procedencia por cantón - provincia del Guayas

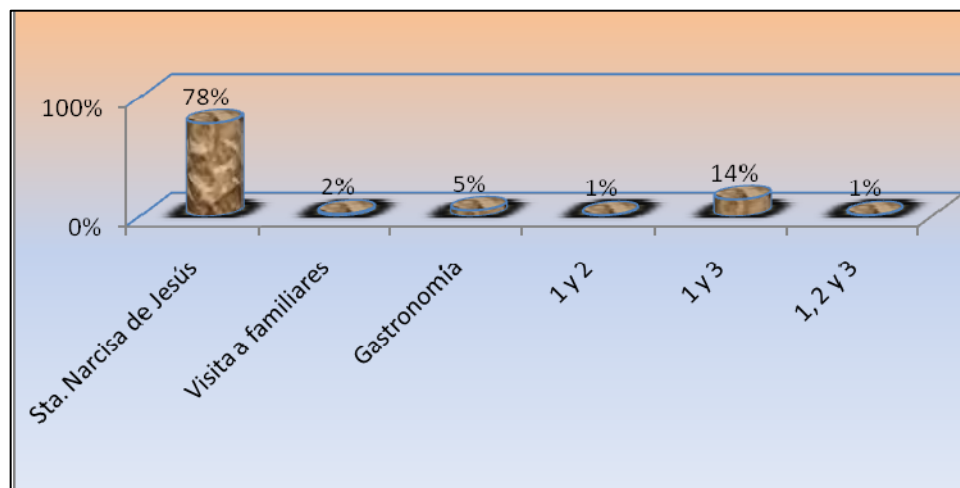


Fuente: Elaboración Propia

- Entre las motivaciones de visita al cantón Nobol, el 78% de los encuestados manifestaron principal interés por el Santuario de Santa Narcisca de Jesús, apenas un 5% indicaron ir sólo por la gastronomía; sin embargo, un 14% declararon tendencia hacia ambos.

Gráfico 5

¿Cuál es el motivo de su visita?-encuesta



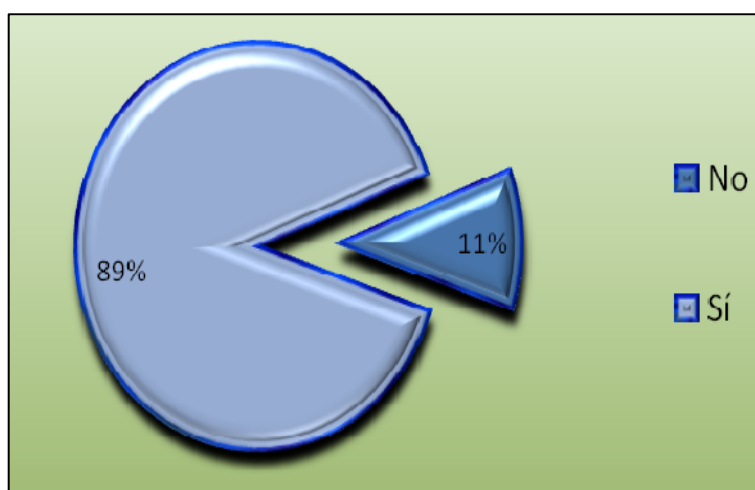
Fuente: Elaboración Propia

- La cocción de los alimentos no se concibe como un problema para estos prestadores del servicio, el 89% de los encuestados confirmaron que estaban debidamente cocinados, pero enfrentan otros problemas. Ciertos alimentos contienen exceso de grasa: maduros, tortillas, muchines, torrejas, entre otros, todos fritos. Al momento de ser servidos, los alimentos no conservan la temperatura debida, en muchas ocasiones se sirven fríos. Entre los encuestados, hubo comentarios acerca de la presencia de cabellos en sus platos. Los alimentos exhibidos al público reciben el humo de los buses, además que, no se encuentran protegidos

de la contaminación de las personas que circulan cerca (al estornudar, toser, manosear, etc.).

Gráfico # 6

La comida que le sirvieron ¿Estaba bien cocinada?

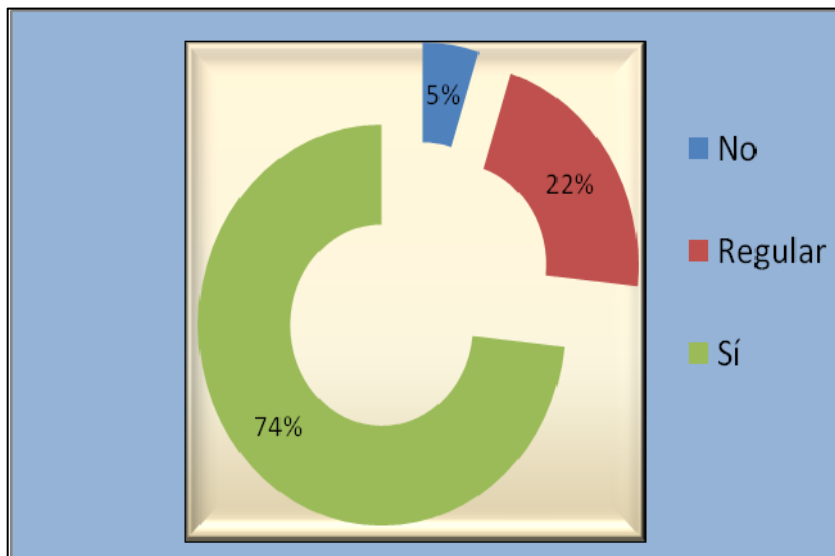


Fuente: Elaboración Propia

- Las personas que atienden los negocios se caracterizan por ser amables (68% de los encuestados), mas algunos clientes no se han sentido satisfechos con el trato recibido (31%), pues éste resulta indiferente. El 74% considera que la atención fue dada con la debida prontitud, pero el 27% manifiesta lo contrario.

Gráfico # 7

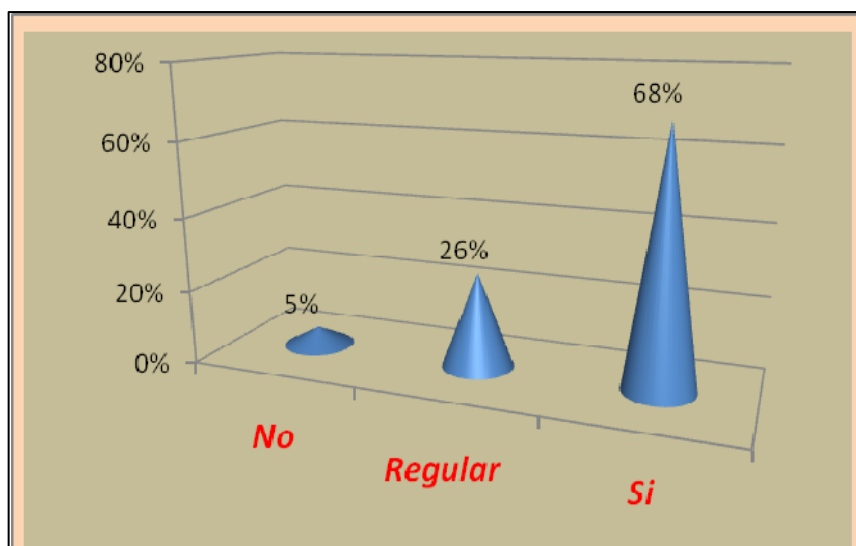
La rapidez de la atención ¿Fue la que usted esperaba?



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico # 8

La persona que le atendió ¿fue amable con usted?

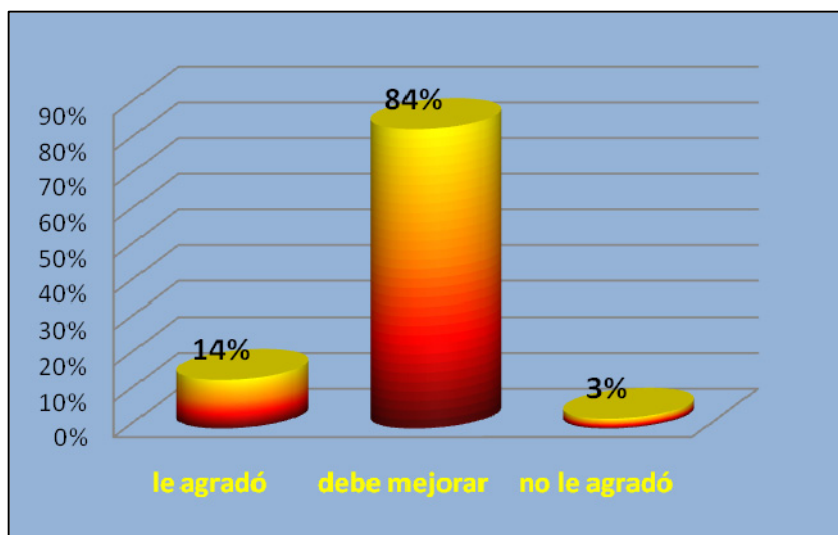


Fuente: Elaboración Propia

- En cuanto al aspecto físico de los locales, el 84% comentó sentirse a gusto pero que deben y pueden mejorar.

Gráfico # 9

¿Qué piensa usted acerca del aspecto del local?

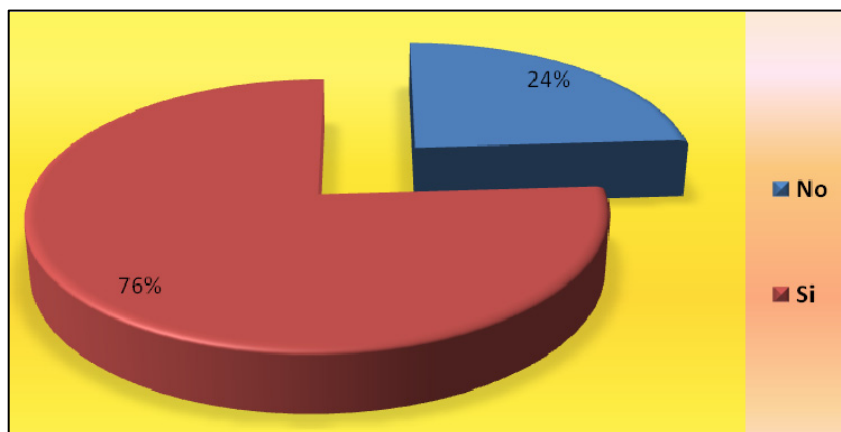


Fuente: Elaboración Propia

- Los clientes receptan positivamente los precios; consideran que estos van acorde al producto y servicio recibido, los cuales oscilan entre \$1.00 a \$3.00.

Gráfico # 10

¿El precio es acorde al producto o servicio que recibió?

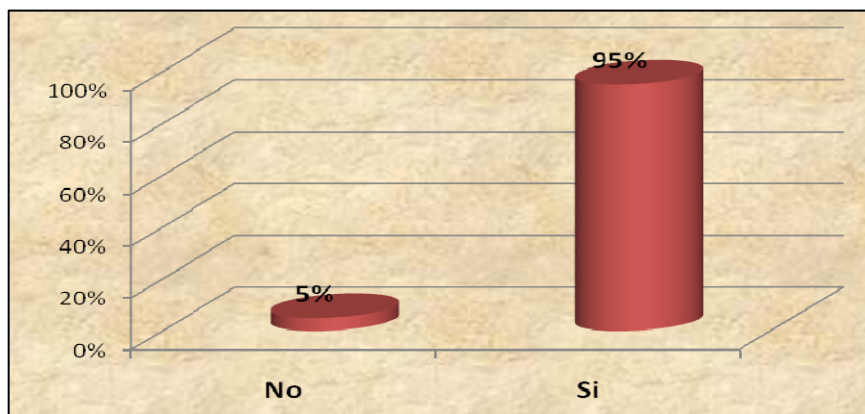


Fuente: Elaboración Propia

- Todos los encuestados coincidieron en que la gastronomía local puede ser importante en el desarrollo turístico del cantón y, por lo tanto, el 95% considera que las capacitaciones son fundamentales para las personas que se desempeñan en este sector.

