



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras
y Ciencias de la Educación**

Escuela de Turismo

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS
PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y
BEBIDAS DE LA PANAMERICANA NORTE KM 2 DEL
CANTÓN BIBLIÁN**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del
Título de Ingeniero en Turismo**

Autor:

Juan Eduardo Beltrán Rodríguez

**Trabajo de graduación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Turismo de**

Autora:

Nancy Paola Sánchez Troya

Director:

Mgt. Santiago Malo Ottati

**Cuenca – Ecuador
2018**

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios y a todas las personas que siempre me acompañaron y guiaron para lograr con éxito este proyecto, en especial a mis padres que siempre han estado a mi lado inculcándome valores y ejemplo.
Juan Eduardo Beltrán Rodríguez

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas las personas
que siempre estuvieron dándome su apoyo y cariño.

A mi madre, a mi esposo, a mis maestros, compañeros
y a mis dos angelitos abuelita Rosa y papi que
aunque ya no están aquí sé que fue su sueño
también que yo alcanzara esta meta.
Nancy Paola Sánchez Troya

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por toda la bondad y cariño,
a mis padres por toda su generosidad y apoyo
incondicional siempre, también agradezco a mis profesores
que siempre me han enseñado e ilustrado durante
mi carrera universitaria.

Juan Eduardo Beltrán Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por haber puesto en mi camino personas buenas que me han ayudado a conseguir esta meta.

Agradezco también a mi esposo, mis hijos gracias por su paciencia y su generosidad; a mi madre que siempre esta a mi lado motivándome y apoyándome a cumplir mi meta.
Nancy Paola Sánchez Troya

RESUMEN:

El presente programa de capacitación denominado “Buenas Prácticas Turísticas” aplicado a los prestadores de servicios de los locales de comida típica ubicados en la Panamericana Norte Km2 del cantón Biblián, se desarrolló en base a un trabajo metodológico que parte de una investigación exploratoria, descriptiva y explicativa permitiéndonos obtener un diagnóstico situacional, en el que hemos identificado los problemas que hemos presentado en las matrices, aplicando procedimientos adecuados y de esta manera obtuvimos claramente la situación real de estos locales demostrando una falencia de conocimientos de tipo operacionales y de servicio por parte de los prestadores de alimentos y bebidas, por esta razón elegimos impartir temas relacionados a la Administración, Inocuidad y Servicio, que nos han permitido mejorar la prestación del servicio para los comensales

Palabras claves: operación, capacitación, servicio, calidad, inocuidad, administración

ABSTRACT:

ABSTRACT

The present training program called "Good Tourist Practices" was applied to service providers of typical food located on the Panamerican highway Km2 of Biblián. It was developed based on a methodological work that started from an exploratory, descriptive and explanatory investigation that allowed to obtain a situational diagnosis. The problems presented in the matrices were identified by applying adequate procedures. The actual situation of these premises was obtained by demonstrating a lack of operational and service knowledge from the food and beverage providers. For this reason, it was chosen to impart topics related to administration, safety and service. These could allow to improve the service provision for diners.

Keywords: operation, training, service, quality, safety, administration.



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Paul Arpi".

Translated by

Ing. Paul Arpi

ÍNDICE

Índice de Contenido

Introducción.....	1
Capítulo 1.....	3
Introducción.....	3
Marco Teórico.....	4
Marco Legal.....	12
Capítulo 2.....	15
Introducción.....	15
2. Levantamiento de la línea base para el cantón Biblián	16
2.1 Antecedentes Históricos.....	16
2.2 Localización	17
Macro localización	17
Platos típicos más representativos del Ecuador.....	18
Número de visitantes por año.....	21
Datos De Ingresos económicos por concepto de Turismo al Ecuador en el año 2016.....	21
Ubicación	22
Actividad agrícola y económica de la provincia del Cañar	23
Micro localización	25
Ubicación	25
2.3 Clima	27
2.4 Hidrografía	27
2.5 Densidad Poblacional.....	28
2.6 División política del cantón Biblián	29
2.7 Educación.....	30
2.8 Servicios Básicos.....	31
2.9 Actividades Productivas	33
2.10 Servidores turísticos del cantón Biblián.....	40
2.11 Infraestructura	42
2.12 Accesibilidad- Transporte.....	43
2.13 Festividades.....	47
2.14 Turismo	49
2.15 Gastronomía	52
2.16 Atractivos Turísticos.....	54
2.17 Matriz de Factores de Localización	60
Factores Decisivos	60
Factores Importantes	61
Factores Deseables	61

Resultado e interpretación.....	62
2.18 Diagnostico Turístico	64
2.19 Involucrados	64
2.20 Matriz de Involucrados.....	67
Análisis de los resultados	69
2.21 Hoja de ruta	69
2.22 Prestadores de servicio.....	71
Restaurante Pique al Paso	71
Ficha de datos del Propietario	71
Áreas del restaurante Pique al Paso.....	72
Restaurante el Señor de la Justicia	73
<i>Ficha de datos del Propietario.....</i>	<i>73</i>
Áreas del restaurante el Señor de la Justicia	74
Restaurante el Golosito.....	75
<i>Ficha de datos del Propietario del Golosito.....</i>	<i>75</i>
Áreas del restaurante el Golosito	76
Restaurante La Cabaña del Señor Ben	77
<i>Ficha de datos del Propietario.....</i>	<i>77</i>
Áreas del restaurante La Cabaña del Señor Ben	78
Restaurante: Picantería La Dolorosa	79
<i>Ficha de datos del Propietario.....</i>	<i>79</i>
Áreas del restaurante Picantería La Dolorosa	80
Restaurante: Rocío Quizhpe	81
<i>Ficha de datos del Propietario.....</i>	<i>81</i>
Áreas del restaurante Rocío Quizhpe	82
Restaurante: Picantería el Viajero	83
<i>Ficha de datos del Propietario.....</i>	<i>83</i>
Áreas del restaurante Picantería EL Viajero	84
Restaurante: Picantería Barcelonita	85
<i>Ficha de datos del Propietario.....</i>	<i>85</i>
Áreas del restaurante Barcelonita.....	86
Prestadores de servicio	87
2.23 Competidores de la Zona	87
2.24 Estudio de la Demanda (160 encuestas)	90
Restaurante Barcelonita.....	90
Picantería “La Cabaña del Señor BEN”	93
Picantería “El Señor de la Justicia”	96
Picantería “El Golosito”	99
Picantería “Pique al Paso”	102

Picantería “Jesús del Gran Poder”	104
Picantería “La Dolorosa”	107
Picantería “El Viajero”	110
Conclusión de Capítulo 2	113
Capítulo 3	114
Introducción	114
3.1 Proceso de capacitación:	115
3.2 Temas de Capacitación.....	116
3.3 Diagramación de los temas de capacitación.....	117
3.4 Cronograma de Capacitaciones	121
3.5 Desarrollo.....	123
Módulo 1	123
Introducción al Turismo.....	123
Introducción	123
Propuesta.....	123
Introducción al Turismo	124
¿Qué es turismo?.....	124
¿Quién es un visitante?.....	124
¿Por qué es importante el turismo?	124
Potencial del Turismo Gastronómico en el Ecuador	125
Módulo 2	126
Administración de restaurantes	126
Introducción	126
Propuesta.....	126
Planificación.....	127
Organización del Restaurante.....	129
Puntos Estratégicos de la organización	129
Perfil y Funciones del Personal.....	130
Dirección.....	132
Claves para realizar una buena dirección de restaurantes.	132
Control.....	133
Módulo 3	134
Presentación del Producto	134
Introducción	134
Propuesta.....	134
Tipos de Restaurantes	135
Antecedentes Históricos de los Restaurantes	135
Clasificación de los restaurantes	136
Selección del Menú.....	137

Objetivos del Menú	138
Presentación del Plato	140
Recomendaciones para un mesero	140
Pasos para preparar una mesa de restaurante	141
Atención al Cliente y Toma de órdenes	141
El Emplatado	142
Módulo 4	143
Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	143
Introducción	143
Propuesta	143
Higiene	144
Enfermedades transmitidas por alimentos.....	144
Condiciones del personal que manipula los alimentos.....	146
Condiciones del Establecimiento	147
La contaminación.....	148
Las materias de contaminación	148
Tipos de Contaminación.....	149
La cocción	150
Temperaturas Seguras	151
<i>Alimentos Seguros</i>	154
Módulo 5	155
Servicio al Cliente	155
Introducción	155
Propuesta.....	155
Desarrollo.....	156
Servicio al Cliente	156
Procedimientos Generales de Servicio.....	156
La Calidad en la Atención.....	157
Identificación de tipos de Cliente Tipos de Clientes.....	161
La satisfacción y lealtad de un cliente.....	162
Procedimiento para reaccionar frente a los reclamos.....	163
Inteligencia Emocional.....	164
3.6 Proceso de la implementación de las capacitaciones	165
3.7 Estrategias de la Capacitación.....	165
3.8 Ejecución e implementación de la Capacitación.....	165
3.9 Cronograma de Capacitaciones	166
3.10 Modelo de Implementación.....	167
3.11 Sesiones de trabajo	168
Listado de personas que se comprometieron en acudirán a la capacitaciones	170

3.13 Capacitaciones.....	171
3.14 Competencias a Desarrollar	172
Módulo #1	172
TEMA: INTRODUCCIÓN AL TURISMO.....	172
Módulo # 2	175
TEMA: ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES	175
Módulo # 3	178
TEMA: PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO	178
Módulo # 4:	180
TEMA: BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	180
Módulo # 5	182
TEMA: SERVICIO AL CLIENTE	182
3.15 Salida de observación.....	184
3.16 Clausura del Proyecto.....	185
Conclusiones generales	189
Recomendaciones.....	190
Bibliografía	191
Anexos.....	193