Gráfico # 11

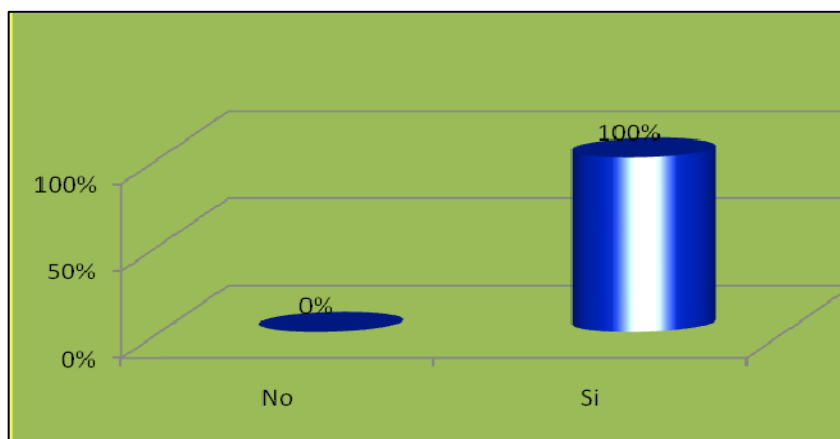
¿Cree usted que las capacitaciones a los prestadores del servicio de restauración son necesarias?



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico # 12

¿Usted considera de importancia la gastronomía de Nobol para el turismo del cantón?



Fuente: Elaboración Propia

En conclusión, se puede determinar como perfil de los encuestados que: son principalmente mujeres, con un rango de edad entre los 31 a 40 años, procedentes principalmente de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, quienes expresaron que su mayor motivación es visitar el Santuario de Santa Narcisa de Jesús. En sus afirmaciones, coincidieron en que la comida estaba debidamente cocinada pero contenía mucha grasa; también concordaron que el aspecto de los establecimientos y la presentación del personal deben mejorar; sin embargo, destacaron la amabilidad de los proveedores, inclusive, están conformes con los precios de los productos, que van entre 1 a 3 dólares. Por otro lado, opinaron que la gastronomía es importante para el desarrollo turístico del cantón y por lo tanto los proveedores tienen que capacitarse para ejercer profesionalmente sus actividades.

3.3.1. DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO

El servicio de restauración en el cantón, ha venido desarrollándose desde hace más de 30 años, y a través del tiempo los prestadores de este servicio han adquirido sus propias prácticas en el desenvolvimiento de sus actividades.

Su formación ha sido empírica y como resultado, actualmente, enfrentan diversos problemas:

Tabla # VII

Falencias en los restaurantes tradicionales

PROBLEMAS	EFEECTO
Flexibilidad en los permisos: - Ocupación de veredas	Los días de mayor afluencia producen caos peatonal, los visitantes deben transitar a la par con los automotores.
Uso de toldas plásticas	Son inseguras, producen impacto negativo visual y no son aptas para el clima del lugar.
Negocios funcionan sin infraestructura adecuada.	Incita a la desorganización. Merma la presentación de los establecimientos.
Basura y desperdicios en el local:	Contaminación del ambiente y contribuye a la presencia de insectos.
Limpieza de los trastes: - Hacen uso de lavacaros plásticos en la vía pública. - Arrojan el agua a las calles o terrenos.	Contaminan el área, producen un impacto negativo visual principalmente para el turismo, provocan malestar entre los transeúntes.
Mal estado de los fogones y cocinas llenas de grasa.	Afecta a la presentación de los locales. Prueba de no higiene en el lugar.
No hacen uso de uniformes e implementos básicos de protección: cofias, guantes, mandiles.	Se convierten en transmisores de microorganismos que pueden provocar enfermedades alimentarias.
El manipulador de alimentos también se encarga de cobrar.	
Atención indiferente.	Deteriora la imagen de servicio en el lugar.

Exhibición de alimentos al aire libre.	Se exponen a la contaminación ambiental: vehículos, personas e insectos.
La comida no mantiene la temperatura necesaria	Contribuye a la reproducción de microorganismos que podrían producir intoxicaciones e infecciones en los comensales.
Los productos contienen exceso de grasa.	Incide, a largo tiempo, en la salud de los consumidores.

Fuente: Elaboración propia

Las personas involucradas en el sector de los restaurantes tradicionales están plenamente conscientes que necesitan capacitarse, pero las autoridades locales y entidades turísticas no han provisto de ningún tipo de formación profesional para desenvolverse en esta área; mas en el 2002 se realizó una capacitación sobre “atención al cliente”, organizada por la Asociación 8 de Diciembre (en funcionamiento en ese año).

3.4. ANÁLISIS FODA DEL DESTINO EN RELACIÓN A LOS RESTAURANTES TRADICIONALES.

FORTALEZAS:

- 📍 Fácil acceso al lugar y proximidad con el puerto marítimo principal.

- ☉ La elaboración de los platos típicos con productos cultivados en la zona, son tradicionalmente reconocidos por los consumidores a nivel nacional.
- ☉ Precios módicos, el valor de los platos oscila entre 1,00 y 3,00 dólares.
- ☉ La amabilidad característica de los noboleños, es la esencia en la atención que se brinda a los comensales.
- ☉ Mantienen tradiciones propias del lugar (chanchodromo, rodeos montubios, pelea de gallos, etc.)

DEBILIDADES:

- ☉ Prácticas no profesionales en la manipulación de los alimentos.
- ☉ La infraestructura inadecuada merma la imagen de los establecimientos.
- ☉ Descuido en el aseo de los locales y presencia de insectos.
- ☉ Desorden en la distribución de los puestos de comida (en la vía pública)
- ☉ Presentación impropia de las personas que prestan el servicio en los restaurantes tradicionales.

- Ⓢ Falta de control en los servicios prestados por parte de las autoridades locales.
- Ⓢ Promoción inexistente del cantón en el área turística.

OPORTUNIDADES:

- Ⓢ La canonización de Narcisca de Jesús representa mayor interés por el turismo religioso hacia la zona.
- Ⓢ Las nuevas tendencias de consumo orientadas a la gastronomía regional y local, sobretodo en los alimentos elaborados con productos orgánicos.
- Ⓢ El interés de los órganos turísticos del gobierno local y nacional por desarrollar nuevos nichos y poder diversificar su oferta en la región costera del Ecuador.
- Ⓢ El desarrollo turístico de Guayaquil, permite crear paquetes turísticos que incluyan destinos cercanos a la ciudad.

AMENAZAS:

- Ⓢ Los fenómenos climáticos pueden, en su momento, incrementar el nivel del río Daule y los esteros aledaños a Nobol que se encuentra a 4 metros sobre el nivel del mar.

- ② En Guayaquil están creciendo los proyectos de urbanización a lo largo de la vía a la Samborondón y a la Costa, esto podría ocasionar a que excursionistas prefieran visitar sitios rurales cercanos a esos sectores y degustar de su gastronomía.
- ② La oferta culinaria en muchos sitios rurales de la región es similar, lo ideal sería que cada lugar marque su diferenciación con la gastronomía local.

CAPÍTULO IV

ESTRATEGIAS PARA LA CAPACITACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Tabla N° VIII

Esquema de las Estrategias Propuestas

		ESTRATEGIA # 1	ESTRATEGIA # 2 DE APOYO - COMPLEMENTARIAS	
		CERTIFICACIÓN SALUD & SABOR	PAQUETES TURÍSTICOS	ALIANZAS BANCARIAS
OBJETIVOS		<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la inocuidad de los alimentos. • Acreditar los servicios de restauración. • Representar la calidad y salud del producto así como el servicio ofertado. • Involucrar a los prestadores de los restaurantes tradicionales en la actividad turística del cantón. • Diferenciar los servicios de restauración del cantón Nobol (ventaja Competitiva). 	<ul style="list-style-type: none"> • Inducir a la formación profesional de los prestadores de los restaurantes tradicionales. • Vincular los servicios de restauración con las operadoras turísticas. • Incluir a los restaurantes tradicionales como proveedores en las prestaciones turísticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar a los prestadores de los restaurantes tradicionales a capacitarse y obtener la Certificación: Salud & Sabor. • Brindar oportunidad para que los prestadores de los restaurantes tradicionales adecuen sus locales.
ETAPAS		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Inducción • Talleres • Control • Inspecciones: • Previo Aviso • En cubierta • Entrega de Insignia 	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de los restaurantes según su preparación profesional. • Selección de Restaurantes tradicionales de acuerdo a las características propias del paquete. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidades auspiciantes firmen convenios con instituciones bancarias. • Aprobación de créditos según parámetros del acuerdo.

ALCANCES	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la conciencia de responsabilidad y compromiso de los prestadores del servicio de restauración hacia los consumidores. • Obtener reconocimiento a nivel regional. • Estrechar las relaciones entre autoridades locales y/o regionales con los prestadores de servicios turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la inclusión del cantón Nobol en los circuitos turísticos provinciales. • Incentivar las visitas internacionales hacia el destino. 	<p style="text-align: center;">Incitar a la mejora de la imagen de los restaurantes tradicionales en el cantón Nobol.</p>
-----------------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

4.1. ESTRATEGIA: CERTIFICACIÓN

Esta primera estrategia se basa en la necesidad de involucrar a los prestadores de los restaurantes tradicionales (y a los prestadores de servicio de restauración en general) en la actividad turística del cantón que tiene miras de evolución.

La certificación no es más que un aseguramiento oficial, con marca definida (ver ilustración # 17), de que los establecimientos que la poseen han realizado capacitaciones y que su servicio y producto son

parte de un sistema de control realizado y avalado por la Dirección de Salud del Guayas y Subsecretaría de Turismo de la región.

Mas, la certificación debe ir acompañada de publicidad y promoción externa e interna adecuada, de manera que se conciba en una fortaleza para el cantón y la región; y que motive al turista a visitar Nobol, no solo por Santa Narcisa de Jesús sino también para degustar la comida típica del lugar, sin restricciones o preocupación alguna.

Por lo general se vende muy poco Guayas y se vende más a Galápagos, Otavalo, Amazonía y Quito. La razón parece una muy simple: falta de reconocimiento-marca y promoción en la opinión de los operadores turísticos encuestados ⁽²⁰⁾.

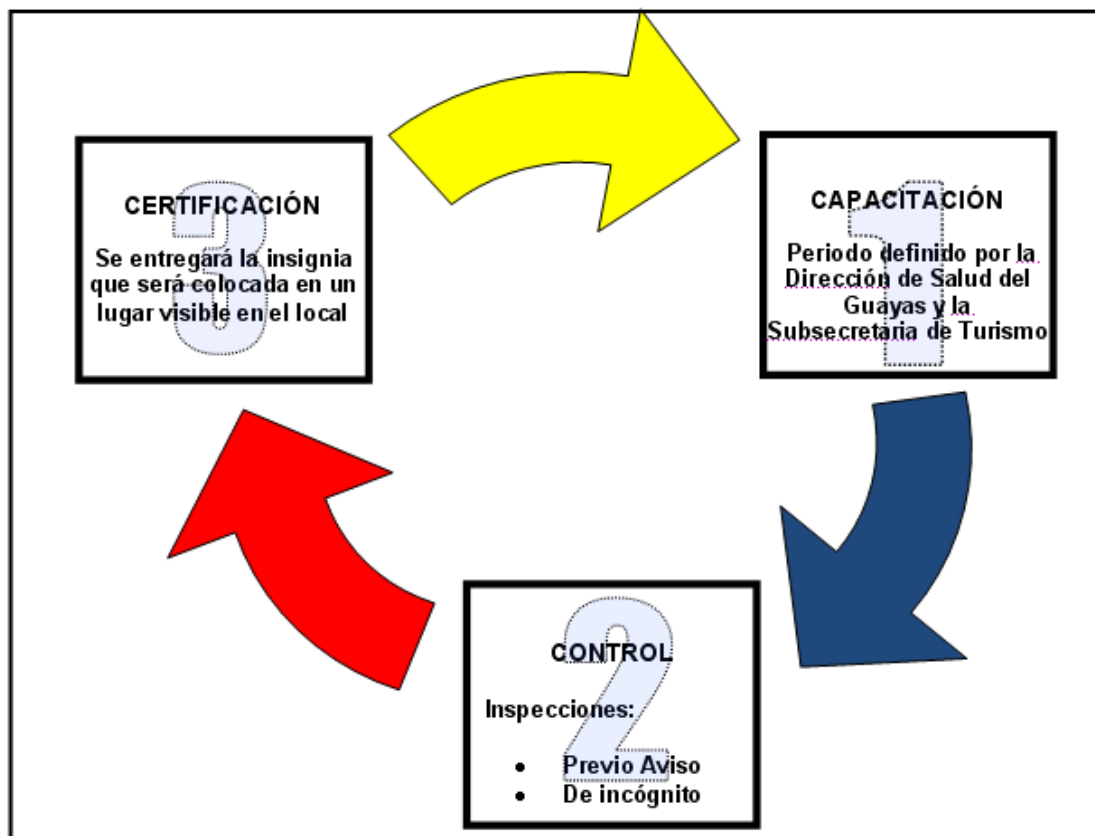
²⁰ Tomado de: <http://www.guayas.gov.ec/turismo/Volumen-2.html>

La provisión de alimentos seguros, mediante un sistema de control representado por una marca y acompañada de promoción, es una herramienta para contribuir a la construcción de una provincia turística.

4.1.1. ETAPAS DE LA CERTIFICACIÓN

Para la obtención del certificado los prestadores del servicio de restauración deberán pasar por tres etapas representadas en el siguiente gráfico:

Cuadro # 2
Etapas del Sistema de certificación



Fuente Elaboración propia

4.1.1.1. CAPACITACIÓN

Esta primera etapa se divide en dos fases:

Fase de inducción e integración

Las personas que brindan el servicio en los restaurantes tradicionales del cantón Nobol, presentan cierta desconfianza con las autoridades y entidades públicas, debido a que tienen la experiencia de que los acercamientos realizados han sido para afiliarlos a la Cámara de Turismo, de acuerdo a la versión de los propietarios (entrevistas realizadas), ente del cual no perciben ningún beneficio y lo conciben como gasto mas no como inversión. Por esa razón, se recomienda una fase de inducción en la que se pueda establecer básicamente los siguientes puntos:

- **Importancia de su servicio para el desarrollo turístico.**

- **Beneficios de las capacitaciones**

- **Información directa de las capacitaciones**

- **Importancia de su servicio para el desarrollo turístico.**

Así como lo describe el Plan Maestro de Desarrollo Turístico del Guayas:

El sector carece de un conocimiento del mercado internacional y, por lo tanto carece de noción de los estándares de calidad que sean necesario para hacerlo más competitivo,... no tiene fuerza financiera, ni el conocimiento para moverse como producto...

O como influyen en el turista real y potencial

En ocasiones una mala atención arrastra no solamente la opinión del cliente respecto al lugar específico en el que tuvo una mala experiencia, sino que en la mayoría de los casos se convierte en una mala experiencia de viaje que redundará en la mala recomendación del destino visitado (²¹).

²¹ Tomado de: <http://www.articuloz.com/otros-articulos/mercadotecnia-turistica-336482.html>

Es decir, es necesario darles a conocer qué puesto ocupan en el desarrollo turístico del cantón y por ende de la provincia; y cómo su comportamiento como sector puede contribuir o perjudicar la actividad.

▪ **Beneficios de las capacitaciones**

Para esta propuesta, las capacitaciones van acompañadas de beneficios específicos para los prestadores y/o cantón, como son: la certificación (marca), promoción del destino, reconocimiento nacional e incluso satisfacción personal acorde a la formación profesional recibida. Y todo cuanto signifique mejoras, se debe informar puesto que contribuyen a la motivación que se quiere implantar en ellos.

▪ **Información directa de las capacitaciones**

Expresar en forma clara cómo, dónde, cuándo y cuánto tiempo se realizarán las capacitaciones; para que ellos estén concientes de la responsabilidad que conlleva acceder a estos y puedan integrarse al programa. Además de establecer las características de los locales que pueden acceder al sistema:

Tener existencia y representación legal

- Funcionar mínimo hace un año

- No ser venta ambulante

- No pertenecer a una cadena de restaurantes.

Talleres de Capacitación

Todo establecimiento, por pequeño que este sea, debe cumplir con requerimientos indispensables para su funcionamiento y uno de estos debe ser; acreditaciones (diploma por haber concluido un taller) sobre el adecuado manejo de los alimentos.

El objetivo general de estas capacitaciones es de proporcionar al personal operativo, en este caso del sector de la restauración, de conocimientos actualizados sobre elementos conceptuales y herramientas fundamentales, regidas bajo el Codex Alimentarius, que permitan realizar una correcta manipulación de los alimentos y ofrecer productos inocuos a la sociedad, y a su vez, que comprendan cuáles son sus responsabilidades al transformar alimentos en un producto elaborado.

Se ha determinado anteriormente cuales son los puntos débiles de los restaurantes tradicionales en cuanto a manipulación e higiene de los alimentos y la atención al cliente (Ver tabla # 6: Falencias en los Restaurantes Tradicionales), por tanto los temas a brindar en las capacitaciones encierra principalmente:

- ✓ Higiene y Buena práctica de manipulación de alimentos.
- ✓ Contaminación cruzada y Enfermedades transmitidas por los alimentos.
- ✓ Higiene y Saneamiento del local.
- ✓ Atención al cliente; y Relaciones Humanas.

Este proceso de capacitación se podrá efectuar mediante talleres, el número de sesiones dependerá de la Dirección de Salud del Guayas y Subsecretaria de Turismo de la región (responsables de aplicar el sistema); no obstante, se ofrece un programa (ver tabla # VIII) a seguir y criterios a tomar en cuenta:

- **Horario de lunes a viernes a partir de la 18h00**, estas personas trabajan especialmente los fines de semana y feriados. Entre semana tienen mas posibilidad de reunión, ya que sus actividades mantienen un ritmo bajo y se desarrollan hasta la seis de la tarde.

- **Prueba de conocimientos en sus locales**, el equipamiento de los restaurantes tradicionales, por lo general guardan sus propias características; y trabajar en una cocina estándar para proporcionar las capacitaciones puede resultar poco efectivo. Por lo que se recomienda hacer las practicas en los locales que deseen participar de forma activa (de esta manera se pueda instruir de forma real, acoplándose los recursos propios de cada restaurante). Esto ayudaría a determinar los inconvenientes que enfrentan para cumplir con todas las exigencias vigentes; proveer retroalimentación precisa para cada caso; y lograr el objetivo de los talleres.

- **Hacer distinción entre los que acceden por primera vez o por renovación**, de manera que se canalicen los recursos (financieros, humanos, espaciales, etc.)

- **Mantener la idea de gratuidad o al menos de bajo costo**; los prestadores del servicio de restauración en el cantón Nobol (80% de los encuestados) están conscientes de la importancia de la formación profesional para mejorar el servicio que brindan, y más aún, están con ansias de recibir capacitaciones. Sin embargo, no cuentan con apoyo de ninguna institución para invertir en este tipo de formación.

Tabla # IX

Programa- Estrategia: Certificación Salud & Sabor

ETAPAS		TEMAS	DURACIÓN	RESPONSABLE
CAPACITACIÓN	Inducción	Importancia de su servicio para el desarrollo turístico.	20 horas	Subsecretaria de Turismo
		Beneficios de capacitaciones.		
		Información directa de las capacitaciones.		
	Talleres	Higiene y buena práctica en manipulación de alimentos.	30 horas	
		Contaminación Cruzada y ETAs	15 horas	
		Higiene y saneamiento del local	15 horas	
		Atención al cliente	15 horas	
Relaciones Humanas		15 horas		
CONTROLES	Inspecciones: Previo Aviso		1 vez al año	Dirección de Salud
	De incógnito		1 vez al año	
ENTREGA DE INSIGNIA			Vigencia: Anual	Ministerios de Turismo y de Salud

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.2. CONTROL

Será conveniente establecer inspecciones periódicas para asegurar la aplicación de los conocimientos impartidos y se sugiere que estas sean mínimo dos veces al año; una con aviso de visita identificándose como inspector asignado, y otra de incógnito para ver el servicio real, puesto que con la primera inspección no se puede asegurar el comportamiento natural de los servidores; y una vez aprobado estos controles, se podrá otorgar y/o mantener la certificación.

Asimismo, el personal designado para las inspecciones dentro del sistema debe ser capacitado y evaluado constantemente; para que se encuentren en la total facultad para monitorear y verificar que el servicio y producto ofrecido cumpla con los estándares brindados en los talleres (la selección, formación y evaluación del personal será responsabilidad de las instituciones involucradas)

Parámetros en las inspecciones:

⇔ Higiene y salubridad del establecimiento

- ⇔ Higiene del personal que manipula alimentos, certificados de salud.
- ⇔ Comprobantes de capacitaciones del personal en buenas prácticas de manipulación de alimentos.
- ⇔ Procesos en la preparación de alimentos y conservación de comidas.
- ⇔ Higiene de equipos y utensilios varios.

4.1.1.3. CERTIFICACIÓN: INSIGNIA

Se puede considerar a una certificación como una herramienta que permite acreditar la capacidad que tiene un establecimiento para ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos y exigencias del mercado; y a la normativa por la que se rige; y que otorgará, en este caso, beneficios tales como:

Comerciales:

- ⇔ Diferenciación ante la competencia y mejoramiento de la calidad en el servicio que se brinda.

⇔ Reducción de pérdidas económicas al hacer un eficiente uso de los recursos.

⇔ Promoción de las cualidades y bondades de los locales entre la sociedad y como consecuencia incremento de ventas.

Sociales:

⇔ Reconocimiento y posicionamiento de imagen ante los clientes al contar con una marca que es identificada a nivel nacional.

⇔ Integración de los prestadores del servicio al desarrollo turístico de la zona y al trabajo de las entidades involucradas en el sistema (autoridades turísticas y sanitarias).

Éticos:

⇔ Se garantiza a los clientes de que los alimentos son preparados cuidadosamente y por personal especializado.

⇔ Se fortalecerá la confianza de la clientela y como consecuencia el uso continuo del servicio.

Además de impulsar la formación de los prestadores del servicio de restauración faltantes así como la suscripción en el sistema, al percibir los beneficios que obtienen los locales participantes; de manera que se convierta en un objetivo propio poseer dicha insignia.