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Ingresos económicos por concepto de turismo al Ecuador en el año 2016</i>	21
Tabla 2 : <i>Actividad agrícola y económica de la provincia del Cañar</i>	23
Tabla 3: <i>Autoridades del cantón Biblián</i>	29
Tabla 4: <i>Productos Agrícolas del cantón Biblián</i>	33
Tabla 5: <i>Servidores turísticos del cantón Biblián</i>	40
Tabla 6: <i>Cooperativas de transporte interprovincial que pasan por la carretera Panamericana del cantón Biblián</i>	44
Tabla 7: <i>Cooperativas de transporte interprovincial e inter cantonal desde la ciudad de Cuenca a la provincia del Cañar</i>	45
Tabla 8: <i>Cooperativa de transporte inter cantonal desde la ciudad de Azogues a Nazon</i>	46
Tabla 9: <i>Factores Decisivos</i>	60
Tabla 10: <i>Factores Decisivos</i>	61
Tabla 11: <i>Factores Deseables</i>	61
Tabla 12: <i>Resultado e interpretación</i>	62
Tabla 13: <i>Actores involucrados</i>	65
Tabla 14: <i>Matriz de involucrados</i>	67
Tabla 15: <i>Resultados de la Matriz de Involucrados</i>	68
Tabla 16: <i>Hoja de ruta</i>	69
Tabla 17: <i>Prestadores de servicio</i>	87
Tabla 18: <i>Competidores de la zona Azogues</i>	88
Tabla 19: <i>Competidores de la zona Cuenca</i>	89
Tabla 20: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Barcelonita</i>	90
Tabla 21 : <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Barcelonita</i>	90
Tabla 22 : <i>Como conocieron el restaurante Barcelonita</i>	91
Tabla 23: <i>Platos típicos más vendidos en el restaurante Barcelonita</i>	91
Tabla 24: <i>Servicios brindado en el restaurante Barcelonita</i>	91
Tabla 25: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en el restaurante Barcelonita</i>	92
Tabla 26: <i>Los clientes recomendarían el restaurante Barcelonita</i>	92
Tabla 27: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”</i>	93
Tabla 28: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”</i>	93
Tabla 29: <i>Como conoció el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”</i>	93
Tabla 30: <i>Platos típicos más vendidos en la Cabaña del Señor Ben</i>	94
Tabla 31: <i>Servicios brindado en la Cabaña del Señor Ben</i>	94
Tabla 32: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en la Cabaña del Señor Ben</i>	95
Tabla 33: <i>Los clientes recomendaran el restaurante la Cabaña del Señor Ben</i>	95
Tabla 34: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	96
Tabla 35: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	96
Tabla 36: <i>Como conoció el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	96
Tabla 37: <i>Platos típicos más vendidos “El Señor de la Justicia”</i>	97
Tabla 38: <i>Servicios brindado en el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	97
Tabla 39: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en “El Señor de la Justicia”</i>	98
Tabla 40: <i>Los clientes recomendaran el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	98
Tabla 41: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “El Golosito”</i>	99
Tabla 42: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “El Golosito”</i>	99
Tabla 43: <i>Como conoció el restaurante Picantería “El Golosito”</i>	99
Tabla 44: <i>Platos típicos más vendidos en la Picantería “El Golosito”</i>	100
Tabla 45: <i>Servicios brindado en la Picantería “El Golosito”</i>	100

Tabla 46: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en la Picantería “El Golosito”</i>	101
Tabla 47: <i>Los clientes recomendarán a la Picantería “El Golosito”</i>	101
Tabla 48: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “Pique al Paso”</i>	102
Tabla 49: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “Pique al Paso”</i>	102
Tabla 50: <i>Como conoció el restaurante Picantería “Pique al Paso”</i>	102
Tabla 51: <i>Platos típicos más vendidos de la Picantería “Pique al Paso”</i>	103
Tabla 52: <i>Servicios brindado de la Picantería “Pique al Paso”</i>	103
Tabla 53: <i>Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “Pique al Paso”</i>	103
Tabla 54: <i>Los clientes recomendarían este restaurante de la Picantería “Pique al Paso”</i>	104
Tabla 55: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	104
Tabla 56: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante</i>	104
Tabla 57: <i>Como conoció el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	105
Tabla 58: <i>Platos típicos más vendidos en la Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	105
Tabla 59: <i>Servicios brindado en la Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	106
Tabla 60: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en la Picantería “Jesús del Gran Poder”</i> ..	106
Tabla 61: <i>Los clientes recomendarán la Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	107
Tabla 62: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “La Dolorosa”</i>	107
Tabla 63: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “La Dolorosa”</i>	107
Tabla 64: <i>Como conoció el restaurante Picantería “La Dolorosa”</i>	108
Tabla 65: <i>Platos típicos más vendidos de la Picantería “La Dolorosa”</i>	108
Tabla 66: <i>Servicios brindado de la Picantería “La Dolorosa”</i>	108
Tabla 67: <i>Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “La Dolorosa”</i>	109
Tabla 68: <i>Los clientes recomendarán la Picantería “La Dolorosa”</i>	109
Tabla 69: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “El Viajero”</i>	110
Tabla 70: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “El Viajero”</i>	110
Tabla 71: <i>Como conoció el restaurante Picantería “El Viajero”</i>	110
Tabla 72: <i>Platos típicos más vendidos de la Picantería “El Viajero”</i>	111
Tabla 73: <i>Servicios brindado de la Picantería “El Viajero”</i>	111
Tabla 74: <i>Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “El Viajero”</i>	112
Tabla 75: <i>Los clientes recomendarán a la Picantería “El Viajero”</i>	112
Tabla 76: <i>Temas de la Capacitación</i>	116
Tabla 77: <i>Diagramación de los temas de capacitación</i>	117
Tabla 78: <i>Cronograma de Capacitaciones</i>	121
Tabla 79: <i>Los tipos de restaurantes</i>	136
Tabla 80: <i>Interrogantes para elaborar un menú</i>	137
Tabla 81: <i>Análisis de objetivos del menú</i>	138
Tabla 82: <i>Consejos para elaborar un menú</i>	138
Tabla 83: <i>Consejos de Marketing</i>	139
Tabla 84: <i>Recomendaciones para el mesero</i>	140
Tabla 85: <i>Recomendaciones en atención al cliente y toma de órdenes</i>	141
Tabla 86: <i>Elementos que componen un plato</i>	142
Tabla 87: <i>Enfermedades más comunes en alimentos</i>	144
Tabla 88: <i>Condiciones del establecimiento</i>	147
Tabla 89: <i>Temperaturas de cocción</i>	150
Tabla 90: <i>Tabla de conservación de alimentos para refrigerar</i>	152
Tabla 91: <i>Consejos para mantener en óptimas condiciones los productos en el refrigerador</i> ..	153
Tabla 92: <i>Recomendaciones para tener alimentos seguros</i>	154
Tabla 93: <i>Cronograma de Capacitaciones</i>	166
Tabla 94: <i>Secciones de trabajo</i>	168
Tabla 95: <i>Lista de personas q acudirán a la capacitación</i>	170
Tabla 96: <i>Programa de Actividades para el Modulo 1</i>	173