Cuadro # 3
Proceso de certificación



Fuente: Elaboración Propia

La insignia recibida deberá ser colocada en la parte frontal de los establecimientos o en un lugar totalmente visible al público, la cual representa, a más del aseguramiento del servicio, el respaldo de las instituciones involucradas para el sector y por consiguiente con los consumidores. El nombre propuesto para la certificación es: Salud & Sabor, a continuación tres presentaciones que incluyen el logo de las entidades participantes en la certificación.

Gráfico # 13

Diseños de la Insignia: Salud & Sabor



Fuente: Elaboración propia

4.1.2. ANÁLISIS FODA DE LA ESTRATEGIA DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN: SALUD & SABOR

La certificación Salud & Sabor está regida por organismos nacionales y regionales, así como por prestadores de servicios de restauración; quienes en determinado momento pueden ser actores de situaciones que interfieran en la aplicación y desarrollo del sistema propuesto. Sin embargo, existen factores que pueden actuar favorablemente para la realización del mismo:

Tabla # IX

Análisis FODA de la Estrategia Certificación Salud & Sabor

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="367 1232 869 1388">✚ Proporciona seguridad alimentaria a los consumidores de los restaurantes tradicionales en Nobol. <li data-bbox="367 1422 869 1500">✚ Brinda alta diferenciación de la competencia. <li data-bbox="367 1534 869 1691">✚ La posesión de la insignia, representa y garantiza la calidad y salud del servicio tanto como del producto. <li data-bbox="367 1724 869 1881">✚ Sistema único de certificación para los servicios de restauración en el país, iniciando su aplicación en Nobol. 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="901 1232 1372 1433">✚ Falta de confianza o de interés, por parte de los prestadores de los restaurantes tradicionales, en acceder al sistema propuesto. <li data-bbox="901 1456 1372 1579">✚ Escaso recurso humano para brindar el servicio de capacitación e inspección. <li data-bbox="901 1601 1372 1803">✚ Ausencia de técnicas para conservar el interés de los prestadores de servicios en mantener la certificación (continuidad).

<ul style="list-style-type: none"> Los prestadores de servicios de restauración en Nobol están conscientes que el turismo religioso produce beneficios para sus negocios. 	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> Promoción del destino a través de la marca SOLO EN GUAYAS. Aplicación del Plan Maestro de Desarrollo Turístico de la provincia del Guayas. La cercanía con la ciudad de Guayaquil permite realizar excursiones hacia Nobol. Interés en implementar nuevos negocios de restauración. 	<ul style="list-style-type: none"> No asignación de recursos económicos para proporcionar la cobertura o subsidio de los valores implícitos. Difusión interna y/o externa insuficiente para alcanzar los objetivos planteados en la presente certificación. Desunión de los prestadores del servicio.

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. CERTIFICACIONES TURÍSTICAS EN LATINOAMERICA

En las últimas dos décadas algunos países a nivel mundial han buscado crear marcas que diferencien y garanticen las variedades gastronómicas que ofrecen; a continuación se cita tres ejemplos latinoamericanos.

4.1.3.1. DISTINTIVO H – MEXICO ⁽²²⁾

En 1988 en México D.F. surge el programa H, el cual inicia sus actividades operativas en 1990. Derivado de un programa, creado por la Secretaria de Turismo, llamado *Turismo y Salud*; se implementó el Programa Nacional de

Manejo Higiénico de Alimentos (“Distintivo H”), que contempla cumplir con normativas establecidas por la Secretaria de Salud Mexicana. Éste se constituye como norma en el año 2000 y a partir de Mayo del siguiente año entra en Vigencia.

El “Distintivo H” es un programa de certificación, cuya finalidad es de asegurar calidad en sus servicios de restauración y fortalecer su promoción turística ante el mundo. Este certificado es otorgado por SECTUR (Secretaria de Turismo) & SSA (Secretaria de Salud) y respaldado por CANIRAC (Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos).

²² Tomado de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/juarez_s_p/capitulo2.pdf

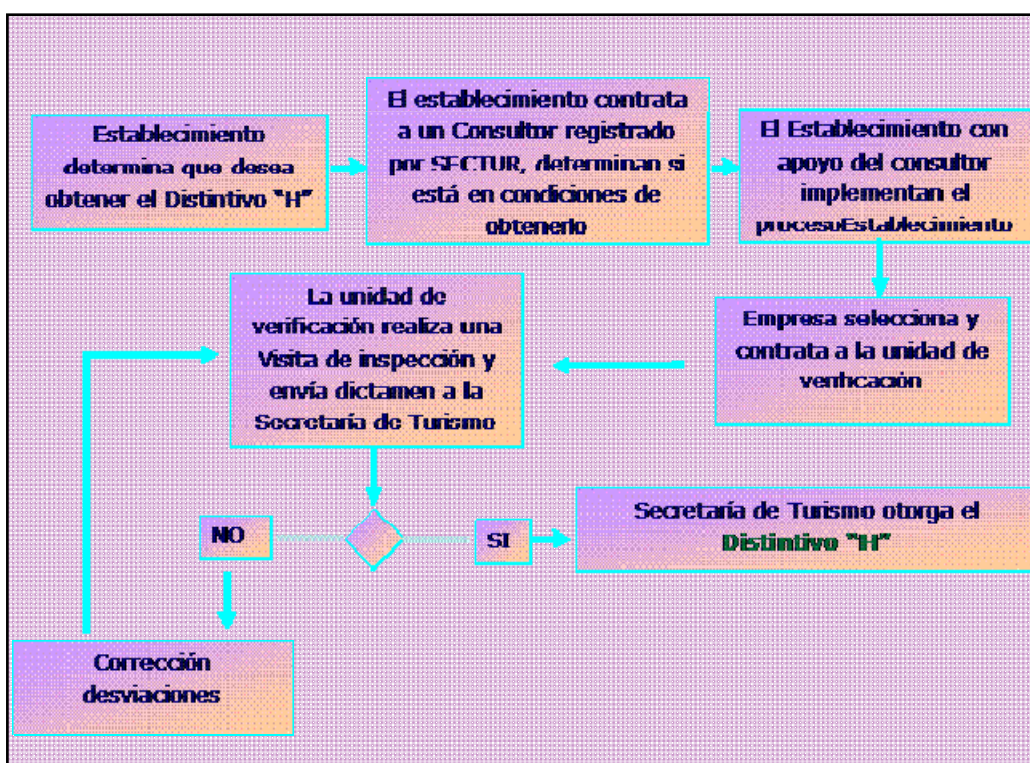
El procedimiento que se sigue para la obtención del “Distintivo H” es el siguiente:

1. La empresa determina que desea obtenerlo.
2. Se desarrolla un programa específico, para dicha empresa, con un instructor registrado por SECTUR.
3. Se realiza un análisis para determinar si la empresa está en condiciones de obtenerlo.
4. Se solicita a SECTUR Estatal la visita de verificación a través de una carta.
5. SECTUR Federal envía lista de organismos de verificación registrados.
6. La empresa selecciona y contrata al organismo verificador.
7. Se realiza visita de verificación por el organismo y envía reporte a SECTUR.

8. Se realizan las correcciones y desviaciones necesarias.
9. Se obtiene Distintivo H a través de SECTUR y es renovable cada año.

Cuadro # 4

Proceso de Obtención de Distintivo "H"



Fuente: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/juarez_s_p/capitulo2.pdf

Toda empresa de alimentos y bebidas que desee aplicar para esta certificación debe cumplir con requerimientos específicos tales como:

1. Contar como mínimo con el 80% del personal operativo y el 100% del personal de mandos medios capacitados en el curso “Manipulación Higiénica de los alimentos” impartido por instructores registrados en SECTUR.
2. Cumplir con los requisitos de higiene de alimentos que están definidos en la norma mexicana.

Según SECTUR, la tarea de crear conciencia entre los restauranteros empezó a dar frutos en el 1989 con la entrega de 316 Distintivos; en el 2003, 500 establecimientos ostentaban la certificación a nivel nacional. En la base de datos de CANIRAC, en la actualidad, cuenta con 250 mil restaurantes afiliados, 60 mil manipuladores en el Programa de Manejo Higiénico de los Alimentos y 8000 establecimientos certificados con el Distintivo H.

Actualmente, el Distintivo H es visto como un factor de competitividad entre los establecimientos que ofrecen servicios de alimentos y bebidas aunque si, muchos empresarios reconocen que existe desinformación con respecto a esta certificación y que obtenerlo es costoso ya que se requieren: contratar un instructor para que evalúe y realice el proyecto; cambios pertinentes en las

instalaciones y procesos; y pagar al organismo verificador, lo cual hace ver esto como un gasto y no como una inversión.

Algunos establecimientos han hecho propuestas a SECTUR para incrementar el interés en obtener esta certificación, ya que al momento es considerado asequible más para lujosos que para medianos o pequeños restaurantes; entre algunos se han mencionado:

- ⇔ Mayor publicidad y propaganda.
- ⇔ Mayor capacitación y cursos para restaurantes
- ⇔ Que se creen motivaciones fiscales
- ⇔ Que se alcance para todos los que ofrecen el servicio de alimentos y bebidas.
- ⇔ Congresos y conferencias gratuitas
- ⇔ Que el programa H no sea tan estricto en cuestiones de construcción y equipamiento.

4.1.3.2. CERTIFICACIÓN EN CALIDAD TURÍSTICA - COLOMBIA ⁽²³⁾

En el vecino país, se lleva a cabo un sistema de certificación de calidad turística con el soporte de INCONTEC (Instituto Colombia de Normas Técnicas y Certificación), el apoyo de la Dirección de

Turismo (DITUR) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, y el liderazgo del Viceministerio de Turismo, con el ánimo de mejorar la prestación de los servicios turísticos mediante el fortalecimiento de la gestión de la calidad en las empresas y destinos turísticos, como estrategia para generar una cultura de excelencia que permita posicionar a Colombia en los mercados turísticos como un destino de calidad, diferenciado y competitivo.

Este sistema actúa sobre:

- Categorización de los hoteles por estrellas
- Categorización de restaurantes por tenedores

²³ Tomado de:

http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_en_calidad_turistica/certificacion_en_calidad_turistica.asp?CodIdioma=ESP

- Agencias de viaje
- Alojamientos rurales

La categorización de restaurantes por tenedores, busca garantizar una adecuada relación entre el valor pagado y la calidad recibida. Y los criterios aplicados incluyen los parámetros de servicio, infraestructura y buenas prácticas de manufacturas.

Desde el 2008 bajo el decreto 0650 (²⁴), se ha venido desarrollando este sistema de certificación; y en la actualidad, entre cinco y siete restaurantes(²⁵) cuentan con esta categorización y son los únicos autorizados para hacer uso de ella, a través de publicidad y otros usos, que representan el grado de calidad.

²⁴ Fuente: <http://190.7.104.20/Library/Images/brief-prestadores-certificados-solicitado-14-09-2009.pdf>

²⁵ Fuente:
<http://www.mincomercio.gov.co/econtent/documentos/turismo/Prestadores/RestaurantesNoviembre2009.pdf>;
<http://www.mincomercio.gov.co/econtent/newsdetail.asp?id=6270&idcompany=1>

Etapas para obtener el Certificado ICONTEC en Calidad Turística:

1. El prestador de servicios turísticos solicita el servicio
2. ICONTEC presenta las condiciones técnicas y comerciales para la prestación del servicio.
3. Planificación: Cuando la Norma Técnica Sectorial ó Norma Chilena Oficial establezca la necesidad de un manual organizacional, el servicio en su fase de planeación se inicia con la revisión y elaboración del programa por desarrollar durante la evaluación.
4. Evaluación: El equipo evaluador revisa en la organización de turismo, que éste cumple las Normas Técnicas Sectoriales y/o Normas Chilenas Oficiales relacionada con el alcance de los servicios por certificar.
5. Otorgamiento: Se otorga el Certificado ICONTEC en Calidad Turística, por un periodo de 3 años.
6. Seguimiento: Se efectúan evaluaciones de seguimiento anuales, con el fin de comprobar que se mantienen y mejoran las condiciones que ameritaron el otorgamiento de la certificación.

4.1.3.3. SISTEMA DE CALIDAD PARA LOS SERVICIO TURÍSTICOS CHILE ⁽²⁶⁾

Actualmente el Sistema de Calidad contempla cuatro áreas o subsectores de la actividad:

- Servicios de alojamiento
- Agencias de viaje y tour operadores
- Actividades de turismo aventura
- Guías de turismo

El actual Sistema de Certificación de la Calidad para los Servicios Turísticos tiene sus orígenes el año 2001 en la Mesa Público - Privada del Turismo que permitió desarrollar la Agenda del Turismo 2002-2005, que contenía un programa de 14 medidas pública-privadas para el desarrollo del turismo en Chile, entre las que se incluía “Establecer un sistema normativo para la calidad de los servicios turísticos”.

²⁶ Fuente: <http://www.calidadturistica.cl/index.php?cod=1>

El año 2008 el Servicio Nacional de Turismo en conjunto con la Corporación de Fomento a la Producción (CORFO) desarrollaron la creación del Programa Empresas Turísticas de Calidad, a fin de otorgar un apoyo financiero orientado a las empresas del sector que permitiera facilitar la implementación y certificación de 18 de las 48 normas técnicas existentes en los ámbitos de alojamiento turístico, agencias de viajes y tour operadores. Asimismo, se generó un proceso de capacitación en los distintos actores operativos del sistema (Direcciones Regionales, Agentes Operadores Intermediarios y Consultores), dejando a fines del 2008 un sistema en condiciones de operar a lo largo de todo el país. En la actualidad más de 50 entidades certificadas forman parte del sistema.

Además de estos sistemas de certificaciones mencionadas, el continente Americano cuenta con la **Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas (RCTSA)** ⁽²⁷⁾, que abarca a prestadores del servicio turístico de distintas áreas (operadoras, hoteles, restaurantes, etc.); siendo su principal objetivo el desarrollo

²⁷ Fuente: http://www.certificationnetwork.org/members/index_es.html

de las actividades turísticas en armonía con el ambiente. Así, se cita las certificaciones que funcionan para todo el continente:

- ✚ ***Certification for Sustainable Tourism (CST), Costa Rica***
- ✚ ***Green Deal, Guatemala***
- ✚ ***Green Globe International, a Nivel Mundial***
- ✚ ***Green Seal, USA***
- ✚ ***Smart Voyager, Ecuador***
- ✚ ***Sustainable Tourism Eco-Certification Program (STEP), USA***
- ✚ ***Quality Tourism for the Caribbean (QTC, Turismo de Calidad para el Caribe), Barbados, Bahamas, Jamaica, Trinidad y Tobago y los nueve países de la Organización de Estados del Caribe Oriental Organization of Eastern Caribbean States***

Mientras que en Ecuador, se desarrolló el proyecto **Competencias Laborales** (²⁸), siendo el organismo ejecutor la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador (FENACAPTUR) del 1 de Julio del 2005 hasta el 31 de Diciembre del 2008. Con este proyecto se logro certificar a más de 460 trabajadores en las siguientes áreas:

²⁸ Fuente: <http://www.competencialaboral.org/index.html>

Tabla # X
Áreas de capacitación de las Competencias Laborales

Encargado de reservas	Chef de partida
Recepcionista	Chef pastelero - panadero
Ama de llaves	Mesero
Servicio personalizado de información turística	Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes
Camarera de pisos	Instructor de seguridad alimentaria
Botones	Servicio de vinos y licores
Encargado de mantenimiento	Administrador de restaurante
Recepcionista polivalente	Guía nacional
Jefe de recepción	Guía especializado en áreas naturales
Administrador de empresas de alojamiento	Guía especializado en turismo de aventura
Auditor nocturno	Guía especializado en turismo cultural
Coordinador de Eventos	Conductor de transporte turístico terrestre
Posillero	Agente de ventas
Barman	Gerente de operadora
Capitán de meseros	Capitán de embarcación turística
Seguridad alimentaria para	Agente de seguridad para

personal operativo	lugares turísticos
Cocinero polivalente	Vendedor
Chef de cocina	Cajero
Mesero polivalente	Organizador de eventos
Ayudante de mesero	Hospitalidad

Fuente: Elaboración propia en base de la información tomada en <http://www.competencialaboral.org/index.html>

De esta manera el proyecto manifestó como objetivo general: impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico del Ecuador para elevar su competitividad como destino de clase mundial; y como propósito: adaptar y validar un sistema de certificación de competencias laborales para personas que laboran en los subsectores turísticos de Alojamiento, Alimentos & Bebidas, y Operación Turística del Ecuador.

4.1.3.4. Certificación propuesta “Salud & Sabor” frente a las certificaciones: Distintivo H-México y Certificación de servicios turísticos-Colombia.

En Latinoamérica, incluso nuestro país, se está trabajando por ofrecer servicios de calidad, competitivos, diferenciados; y los casos de Colombia y México son una gran muestra de aquello; a

continuación se establece las semejanzas y diferencias de las certificaciones de estos países con la propuesta en esta investigación:

Tabla # XI

Semejanzas y diferencias: Distintivo "H"-México; Certificación de servicios turísticos-Colombia; Salud & Sabor-Propuesta Ecuador.

SEMEJANZAS			
Las entidades involucradas son instituciones públicas (gubernamentales): Secretarías de Turismo y Salud de México; Dirección de Turismo, Ministerios de Comercio, Industria y Turismo de Colombia; Subsecretaría de Turismo y Dirección de Salud del Guayas, Ministerios de Turismo y Salud de Ecuador. Objetivo: Prestar servicios de restauración seguros (saludables y de calidad); y fortalecerse en el ámbito turístico.			
DIFERENCIAS			
PAÍS	MÉXICO	COLOMBIA	ECUADOR
Zona de aplicación	Nacional	Nacional	Local (Cantón Nobol-Provincia del Guayas)
Proceso de Obtención	El establecimiento contrata un consultor registrado por SECTUR para evaluarlo y apoyarlo a implantar las normas necesarias; Se envía un inspector a confirmar la aplicación de las normas; Entrega de certificación.	Presenta los estándares por cumplir (condiciones técnicas y sectoriales); Se realiza inspección; Se entrega el certificado válido por tres años, y se realizan evaluaciones anuales para constatar la aplicación de las normas y como apoyo.	Capacitación a los establecimientos registrados; por parte de la Subsecretaría de Turismo. Inspecciones de control y verificación de la aplicación de las normas impartidas; a cargo de la Dirección de Salud. Entrega de insignia.

Costos	Costos cubiertos por los establecimientos; considerados altos	Costos cubiertos por el establecimiento	Costos cubiertos o subsidiados por los organismos citados.
Orígenes de las normas a aplicar	Las normas están dadas por la Secretaria de Salud Mexicana	Normas están dadas por INCONTEC	Normas dadas por la Subsecretaria de Turismo y la Dirección de Salud en base al Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados * en conjunto con los parámetros propuestos en la investigación.

Fuente: Elaboración Propia

Tomando como ejemplo el caso de México, se ha podido detectar que contiene ciertas debilidades, lo cual permite determinar ciertos puntos sobre los que se necesitan actuar:

1. Falta de acciones por parte de organismos creadores.-

Los creadores del Distintivo H no han sabido aplicar técnicas que incrementen el interés de las personas que se desempeñan en el sector de los restaurantes, para la obtención de la mencionada certificación. En base a esto, la estrategia propuesta en Ecuador, trabaja en armonía con estrategias de

* Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados. Decreto ejecutivo 3253. Registro Oficial 696. 4 de Noviembre de 2002. Estado: Vigente: ECUADOR 2010.

apoyo que contrarresten esta situación; descritas a lo largo de este capítulo.

2. Difusión no suficiente ni creativa para despertar interés.-

Los organismos involucrados no se han interesado en la difusión adecuada del Distintivo H, no todos tienen conocimiento de que existe. Deberían realizar mayor campaña publicitaria para crear conciencia en el sector de restauración sobre la seguridad alimentaria y de los beneficios que pueden obtener a futuro. Por tanto la Certificación Salud & Sabor, cuenta en su etapa de capacitación con la fase de Inducción para promover esta insignia y sensibilizar a los prestadores de servicio de los Restaurantes tradicionales.

3. Programa muy costoso el cual no todos pueden permitirse.-

Según muchos propietarios de restaurantes, el alcanzar el distintivo H, representa costos muy elevados, que aseguran no pueden permitirse; razón principal que los desmotiva a formar parte de la certificación. Situación que puede presentarse para la certificación Salud & Sabor puesto que la cobertura o subsidio de los valores dependen de la solvencia de los Ministerios a los cuales pertenecen la Dirección de Salud y la Subsecretaría de Turismo.

4.2. ESTRATEGIAS DE APOYO-COMPLEMENTARIAS

Con el fin de brindar todas las herramientas necesarias para que la estrategia de certificación se aplique y cumpla su objetivo, se ha diseñado dos estrategias de apoyo-complementarias las cuales están orientadas a proporcionarles beneficios concretos a los establecimientos que participen en el sistema de certificación: estrategia “Paquetes Turísticos” y, estrategia “Alianza-Acuerdos Bancarios

4.2.1. ESTRATEGIA: PAQUETES TURÍSTICOS

A semejanza de un concurso de méritos, esta estrategia está orientada a la integración de dos servicios turísticos, en este caso: restauración y operadoras turísticas (agencias de viaje). Se ha registrado un interés en aumento, por realizar visitas al santuario de Santa Narcisa de Jesús, por parte de las operadoras así como de sus clientes; pero lamentablemente *“existen muchas falencias especialmente en el área de manejo de alimentos y bebidas, razón por la cual no hemos todavía insertado estos programas en nuestros paquetes”*, así lo confirma la Sra. Fanny Paltan propietaria de la operadora turística Galápagosnet.

Además la Sra. Paltan comenta:

“...Muchos turistas que han tenido la posibilidad de permanecer 2 días en Guayaquil, han manifestado cierto interés por conocer la ciudad y sus alrededores; se realizan excursiones hacia Cerro Blanco, Jardín Botánico, Parque Histórico y el tradicional City tour que comprende las zonas rescatadas de la Regeneración Urbana... Nobol es una nueva alternativa; pero, en la zona carecen de estándares mínimos en cuestión de calidad y mantienen una deficiencia en formación profesional para proporcionar la atención adecuada”.

Y es en este punto en que actúa la estrategia.

Se propone que las operadoras establezcan un acuerdo de participación mutua en que los restaurantes accedan a capacitaciones y controles de su servicio, (con la obtención final de la Certificación Salud & Sabor) y en respuesta, los operadores incluirán en sus paquetes turísticos los servicios de los restaurantes que cumplan con esta condición.