Tabla 97: <i>Programa de Actividades para el Modulo 2</i>	175
Tabla 98: <i>Programa de Actividades para el Modulo 3</i>	178
Tabla 99: <i>Programa de Actividades para el Modulo 4</i>	180
Tabla 100: <i>Programa de Actividades para el Modulo 5</i>	182

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: <i>Número de visitantes por año</i>	21
Ilustración 2: <i>Límites de la provincia del Cañar</i>	22
Ilustración 3: <i>Limites políticos del cantón Biblián</i>	26
Ilustración 4: <i>Motivos de migración de pobladores del cantón Biblián</i>	28
Ilustración 5: <i>Analfabetismo en la zona rural por sexo</i>	30
Ilustración 6: <i>Necesidades básicas insatisfechas por persona en el cantón Biblián</i>	31
Ilustración 7: <i>Necesidades básicas insatisfechas por hogares en el cantón Biblián</i>	31
Ilustración 8: <i>Gráfico de Resultados</i>	68
Ilustración 9: <i>Ficha de datos del Propietario de Pique al Paso</i>	71
Ilustración 10: <i>Ficha de datos del propietario de la Picantería Señor de la Justicia</i>	73
Ilustración 11: <i>Ficha de datos del Propietario del Golosito</i>	75
Ilustración 12: <i>Ficha del Propietario de La Cabaña del Señor Ben</i>	77
Ilustración 13: <i>Ficha de datos del propietario de la Picantería La Dolorosa</i>	79
Ilustración 14: <i>Ficha de datos del propietario del Restaurante Rocío Quizhpe</i>	81
Ilustración 15: <i>Ficha de datos del propietario de la Picantería el Viajero</i>	83
Ilustración 16: <i>Ficha de datos del propietario de la Picantería Barcelonita</i>	85
Ilustración 17: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Barcelonita</i>	90
Ilustración 18: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Barcelonita</i>	90
Ilustración 19: <i>Como conocieron el restaurante Barcelonita</i>	91
Ilustración 20: <i>Platos típicos más vendidos en el restaurante Barcelonita</i>	91
Ilustración 21: <i>Servicios brindado en el restaurante Barcelonita</i>	91
Ilustración 22: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en el restaurante Barcelonita</i>	92
Ilustración 23: <i>Los clientes recomendarían el restaurante Barcelonita</i>	92
Ilustración 24: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”</i>	93
Ilustración 25: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”</i>	93
Ilustración 26: <i>Como conoció el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”</i>	93
Ilustración 27: <i>Platos típicos más vendidos en la Cabaña del Señor Ben</i>	94
Ilustración 28: <i>Servicios brindado en la Cabaña del Señor Ben</i>	94
Ilustración 29: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en la Cabaña del Señor Ben</i>	95
Ilustración 30: <i>Los clientes recomendaran el restaurante la Cabaña del Señor Ben</i>	95
Ilustración 31 : <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	96
Ilustración 32: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	96
Ilustración 33: <i>Como conoció el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	96
Ilustración 34: <i>Platos típicos más vendidos “El Señor de la Justicia”</i>	97
Ilustración 35: <i>Servicios brindado en el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	97
Ilustración 36: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en “El Señor de la Justicia”</i>	98
Ilustración 37: <i>Los clientes recomendaran el restaurante “El Señor de la Justicia”</i>	98
Ilustración 38: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “El Golosito”</i>	99
Ilustración 39: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “El Golosito”</i>	99
Ilustración 40: <i>Como conoció el restaurante Picantería “El Golosito”</i>	99
Ilustración 41: <i>Platos típicos más vendidos en la Picantería “El Golosito”</i>	100
Ilustración 42: <i>Servicios brindado en la Picantería “El Golosito”</i>	100
Ilustración 43: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en la Picantería “El Golosito”</i>	101
Ilustración 44: <i>Los clientes recomendaran a la Picantería “El Golosito”</i>	101

Ilustración 45: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “Pique al Paso”</i>	102
Ilustración 46: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “Pique al Paso”</i>	102
Ilustración 47: <i>Como conoció el restaurante Picantería “Pique al Paso”</i>	102
Ilustración 48: <i>Platos típicos más vendidos de la Picantería “Pique al Paso”</i>	103
Ilustración 49: <i>Servicios brindado de la Picantería “Pique al Paso”</i>	103
Ilustración 50: <i>Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “Pique al Paso”</i>	103
Ilustración 51: <i>Los clientes recomendarían este restaurante de la Picantería “Pique al Paso”</i>	104
Ilustración 52: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	104
Ilustración 53: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	104
Ilustración 54: <i>Como conoció el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	105
Ilustración 55: <i>Platos típicos más vendidos en la Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	105
Ilustración 56: <i>Servicios brindado en la Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	106
Ilustración 57: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en la Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	106
Ilustración 58: <i>Los clientes recomendaran la Picantería “Jesús del Gran Poder”</i>	107
Ilustración 59: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “La Dolorosa”</i>	107
Ilustración 60: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “La Dolorosa”</i>	107
Ilustración 61: <i>Como conoció el restaurante Picantería “La Dolorosa”</i>	108
Ilustración 62: <i>Platos típicos más vendidos de la Picantería “La Dolorosa”</i>	108
Ilustración 63: <i>Servicios brindado de la Picantería “La Dolorosa”</i>	108
Ilustración 64: <i>Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “La Dolorosa”</i>	109
Ilustración 65: <i>Los clientes recomendaran la Picantería “La Dolorosa”</i>	109
Ilustración 66: <i>Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “El Viajero”</i>	110
Ilustración 67: <i>Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “El Viajero”</i>	110
Ilustración 68: <i>Como conoció el restaurante “Picantería “El Viajero”</i>	110
Ilustración 69: <i>Platos típicos más vendidos de la Picantería “El Viajero”</i>	111
Ilustración 70: <i>Servicios brindado de la Picantería “El Viajero”</i>	111
Ilustración 71: <i>Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “El Viajero”</i>	112
Ilustración 72: <i>Los clientes recomendaran a la Picantería “El Viajero”</i>	112
Ilustración 73: <i>Claves de la Planificación</i>	127
Ilustración 74: <i>Consejos para Planificar con éxito</i>	128
Ilustración 75: <i>Puntos Estratégicos de la organización</i>	129
Ilustración 76: <i>Perfil y Funciones del Personal</i>	130
Ilustración 77: <i>Perfil y Funciones del Personal</i>	131
Ilustración 78: <i>Claves de una correcta dirección de restaurantes</i>	132
Ilustración 79: <i>Principios de un Correcto control de restaurantes</i>	133
Ilustración 80: <i>Principios para manipulación de alimentos</i>	146
Ilustración 81: <i>Materias contaminantes</i>	148
Ilustración 82: <i>Tipos de Contaminación</i>	149
Ilustración 83: <i>Temperaturas Seguras</i>	151
Ilustración 84: <i>Procedimientos Generales de Servicio</i>	156
Ilustración 85: <i>Claves para una buena atención al cliente</i>	157
Ilustración 86: <i>Claves para una adecuada atención</i>	158
Ilustración 87: <i>Etapas de la atención</i>	159
Ilustración 88: <i>Elementos de la atención</i>	160
Ilustración 89: <i>Tipos de clientes</i>	161
Ilustración 90: <i>Factores de satisfacción de un cliente</i>	162
Ilustración 91: <i>Sistema para solución de quejas (EDSA)</i>	163
Ilustración 92: <i>Inteligencia emocional</i>	164
Ilustración 93: <i>Modelo de la Implementación de las Capacitaciones</i>	167

ÍNDICE DE MAPAS

Mapa 1: <i>Mapa Político de la Provincia de Cañar</i>	24
Mapa 2: <i>Parroquias del cantón Biblián</i>	26
Mapa 3: <i>Red hídrica del Cantón Biblián</i>	27
Mapa 4: <i>Mapa Turístico del Cantón Biblián</i>	58
Mapa 5: <i>Sitios históricos del Cantón Biblián</i>	58
Mapa 6: <i>Atractivos Naturales</i>	59

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1: <i>Bollo de pescado</i>	18
Fotografía 2: <i>Arroz con menestra</i>	18
Fotografía 3: <i>Arroz con cangrejo</i>	18
Fotografía 4: <i>Cazuela de marisco</i>	18
Fotografía 5: <i>Sancocho realizado con plátano, carne de loro, guanta y guatusa</i>	18
Fotografía 6: <i>Encebollado de pescado</i>	18
Fotografía 7: <i>Cuy asado</i>	19
Fotografía 8: <i>Papas con cuero</i>	19
Fotografía 9: <i>Hornado</i>	19
Fotografía 10: <i>Sancocho</i>	19
Fotografía 11: <i>Cascarita de Cuchi</i>	19
Fotografía 12: <i>Maito de Tilapia</i>	20
Fotografía 13: <i>Chontacuros</i>	20
Fotografía 14: <i>Ayampaco</i>	20
Fotografía 15: <i>Pescado Frito</i>	20
Fotografía 16: <i>Langostinos</i>	20
Fotografía 17: <i>Bienvenidos a Biblián</i>	25
Fotografía 18: <i>Papa Chaucha</i>	33
Fotografía 19: <i>Frejol</i>	33
Fotografía 20: <i>Cebada</i>	33
Fotografía 21 <i>Avena</i>	34
Fotografía 22: <i>Choclo</i>	34
Fotografía 23: <i>Haba</i>	34
Fotografía 24: <i>Melloco</i>	34
Fotografía 25: <i>Alverja</i>	35
Fotografía 26: <i>Mora</i>	35
Fotografía 27: <i>Zanahoria</i>	35
Fotografía 28: <i>Maracuyá</i>	35
Fotografía 29: <i>Tomate de árbol</i>	36
Fotografía 30: <i>Naranjilla</i>	36
Fotografía 31: <i>Nabo</i>	36
Fotografía 32: <i>Yuca</i>	36
Fotografía 33: <i>Mercado Municipal de Biblián</i>	37
Fotografía 34: <i>Mercado Municipal de Biblián</i>	37
Fotografía 35: <i>Mercado Municipal de Biblián</i>	37
Fotografía 36: <i>Mercado Municipal de Biblián</i>	37
Fotografía 37: <i>Cultivo del cantón Biblián</i>	38
Fotografía 38: <i>Tienda Artesanal del Cantón Biblián</i>	39
Fotografía 39: <i>Tienda Artesanal del Cantón Biblián</i>	39
Fotografía 40: <i>Artesano elaborando sombreros de paño</i>	39
Fotografía 41: <i>Sombreros de paja Toquilla</i>	39
Fotografía 42: <i>Feria del Ganado</i>	39
Fotografía 43: <i>Bus inter-cantonal</i>	43
Fotografía 44: <i>Promocion del Carnaval Biblian 2018</i>	47
Fotografía 45: <i>Danzantes de Guaranda celebrando el Carnaval del cantón Biblián</i>	47
Fotografía 46: <i>Promoción de la Virgen del Roció</i>	48
Fotografía 47: <i>Iglesia Virgen del Roció</i>	49