En el caso de haber un gran número de establecimientos aptos para participar en este programa, las operadoras son las responsables de

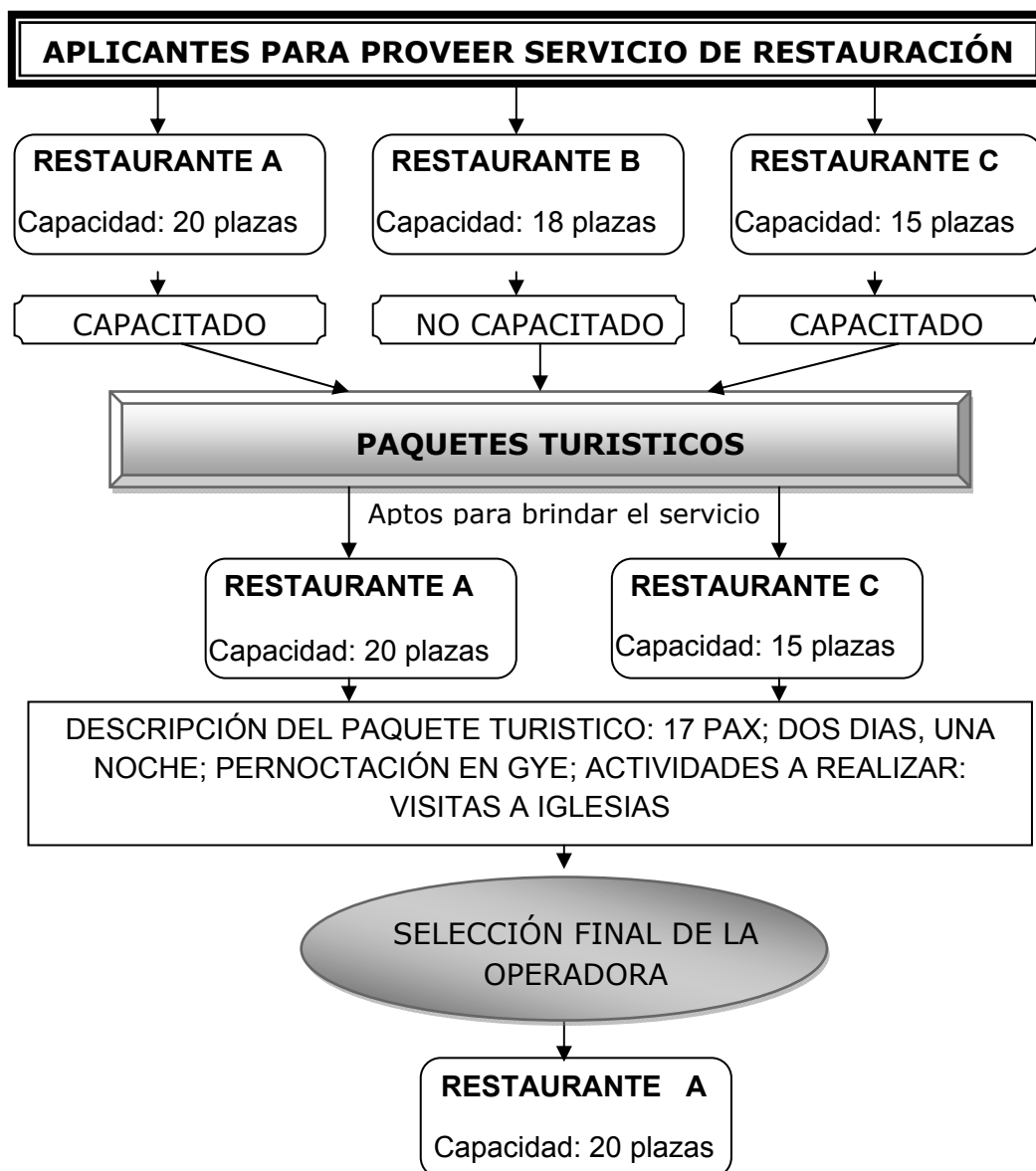
determinar cuál establecimiento es idóneo para un determinado paquete turístico en cuestión de capacidad, precio, variedad, entre otras características (ver cuadro # 5).

4.2.1.1 VENTAJAS DE APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA: PAQUETES TURÍSTICOS

- ✓ Fomento de las relaciones y la participación entre la empresa privada-sector turístico.
- ✓ Impulsar la inclusión del cantón Nobol en los circuitos turísticos de Guayaquil; y que a la vez, forme parte de la oferta turística guayasense.
- ✓ Estimular el interés de los prestadores del servicio de restauración en adecuar sus locales y adquirir formación profesional.
- ✓ Incentivar las visitas internacionales en el destino.

Cuadro # 5

Ejemplo de selección de restaurantes.



Fuente: Elaboración propia

4.2.2. ESTRATEGIA: ALIANZAS - ACUERDOS BANCARIOS

En los últimos años el gobierno ha incrementado su apoyo a la creación de nuevos proyectos que ayuden a reducir la tasa de desempleo a nivel nacional; ha respaldado sectores productivos muy importantes, con el otorgamiento de financiamientos, a través de la CFN (Corporación Financiera Nacional), entre los requisitos que esta entidad solicita para otorgar créditos se pueden mencionar los siguientes (véase Tabla N° XII).

Otra táctica para motivar al sector de los restaurantes tradicionales a capacitarse y obtener la *Certificación de Servicios Turísticos en Restauración: Salud & Sabor* es que las entidades auspiciantes de la insignia firmen convenios con alguna casa/institución financiera, y poder facilitar créditos a propietarios de este tipo de establecimientos para que adecuen sus locales de acuerdo a las exigencias vigentes, pero uno de los principales requerimientos para acceder a este tipo de beneficio será, de contar con las acreditaciones de capacitaciones que muestren una preparación profesional en el tipo de servicio que están ofreciendo o esperan ofrecer.

Tabla # XII

Nº de Documentos que deberán reposar en las IFI ⁽²⁹⁾

Nº	Tipo de documentación
1	Documentación que sustente y evidencie la aprobación por parte de la IFI
2	Detalle de las garantías reales constituidas por el BF a la IFI y sus correspondientes avalúos actualizados con firma y sello de responsabilidad, pólizas de seguro (excepto microempresas) vigentes y con la suficiente cobertura endosadas a favor de la IFI y otros, según el caso.
3	Copia del pagaré o contrato de préstamo entre la IFI y BF.
4	Evidencia del desembolso (comprobante de contabilización).
5	Documentos que permitan evidenciar que los justificativos presentados a la CFN son los correctos.
6	Tabla de pagos del préstamo si la facilidad de crédito lo exige.
7	Copia de estados financieros presentados a la Superintendencia de Compañías, cuando aplique.
8	Copia de estado de situación personal, cuando aplique.
9	Informes de supervisión realizados por la IFI a BF dentro del año y con la conformidad de la IFI.

Fuente: http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=140&catid=56&Itemid=441

²⁹ IFI: Instituciones Financieras

4.2.2.1. VENTAJAS DE APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA ACUERDOS BANCARIOS

- ✓ Brindar oportunidad para que los prestadores del servicio de restauración adecuen sus locales.

- ✓ Contribuye en el interés de los prestadores del servicio de restauración en adquirir formación profesional.

CONCLUSIONES

Después del estudio realizado y detallado en los capítulos anteriores sobre los restaurantes tradicionales del cantón Nobol, se puede concluir lo siguiente:

- 1) El cantón Nobol goza de ser el lugar de natalicio de Santa Narcisa de Jesús y de poseer actualmente el Santuario del mismo nombre; privilegiado lugar de la provincia del Guayas, que solo en fieles recibe alrededor de 360.000 visitas anuales; siendo el turismo religioso la actividad de mayor movimiento de la zona en la actualidad.

- 2) Se pudo constatar que existe una gran falta de conocimiento y aplicación de normas que rijan la preparación de alimentos por parte de los nobileños que se desempeñan en la actividad de la restauración, el servicio es proporcionado de forma desordenada, empíricamente sin el soporte técnico necesario, desde hace más de veinte años atrás.

- 3) Para que Nobol pueda ser reconocido turísticamente por su oferta gastronómica, deberá cumplir un mínimo de requerimientos necesarios, atendiendo elementos tales como, adecuación de la planta, sanidad, manipulación de los alimentos, presentación de los platos y del personal encargado de la atención; cubriendo así las exigencias de los actuales flujos turísticos. Pero al momento de implementar las mejoras, se deberán mantener los rasgos que identifican al lugar.

- 4) En la misma medida, las instalaciones de los establecimientos son precarias y no cuentan con utensilios necesarios para ofrecer alimentos saludables y por lo tanto, brindar un buen servicio; pero a pesar de esto, los alimentos y bebidas gozan de mucha aceptación entre los visitantes.

- 5) La flexibilidad por parte del gobierno local, ha permitido a los prestadores del servicio de alimentos y bebidas apoderarse de espacios públicos, otorgando así un aspecto poco agradable a la vista de los visitantes y tolerando la contaminación de los productos que se exhiben, en su mayoría, sin protección alguna.

- 6) Las inspecciones que realiza la municipalidad a los establecimientos, se da solo para la apertura del mismo, pero no hay una continuidad en los controles para garantizar que se respetan los parámetros exigidos para su funcionamiento.

- 7) En el sector turístico no existe aún promoción y comercialización de Nobol debido a las falencias que aún se localizan en el sector de la alimentación y a la falta de una adecuada planificación. Pero el lugar tiene mucha acogida y su progreso va avanzando gracias a la canonización de Narcisca de Jesús; lo que lo hace ver como un destino interesante, que se puede incluir a futuro, en la propuesta de nuevos paquetes turísticos que diversifiquen o amplifiquen la oferta de la costa ecuatoriana.

- 8) Por otra parte, la provincia del Guayas busca convertirse en un destino competitivo a nivel nacional e internacional; para lo cual cuenta con el plan Maestro de Desarrollo Turístico de la Provincia del Guayas que emplea diversas estrategias para la mejora de: producto, atención al cliente, instalaciones físicas y otros aspectos, en los diferentes servicios turísticos para lograr su cometido.

- 9) Tomando en cuenta estos factores, la investigación desarrollada propone un sistema de capacitación, control y certificación aplicada a los restaurantes tradicionales del cantón, que por sus características propias permiten partir de un nivel propicio acorde al objetivo del sistema; mediante el cual a través de talleres, inspecciones y posterior otorgamiento de la insignia, los prestadores aseguran al consumidor su profesionalismo y calidad en el servicio y/o producto ofrecido. Y como soporte, para el desarrollo efectivo de esta propuesta macro, también se proponen estrategias de alianza entre los restaurantes tradicionales del cantón Nobol con las agencias de viaje de la provincia, y acuerdos financieros; en busca de establecer acciones que motiven y comprometan a los prestadores del servicio de restauración a capacitarse, adquirir la certificación y mantener el nivel necesario para brindar el servicio no solo a los turistas locales sino también a los internacionales.
- 10) En definitiva, la implementación de servicios de calidad, competitivos y diferenciados es una tarea diaria realizada por cada uno de los participantes de la actividad turística, y lo que se desea lograr con esta propuesta es contribuir a esta meta, en la que las autoridades locales y nacionales juegan un papel fundamental.

RECOMENDACIONES

El desarrollo y la aplicación efectiva del sistema propuesto requieren del apoyo de diversos sectores (políticos, económicos, sociales); a continuación se citan los puntos más relevantes que demandan mayor soporte:

- 1) Formular políticas o estrategias para regularizar, ordenar y vigilar estos negocios que influyen directamente a los restaurantes tradicionales, debido a que no existe un control eficiente en cuanto al número y localización de los puestos de comida a lo largo de la Av. Amazonas.
- 2) Diseñar un catastro de los establecimientos que brindan el servicio de alimentación, puesto que en las diversas visitas al Municipio para la obtención de información que apoye esta investigación, se descubrió que no existe ningún tipo de registro de los mismos, lo que puede ocasionar trabas para proyectos futuros.