Fotografía 48: <i>Promoción turística Biblián</i>	49
Fotografía 49: <i>Vista panorámica de Biblián</i>	50
Fotografía 50: <i>Colina de Zhalao</i>	50
Fotografía 51: <i>Playas del rio Burgay en la parroquia Nazón</i>	51
Fotografía 52: <i>Sombreros de paja toquilla en la tienda de artesanías del Biblián</i>	51
Fotografía 53: <i>Señalización hacia la granja Burgay</i>	52
Fotografía 54: <i>Promoción de la gastronomía de Biblián</i>	53
Fotografía 55: <i>Plato mixto de Chancho</i>	53
Fotografía 56: <i>Papas sucias</i>	54
Fotografía 57: <i>Santuario de la Virgen del Rocío</i>	54
Fotografía 58: <i>Obelisco de Verdeloma</i>	55
Fotografía 59: <i>Señalización de Turismo Comunitario Tushin-Burgay</i>	55
Fotografía 60: <i>Hacienda María Luisa</i>	56
Fotografía 61: <i>Bosque Protector Cubilán</i>	56
Fotografía 62: <i>Parque Lineal</i>	57
Fotografía 63: <i>Fachada del restaurante Pique al Paso</i>	72
Fotografía 64: <i>Producto del restaurante Pique al Paso</i>	72
Fotografía 65: <i>Área de elaboración de alimentos del restaurante pique al paso</i>	72
Fotografía 66: <i>SSHH del restaurante pique al paso</i>	72
Fotografía 67: <i>Fachada del restaurante el Señor de la Justicia</i>	74
Fotografía 68: <i>Producto del restaurante el Señor de la Justicia</i>	74
Fotografía 69: <i>Operación del restaurante el Señor de la Justicia</i>	74
Fotografía 70: <i>SSHH del restaurante el Señor de la Justicia</i>	74
Fotografía 71: <i>Fachada del restaurante el Golosito</i>	76
Fotografía 72: <i>Producto del restaurante el Golosito</i>	76
Fotografía 73: <i>Área de elaboración de alimentos del restaurante el Golosito</i>	76
Fotografía 74: <i>SSHH del restaurante el Golosito</i>	76
Fotografía 75: <i>Fachada del restaurante La Cabaña del Señor Ben</i>	78
Fotografía 76: <i>Producto del restaurante La Cabaña del Señor Ben</i>	78
Fotografía 77: <i>Área de elaboración de alimentos del restaurante La Cabaña del Señor Ben</i>	78
Fotografía 78: <i>SSHH del restaurante La Cabaña del Señor Ben</i>	78
Fotografía 79: <i>Fachada del restaurante Picantería La Dolorosa</i>	80
Fotografía 80: <i>Producto del restaurante Picantería La Dolorosa</i>	80
Fotografía 81: <i>Área de elaboración de alimentos del restaurante Picantería La Dolorosa</i>	80
Fotografía 82: <i>SSHH del restaurante Picantería La Dolorosa</i>	80
Fotografía 83: <i>Fachada del restaurante Rocío Quizhpe</i>	82
Fotografía 84: <i>Producto del restaurante Rocío Quizhpe</i>	82
Fotografía 85: <i>Comedor del restaurante Rocío Quizhpe</i>	82
Fotografía 86: <i>SSHH del restaurante Rocío Quizhpe</i>	82
Fotografía 87: <i>Facha del restaurante Picantería EL Viajero</i>	84
Fotografía 88: <i>Producto del restaurante Picantería EL Viajero</i>	84
Fotografía 89: <i>Área de atención al cliente Picantería EL Viajero</i>	84
Fotografía 90: <i>SSHH Picantería EL Viajero</i>	84
Fotografía 91: <i>Facha del restaurante Barcelonita</i>	86
Fotografía 92: <i>Área de elaboración de alimentos del restaurante Barcelonita</i>	86
Fotografía 93: <i>Producto del restaurante Barcelonita</i>	86
Fotografía 94: <i>SSHH restaurante Barcelonita</i>	86
Fotografía 95: <i>Letrero que está en la esquina del inicio de la cuadra de Cuchilandia</i>	88
Fotografía 96: <i>Publicidad Cuchilandia</i>	88
Fotografía 97: <i>Precios en Cuchilandia</i>	88
Fotografía 98: <i>Local en la calle Don Bosco con letrero</i>	89
Fotografía 99: <i>Local de comida típica en la calle Don Bosco</i>	89
Fotografía 100: <i>Local de comida típica en la calle Don Bosco</i>	89
Fotografía 101: <i>Caratula del Manual de Capacitación:</i>	116
Fotografía 102: <i>Portada del Manual Introducción al Turismo</i>	123

Fotografía 103: <i>Importancia del Turismo</i>	125
Fotografía 104: <i>Carátula del Módulo Administración de Restaurantes</i>	126
Fotografía 105: <i>Carátula del manual Presentación del Producto</i>	134
Fotografía 106: <i>Carátula del manual “Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos”</i>	143
Fotografía 107: <i>Carátula del manual Servicio al Cliente</i>	155
Fotografía 108: <i>Invitación a capacitaciones</i>	169
Fotografía 109: <i>Lista de Personas que recibieron las invitaciones</i>	169
Fotografía 110: <i>Bienvenida a los asistentes entrega del manual Buenas Prácticas Turísticas</i>	172
Fotografía 111: <i>Taller de enseñanza del manual 1 Introducción al Turismo</i>	173
Fotografía 112: <i>Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 1</i>	174
Fotografía 113: <i>Estudio de un caso de administración de restaurantes</i>	176
Fotografía 114: <i>Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 2</i>	177
Fotografía 115: <i>Video “Los pasos para el montaje de un plato”</i>	179
Fotografía 116: <i>Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 3</i>	179
Fotografía 117: <i>Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 4</i>	181
Fotografía 118: <i>Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 5</i>	183
Fotografía 119: <i>Roberto Lliguicota asistente de la capacitación del módulo 5</i>	183
Fotografía 120: <i>Demostración de servicio de parte del Restaurante El Chicha Rron</i>	184
Fotografía 121: <i>Invitación a la Clausura</i>	185
Fotografía 122: <i>Diplomas que fueron entregados a los participantes</i>	186
Fotografía 123: <i>Foto de evento de Clausura</i>	186
Fotografía 124: <i>Entrega de diploma a los participantes</i>	187
Fotografía 125: <i>Roberto Lliguicota propietario del restaurante “Barcelonita”</i>	187
Fotografía 126: <i>María Luz Pérez Propietaria del Restaurante Picantería Señor de la Justicia</i>	188
Fotografía 127: <i>Andrea Patricia Altamirano propietario del restaurante “Cabaña del Señor Ben”</i>	188

Índice de Anexos

Anexo 1: <i>Encuesta dirigida a propietarios</i>	193
Anexo 2: <i>Encuesta dirigida al Cliente</i>	194
Anexo 3: <i>Solicitud para autorización del uso del Logo de la escuela de turismo</i>	195
Anexo 4: <i>Solicitud para la autorización del uso del logo de la Universidad del Azuay</i>	196
Anexo 5: <i>Certificado de la Capacitación</i>	197

Introducción

Ecuador es un país americano, ubicado al noreste en América del Sur, es un país mega diverso, lleno de riqueza cultural y natural a tan solo 1000 kilómetros desde la Puntilla en la provincia de Santa Elena se encuentra el Archipiélago de Colón una de las 24 provincias del Ecuador, estas son una extensión volcánica de la Cordillera de los Andes en donde se hallan una cadena montañosa que separa a los bosques amazónicos de las llanuras costeras, estas son las 4 regiones del Ecuador que en los últimos años se ha venido promocionando y consolidando en el mercado internacional como el país de 4 mundos.

La provincia del Cañar se encuentra en los Andes, esta misma tiene un crecimiento considerable en el ámbito turístico, al poseer la Fortaleza de Ingapirca el complejo arqueológico más importante del Ecuador, esta provincia está llena de riqueza cultural, por tal motivo es muy visitada por turistas nacionales e internacionales el estudio de este trabajo se desarrollara en el Cantón Biblián, comarca ubicada en la vía estatal E35 Panamericana antigua, tierra de hermosos paisajes y parajes dignos de visitar, pueblo que se caracteriza por su religiosidad constituida en centro de atracción por su hermoso santuario edificado en veneración a la imagen de la virgen del Rocío, misma que por sus festividades del 8 de septiembre incremento el turismo constituido por gran cantidad de devotos nacionales así como de turistas extranjeros que admiran la arquitectura del santuario que está construido en la roca de la colina del Zhalao, ante esta afluencia de gente nace en los comerciantes de la región, la iniciativa emprendedora del negocio, que se basa en brindar alimentos típicos de esta zona basados en la carne de chanco, quesos y manjares entre otros. Estos locales se ubican en la marginal a la calle de salida del Cantón en el sector de Cazhicay sector conocido como La Vaquería, vía que conduce al Cantón Cañar en el kilómetro 2.

Los mismos carecen de conocimientos turísticos, al ver la existencia de varios problemas, nos hemos propuesto aportar con nuestros conocimientos, teniendo como objetivo principal desarrollar un programa de capacitación a los prestadores de servicios de alimentos, ya que los que actualmente se brindan no son óptimos, una herramienta clave mencionada antes son las capacitaciones de esta manera se pretende tener una mejora en la calidad del servicio.

Dentro del desarrollo de este proyecto se realizaron varias visitas in situ obteniendo información que nos ayudaran a ejecutar los temas propuestos en las capacitaciones también se utilizarán técnicas de observación directa que será respaldada con fichas,

grabaciones fotografías; utilizaremos técnicas como entrevistas y encuestas dirigidas a propietarios, clientes y moradores del sector; luego pasaremos a un estado descriptivo en el cual podremos contar con un perfil de cada uno de estos locales y tener identificados claramente sus problemas. También utilizaremos la técnica revisión documental en donde se buscará encontrar semejanzas y diferencias entre modelos de locales que se ajusten a un correcto funcionamiento.

Con toda esta información obtenida utilizaremos la técnica de revisión de material bibliográfico para poder elaborar la guía de Capacitación, finalmente ejecutaremos el programa de capacitación a los prestadores de servicios y alimentos de los locales de la zona, en la que se aplicara la técnica de grupo focal y de taller; finalmente se socializará la capacitación a través de una clausura con los asistentes y autoridades de la comunidad, se presentará el manual de funcionamiento con una información del antes y después tanto en conocimientos como estado de los locales de servicios alimenticios de la panamericana del km 2 del cantón Biblián, con la finalidad de que este plan de gestión pueda ser considerado para aplicar en otros sectores de la comunidad.

Capítulo 1

Introducción

En este capítulo se pretende ejecutar una revisión literaria del contexto de nuestra investigación, en el cual abarca diferentes análisis en el estudio. Como son marco teórico y marco legal. Además se investiga cuáles son los nuevos requerimientos del consumidor y como va influir una capacitación para mejorar el servicio.

El cantón Biblián destaca en cuanto al desarrollo de productos alimenticios además de eso cuenta con una oferta variada de servicios alimentos, Existen 8 locales en la Panamericana Norte que en los últimos años han venido ofertando su gastronomía

Marco Teórico

El GAD MUNICIPAL del cantón Biblián actualmente se encuentra en la búsqueda de Proyectos que puedan aportar al desarrollo del cantón y a la mejora de los servicios, siendo el caso de la alimentación y bebida que se ofrece en los locales que se encuentran ubicados en la panamericana norte kilómetro 2, por lo que hemos decidido aplicar un programa de capacitación.