- 3) Fomentar la creación de una organización o asociación formal, mediante la cual los prestadores del servicio puedan expresarse y mantener el diálogo con las autoridades, enfocándose a la armonización de los actores principales y responsables del desarrollo turístico de la zona.

- 4) Implementar propuestas que estimulen las otras áreas del turismo (fuera del turismo religioso) con el que cuenta el cantón como el agroturismo; la dirección de turismo del I. Municipio del cantón Nobol no cuenta con planes específicos en cuanto a desarrollo turístico.

- 5) Modificar y/o actualizar la página Web para motivar el interés de sus visitantes, ofertando sus diversos productos y servicios, y brindando información detallada sobre las diferentes actividades y acontecimientos que en él se suscitan, de manera que puedan hacer uso de esta herramienta que en nuestros días (el Internet) es una de las vías a la cual se accede en busca de información sobre diferentes destinos, este medio podría contribuir a la promoción de Nobol como destino turístico.

ANEXOS

ANEXO A

Encuesta a consumidores de los restaurantes tradicionales del cantón Nobol

Objetivo: Conocer la percepción de los consumidores sobre el servicio y producto que ofrecen los restaurantes tradicionales en el cantón Nobol.

**1. Sexo:**

Femenino _____ Masculino _____

2. Edad

-20 _____ 20-30 _____ 31-40 _____ +40 _____

3. Reside en:

Nobol _____ Gye _____ Otros _____

4. ¿Cuál es el motivo de su visita?

Sta. Narcisca de Jesús _____ Visita a Familiares _____

Trabajo _____ Gastronomía _____

5. La comida que le sirvieron ¿Estaba bien cocinada?

Si _____ No _____

6. La rapidez de la atención ¿Fue la que esperaba?

Si _____ No _____ +- _____

7. La persona que le atendió ¿fue amable con usted?

Si _____ No _____ +- _____

8. ¿Qué piensa usted acerca del aspecto del local?

Le agradó _____ Debe mejorar _____ No le agradó _____

¿Qué no le agrado? _____

9. ¿El precio es acorde al producto y servicio que recibió?

Si _____ No _____

10. ¿Cree usted que las capacitaciones a los prestadores del servicio de restauración son necesarias?

Si _____ No _____

11. ¿Usted considera de importancia la gastronomía de Nobol en el Turismo del Cantón?

Si _____ No _____

ANEXO B

Entrevista a los prestadores de servicio de restauración en el cantón Nobol

Objetivo: Determinar la posición de los prestadores del servicio de restauración con respecto a las capacitaciones; su nivel de preparación en cuanto al servicio que ofertan.



Local: _____ Fecha: _____

1. ¿Cuánto tiempo tiene funcionando el local?

_____ años

2. ¿Están afiliados a la cámara de turismo?

Si _____ Otra Entidad _____ No _____

3. ¿Han recibido beneficios con el turismo religioso?

Si _____ No _____

¿Cuáles? _____

4. ¿Han solicitado préstamos para mejorar el local?

Si _____ ¿Cuál entidad? _____

No _____

5. ¿Han recibido capacitaciones acerca de la manipulación e higiene de los alimentos y/o atención al cliente?

Si _____ No _____

Otros _____

5a.- ¿Quién y cómo fueron brindadas estas capacitaciones?

Entidad: _____

Modalidad: Presencial A distancia

Costo: _____
Gratuita

Horario: _____

Seguimiento: _____

5b.- De su personal, ¿Quiénes recibieron las capacitaciones?Administrador _____ Cocinero _____ Mesero _____
Otro _____**5c.- ¿Aplican los conocimientos adquiridos?**Si _____
¿Cómo? _____

No _____

6. ¿Cree usted que las capacitaciones son importantes para ustedes?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____
—**7. Hay diferentes formas de brindar capacitaciones, ¿Cómo le gustaría acceder a las capacitaciones?**

Reuniones periódicas (Charlas) Cursos a distancia

8. A su criterio, ¿qué entidades deben ser responsables de facilitar las capacitaciones?Municipio _____ Ministerio de Salud _____ Ministerio de Turismo _____
Otros _____

9. ¿Estaría dispuesto a invertir en capacitaciones?

Si _____ No _____

10. ¿Considera usted que después de las capacitaciones se deberían realizar controles en su aplicación?

Si _____ No _____

ANEXO C

Tabla de resultados de las entrevistas realizada a proveedores del servicio de restauración

ESTABLECIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ☉ Más de 30 años ofreciendo servicio ☉ 7 de ellos no poseen permiso o están afiliados a entidades públicas. ☉ Los 8 prestadores mencionaron no haber hecho uso de créditos bancarios para mejorar imagen del local.
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ☉ 4 prestadores expresaron no haberse capacitado por elevados costos y por los horarios de trabajo. ☉ 2 de ellos han asistido a capacitaciones sobre “Atención al Cliente”, que fueron brindadas gratuitamente, a través de la asociación 8 de Diciembre (Inexistente actualmente). ☉ 2 propietarios han asistido a capacitaciones dadas por la Cámara de Turismo igual sobre “Atención al cliente” ☉ En general, 5 revelaron que no aplican las normas requeridas para el tipo de servicio que ofrecen.
CRITERIO SOBRE CAPACITACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ☉ Todos reconocen que las capacitaciones son fundamentales para mejorar el desempeño de sus actividades. ☉ En su totalidad 7 coincidieron en que prefieren cursos presenciales y en horarios vespertinos, nocturnos y entre semana, debidos a sus labores; apenas 1 demostró interés por cursos a distancia. ☉ Los 8 prestadores de los servicios de restauración consideran que las entidades responsables de capacitarlos, deberían ser los Ministerios de Turismo y Salud. ☉ Todos están de acuerdo en que se realicen controles para verificar la aplicación de conocimientos.

Fuente: Elaboración Propia en base a las entrevistas realizadas a ocho (8) prestadores de los restaurantes tradicionales del cantón Nobol

ANEXO D

Entrevista a la autoridades del cantón Nobol

El objetivo investigativo de estas entrevistas buscaba obtener información de los temas señalados



Desarrollo del turismo a través de los años:

▪ ¿Cuál era la actividad económica que desarrollaban las personas, que hoy en día atienden/poseen locales de comidas, artesanías y demás?

R/. En realidad, la mayoría de ellos llevan más de 30 años brindando este servicio

▪ ¿Cómo era el turismo antes de la beatificación? ¿Había Turismo antes de la beatificación?

R/. Si había turismo, pero la verdad es que si ha aumentado las visitas a lo largo de los años.

▪ ¿Cómo ha sido el aumento de las visitas al cantón desde la beatificación hasta la canonización? Estadísticamente.

R/. No tenemos esos datos, nos falta hacer ese tipo de estudios.

▪ Restaurantes, artesanías, remodelación. ¿qué otra actividad ha generado el turismo religioso en Nobol?

R/. Básicamente esas actividades

▪ ¿Cuáles son los proyectos a futuro para el cantón con respecto al turismo?

R/. Se está buscando hacer proyectos para impulsar el turismo en el cantón, pero no hay nada definido aún.

Restaurantes tradicionales, puestos de comidas:

▪ ¿Cuántas personas trabajan en el expendio de comida típica?

R/. El 50% de la población está relacionada de una u otra forma en esta actividad.

▪ ¿Cómo ha sido su incremento a lo largo de los años?

R/. No tenemos esos datos.

▪ ¿Se han realizado catastros? ¿Tienen proyecciones?

R/. En realidad no

- ¿cuántas familias dependen de la subsistencia de los restaurantes?

R/. No poseen datos

- ¿Qué están haciendo para desarrollar el turismo gastronómico en Nobol?

R/. Se tiene previsto desarrollar proyectos, pero aún no hay nada aprobado.

- Los restaurantes para obtener el permiso de funcionamiento ¿Qué requisitos deben cumplir?

R/. necesitan presentar el permiso del cuerpo de bomberos, aprobar la inspección del Director de Salud y del Comisario Municipal, entre otros trámites menores.

Capacitaciones

- ¿Han realizado controles del servicio en los restaurantes tradicionales? Producto-Atención

R/. Se realiza una inspección cuando solicitan el permiso.

¿Se han impartido capacitaciones sobre la manipulación e higiene de alimentos y servicio al cliente?

R/. No, aún no

- ¿A qué se debe la falta de capacitaciones para este sector?

R/. No se ha destinado presupuesto para este sector. Primero se está trabajando en los servicios básicos de las zonas rurales.

Financiación

- ¿Mantienen acuerdos con alguna entidad financiera para ayudar a los microempresarios?

R/. No.

Nota: Está entrevista fue realizada al Ing. Segundo Castañeda Concejal Municipal Cantón Nobol (2009-2014); y al Sr. Ismael Ruiz Peñafiel Comisario Municipal Cantón Nobol (2009-2014).

ANEXO E

Ficha de Observación

Fecha:			
Local:			
CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
El local está cerca de tiraderos de basura			
Los alimentos se exhiben al aire libre			
Hay basura en el local			
La cocina muestra manchas, grasa acumulada, etc.			
Los empleados que manipulan los alimentos:			
Usan guantes			
Tienen recogido el cabello			
Sirven la comida y cobran sin lavarse las manos			
El personal está sudado			
La vestimenta, está limpia			
Existen moscas, ratas, etc., en o cerca del local			
Hacen uso de lavaderos			
El local se encuentra cerca de una Av. Principal			
Mantenimiento del local:			
Poseen techos de Zinc			
Las paredes están pintadas			
Comentarios Generales:			

ANEXO F

Resultados de las observaciones realizadas a los restaurantes tradicionales – Av. Amazonas

<p align="center">ASPECTOS GENERALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ 1 Local se encuentran cerca de tiraderos de basura. ⊕ Todos los restaurantes exhiben los alimentos (en ocasiones cubiertos con fundas plásticas). ⊕ En 9 locales se constató basura en el mismo. ⊕ 2 cocinas (en restaurantes distintos) presentaron manchas o grasa acumuladas
<p align="center">PERSONAL EN LOS RESTAURANTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Ninguno hace uso de guantes. ⊕ 2 personas (restaurantes distintos), mantenían el cabello recogido. ⊕ En 3 restaurantes se observó que el personal se encarga de servir los alimentos y al mismo tiempo de cobrar el dinero de la venta. ⊕ 3 personas (distintos restaurantes) mantenían aspecto sudoroso. ⊕ En 6 locales, la vestimenta del personal no se mostraba limpia.
<p align="center">PRESENTACIÓN DEL LOCAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ En 9 restaurantes, se constato la presencia de moscas. ⊕ 1 local hacía uso de tinas (visible al público) para el lavado de la vajilla. ⊕ Todos poseen techos de cinc, 6 en combinación con toldas. ⊕ 3 locales mantenían sus paredes pintadas.

ANEXO G

Resultados de las observaciones realizadas a los restaurantes tradicionales – Cercanías del Santuario

<p align="center">ASPECTOS GENERALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Ningún local se encuentran cerca de tiraderos de basura. ☞ 2 restaurantes exhiben los alimentos (en ocasiones cubiertos con fundas plásticas). ☞ No hubo evidencia de basura en los locales. ☞ No se pudo constatar la presencia de manchas o grasa acumuladas en cocinas (no están a la vista del público).
<p align="center">PERSONAL EN LOS RESTAURANTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Ninguno hace uso de guantes. ☞ 1 persona (en un restaurante tradicional), mantenían el cabello recogido. ☞ No hubo evidencia de que el personal encargado de servir los alimentos y cobrara el dinero de la venta al mismo tiempo ☞ No hubo evidencia de que el personal mantuviera aspecto sudoroso. ☞ La vestimenta del personal se mantuvo pulcra.
<p align="center">PRESENTACIÓN DEL LOCAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ No hubo evidencia de presencia de moscas. ☞ No hacen uso de tinas visible al público para el lavado de la vajilla. ☞ Todos poseen techos de cinc. ☞ Todos mantienen sus paredes pintadas.

ANEXO H

Resultados de las observaciones realizadas a los restaurantes tradicionales – Cercanías del Santuario-Terrenos

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">ASPECTOS GENERALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ El conjunto de locales se encuentran en terrenos con maleza y montículos de tierra con mezcla de piedras. ⊕ Todos exhiben los alimentos (en ocasiones cubiertos con fundas plásticas). ⊕ La basura en los locales es una constante. ⊕ No se pudo constatar la presencia de manchas o grasa acumuladas en cocinas (no están a la vista del público).
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PERSONAL EN LOS RESTAURANTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Ninguno hace uso de guantes. ⊕ No mantienen el cabello recogido. ⊕ En 4 locales se evidencio que el personal encargado de servir los alimentos, también cobraba el dinero de la venta al mismo tiempo. ⊕ En tres restaurantes se evidencio que el personal mantenía aspecto sudoroso. ⊕ Se evidencio que 3 elementos del personal (distintos restaurantes) mantenía su vestimenta sucia.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PRESENTACIÓN DEL LOCAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Se evidencio la presencia de moscas. ⊕ En tres locales se constató el uso de tinas (visible al público) para el lavado de la vajilla. ⊕ 1 Local posee techos de cinc. ⊕ Ninguno posee paredes.

ANEXO I

Resumen de los resultados de las observaciones realizadas a los restaurantes tradicionales

ASPECTOS GENERALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ No están cerca de tiraderos de basura. ⊕ Los productos son exhibidos al aire libre. ⊕ La basura en los locales es un factor constante. ⊕ El desaseo de las cocinas que están a la vista del público no es una constante.
PERSONAL EN LOS RESTAURANTES	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Ninguno hace uso de guantes. ⊕ No mantienen el cabello recogido. ⊕ No hay cuidado en evitar servir los alimentos y cobrar el dinero de la venta al mismo tiempo. ⊕ El aspecto sudoroso en el personal no es una constante. ⊕ La vestimenta limpia en el personal es una constante.
PRESENTACIÓN DEL LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ La presencia de moscas es un factor persistente. ⊕ La zona de lavado a la vista del público no es una constante. ⊕ Hacen uso de techos de cinc, en la misma medida que de toldas plásticas ⊕ Las paredes, en los restaurantes, se mantienen pintadas.

ANEXO J**Listado de los Restaurantes Tradicionales en la Av. Amazonas**

NOMBRE	PROPIETARIO	TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO
Nuevo México	Rocío Mestanza	35 años
Manhattan	José Álvarez	28 años
Mi Comida	Francisca Veliz	24 años
Valky	-----	12 años
Manantial del Sabor	Carlos Navarrete	5 años
Sabor Sabor	Ángel Parrales	3 años
4 Hermanos	María Pico	-----
Comedor Rosita	-----	-----
Mi casita	-----	-----
Narcisa de Jesús	Amanda Álvarez	-----
Blanquita	-----	-----
Cómeme si puedes	Gladys Ronquillo	-----
Nota: varios establecimientos no poseen nombre oficial (2)		

ANEXO K

**Listado de los Restaurantes Tradicionales en las cercanías del
Santuario de Santa Narcisa de Jesús**

<i>NOMBRE</i>	<i>PROPIETARIO</i>	<i>TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO</i>
"Ana Mary"	Roxana Torres	15 años
Sin nombre oficial	Azucena Cercado	13 años
"La sazón de la nena"	Mireya Murillo	4 años
"El Pollito"	Sara Jara	3 años
"El buen sabor"	Rafael Jara	2 años
"El que se come uno, se come dos"	Douglas Jara	1 año 3 meses
Scarlyn	Cristina Nieto	-----
Nota: varios establecimientos no poseen nombre oficial (10)		

ANEXO L

Imagen: Protección con plástico de los productos exhibidos en los restaurantes tradicionales



Fuente: Elaboración Propia

ANEXO M

Entrevista realizada a la Sra. Fanny Paltán, propietaria de la Operadora Turística Galapagosnet

1.- ¿Cuántos años lleva usted desenvolviéndose en el sector turístico?



Desde 1983 me inicié en una OPERADORA DE TURISMO hacia Galápagos en el puesto de Secretaria y posteriormente ingresé al área de OPERACIONES GALAPAGOS, en el cargo de Gerente de Operaciones de una Empresa que manejaba 9 yates de 16 pasajeros cada uno.

En los actuales momentos manejo mi propia OPERADORA DE TURISMO legalmente constituida desde 1998 en donde ofrecemos paquetes de turismo para todo el Ecuador y especialmente en la Provincia del Guayas.

2.- ¿Ha usted tenido la oportunidad de visitar el cantón Nobol?

He visitado por 4 ocasiones a fin de realizar las respectivas inspecciones para poder insertar como una opción más en nuestros paquetes turísticos.

Fechas: 2007, 2008 y 2009.

En realidad pudimos observar muchas falencias especialmente en el área de manejo de alimentos y bebidas, razón por la cual no hemos todavía insertado estos programas en nuestros paquetes.

3.- ¿Qué opina usted sobre los servicios de restauración del cantón Nobol?

Deben mejorar, es necesario darle otro giro al área para poder crear el ATRACTIVO TURISTICO y atraer automáticamente más visitantes al sector, no solo nacionales sino internacionales, también debido al gran interés que ha despertado la zona después de la beatificación de Narcisa de Jesús.

4.- ¿Realiza su operadora visitas turísticas hacia el destino?

En el año 2008 realizamos visitas al cantón Nobol, posteriormente para el 2009 no hemos promocionado más el sitio hasta ver los progresos alcanzados del cual habíamos sido notificados por parte de la Municipalidad del Cantón. Una de las principales razones fue la falencia en el área de RESTAURANTES especialmente el manejo de alimentos y bebidas, falta de higiene y capacitación de todo el personal involucrado. Por lo tanto nuestra operadora consideró necesario suspender temporalmente los servicios hasta realizar otra inspección y poder corroborar los avances que se hayan dado en la zona para poder volver a promocionar este destino.

5.- ¿Incluiría usted los servicios de restauración del cantón Nobol en sus paquetes turísticos, si estos contaran con una certificación que garantice la inocuidad de los alimentos?

SI, puesto que brindaría seguridad y confianza en un producto totalmente garantizado.

6.- ¿Considera usted que hay interés por parte de las operadoras turísticas de incluir a Nobol en la elaboración de nuevos paquetes turísticos y así diversificar la oferta turística de la provincia del Guayas?

El interés existe, puesto que tenemos un mercado religioso amplio e la provincia del Guayas y lo que no tenemos es un paquete que pueda ser vendido para una visita en grupos familiares o individuales de fácil acceso y de bajo costo. Muchos turistas que han tenido la posibilidad de permanecer 2 días en Guayaquil, han manifestado cierto interés por conocer la ciudad y sus alrededores; se realizan excursiones hacia Cerro Blanco, Jardín Botánico, Parque Histórico y el tradicional City tour que comprende las zonas rescatadas de la Regeneración Urbana..., por lo tanto considero NOBOL un excelente nicho para incrementar el abanico de ofertas tanto a nivel provincial como nacional.

BIBLIOGRAFIA

1. Muñoz, R. (2004). *Investigación científica: Paso a Paso*. San Salvador: Talleres Gráfica UCA.
2. Bernal, César. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Pedrson.
3. Jany E. José (1994). "investigación integral de mercados" Bogotá: McGraw-Hill
4. Publicaciones Vértices (2008). *Marketing Turístico*. Málaga: Publicaciones Vértices.
5. Lexus Editores (2007). *Turismo Hotelería y Restaurantes*. Barcelona: Lexus Editores.
6. Montaner Jordi; Antich Jordi; Arcarons Ramón (1998). *Diccionario de turismo*. Editorial Síntesis.
7. Reglamento General a la Ley de Turismo. Decreto Ejecutivo No. 1186. RO/ 244 de 5 de Enero del 2004.en el periodo presidencial de Lucio Gutiérrez Borbúa.
8. García O., Francisco; García O., Pedro; Gil M., Mario (2003). *Técnicas de servicio y atención al cliente: Hostelería y turismo*. México D.F.: Thomson.

9. Organización Mundial de la Salud (2007). *Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos*. Ginebra: OMS
10. Tablado et al. (2004). *Manual de Higiene y Seguridad en Hostelería*. Madrid: Thompson Editores Spain.
11. Secretaria de Salud de México (2001). *Manual de Manejo higiénico de los alimentos*. México D.F.: SSA.
12. [Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en su sexta reunión (Varadero, (Cuba) 9 y 10 de mayo de 2003)]. Tomado de: http://www.turismoparatodos.org.ar/calidad/c_calidad/htm/docuementos.htm#02.
13. Denton, Keith (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
14. Arduser, Lora (2004). *Entrenamiento para el mesero/mesera: Como formar a su personal para una ganancia máxima: 365 secretos revelados*. Florida: Atlantic Publishing Company.
15. The Dick Pope Sr. Institute for Tourism Studies Rosen College of Hospitality Management University of Central Florida, *Plan Maestro de Desarrollo Turístico para la Provincia del Guayas*, Convenio de Cooperación entre el Hon. Consejo Provincial del Guayas y la Cámara Provincial de Turismo del Guayas, 2008.

16. Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados. Decreto ejecutivo 3253. Registro Oficial 696. 4 de Noviembre de 2002. Estado: Vigente-ECUADOR 2010.

MULTIMEDIA

1. <http://www.captur.com/Docs/SectorAlimentosBebidas.pdf>
2. http://www.turismoparatodos.org.ar/calidad/c_calidad/htm/documentos.htm#02
3. http://www.efemerides.ec/1/nov/can_18.htm
4. <http://www.gobernaciondelguayas.gov.ec/index.php?pag=36>
5. <http://www.expreso.ec/semana/html/notas.asp?codigo=20071021133612>
6. <http://archivo.eluniverso.com/2007/06/03/0001/18/0B280E71ED44490B8C1869E4A3507125.aspx>
7. http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=810&Itemid=59
8. <http://archivo.eluniverso.com/2007/06/03/0001/18/0B280E71ED44490B8C1869E4A3507125.aspx>
9. <http://www.guayas.gov.ec/turismo/Volumen-2.html>
10. www.articuloz.com/otros-articulos/mercadotecnia-turistica-336482.html
11. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/juarez_s_p/capitulo2.pdf
12. http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_en_calidad_turistica/certificacion_en_calidad_turistica.asp?CodIdioma=ESP
13. <http://190.7.104.20/Library/Images/brief-prestadores-certificados-solicitado-14-09-2009.pdf>
14. <http://www.mincomercio.gov.co/econtent/documentos/turismo/Prestadores/RestaurantesNoviembre2009.pdf>

15. <http://www.mincomercio.gov.co/econtent/newsdetail.asp?id=6270&idcompany=1>
- 16.: <http://www.calidadturistica.cl/index.php?cod=1>
17. http://www.certificationnetwork.org/members/index_es.html
18. <http://www.competencialaboral.org/index.html>
19. <http://www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=main>
20. http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=
21. http://www.turismoparatodos.org.ar/calidad/c_calidad/htm/documentos.htm#02
22. <http://www.gobernaciondelguayas.gov.ec/index.php?pag=36>