La capacitación tiene como objetivo principal no solamente alcanzar la correcta presentación de la imagen de las personas que prestan el servicio, sino la presentación física del establecimiento en el que se expande los platos, teniendo especial cuidado en la conformación del plato y de los alimentos que los contienen.

El propósito primario de este trabajo como se enuncio anteriormente es la capacitación de los comerciantes, para lograr que el servicio sea adecuado y de que el mismo tenga plena aceptación por parte del usuario. Lo que es factible con la firma del convenio realizado entre el Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián y la Universidad del Azuay.

Las expectativas del cliente constituyen el parámetro para determinar la calidad. Por lo que es necesario tomar criterios de autores que han tratado el tema mismo que servirán de guía en el desarrollo de este proyecto. Entre otros tenemos:

Beech dice que una de las principales herramientas que se utiliza para medir la calidad es usar un modelo base sobre el servicio, en donde el primer protagonista es el cliente y sus expectativas, en este proceso intervienen cuatro factores, el primero la comunicación boca a boca, las necesidades personales del cliente, sus experiencias previas y por ultimo las comunicaciones externas. El modelo asume que la diferencia entre las expectativas de cliente y la percepción del servicio es el resultado de cuatro interrupciones en lo que se somete la cadena interna cliente proveedor y son las siguientes:

- Falta de investigación sobre el mercado, falta de interacción entre la dirección y los clientes, canales de comunicación inadecuados, o probablemente haya demasiado niveles directivos.
- La diferencia entre la percepción de la dirección sobre las expectativas del cliente y las especificaciones de la calidad del servicio, están causadas por una elección inadecuada, por falta de compromiso por parte de la dirección de calidad con el servicio, o por no marcar objetivos de la empresa.

· La falta de trabajo en equipo, la supervisión inadecuada, el poco encaje entre la tecnología y el puesto de trabajo son conflictos entre funciones que se debe tener en vigilancia.

· Una comunicación interna incorrecta como es la promoción y operaciones entre vendedores y operaciones de dirección. Este modelo aporta una moldura para el estudio de las operaciones dentro de una organización destinado a identificar las causas principales entre las expectativas de los clientes y su percepción de servicio.¹ (Beech, La calidad y gestión del rendimiento de las empresas turísticas, 2006).

“Según Philip B. Crosby desarrolló el tema de la calidad donde enfocan en prevenir y evitar la inspección, se busca que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa, se basan en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un mercado cada vez más globalizado”.²(Crosby, 2009)

“El mismo autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado y que el camino a seguir es mediante la calidad. Para conseguir buenos resultados, se debe mejorar los productos y la readecuación del prestador de servicio obteniendo así clientes satisfechos. Es por eso que las investigadoras en este programa, buscan que la calidad este ligada al servicio, la calidad debe contemplar un proceso continuo que involucre una comunicación efectiva entre el personal tanto interno como externo, logrando que la empresa pueda obtener una ventaja competitiva. Por ende en esta capacitación se enfocará en la calidad en el servicio; las capacitaciones son un recurso en el cual permite mejorar el servicio de los establecimientos”.³ (Crosby, 2009).

De igual forma consideramos tomar los parámetros de calidad del IS, O 2000^a que recomienda:

“En el sector turístico las organizaciones desarrollan un producto de servicio que luego se ofrece y se consume por parte de los clientes de la organización, que reciben tanto un resultado tangible como una experiencia intangible, pues la función de operaciones dentro de las organizaciones turísticas incluye todo el espectro de actividades que se combinan para cubrir las necesidades tanto tangibles como intangibles. Consecuentemente en la

1 (Beech, La calidad y gestión del rendimiento de las empresas turísticas, 2006).

2 (Crosby, 2009)

3 (Crosby, 2009)

operación directiva actual es fundamental centrarse en atender a los requisitos planteados de los clientes, ya que ayuda a conseguir altos niveles de satisfacción de los clientes o turistas. Buscando cumplir con las exigencias del cliente y el producto entregado,⁴ (ISO, 2000^a).

“Es por esta razón que es fundamental cumplir las exigencias de los clientes externos y de los internos para conseguir un producto de alta calidad que se pueda ofrecer para el consumo y esto revela que el servicio de calidad es el resultado de que todos los miembros de la organización tengan en cuenta a los clientes externos e internos y de que se aseguren de que se cumplan todas sus exigencias. La orientación de la dirección de operaciones hacia una mejora de calidad, señala la importancia de incorporar la calidad dentro del servicio en todas las fases de su desarrollo, desde el momento en que se obtienen los inputs necesarios como son los materiales, procedimientos, información, requisitos técnicos, competencias, conocimientos, formación, y a lo largo de todos los procesos internos que convierten estos outputs en resultados. Y según esta orientación, la atención de la dirección ya no se centra en detectar los incumplimientos, mediante la evaluación de la calidad del servicio prestado, si no en evitar que sucedan mediante la organización eficiente de los inputs y la supervisión de los procesos, permitiendo obtener altos niveles de desempeño y la satisfacción de los clientes con el servicio”.^[5] (Chadwick, 2006)

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) la demanda turística se define como: “el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades”.^[6]. (Organización Mundial del Turismo, 1998)

Ante la exigencia de la demanda nace la necesidad para que los establecimientos comerciales de la urbe mejoren la calidad en la prestación del servicio esto obliga a que los establecimientos mejoren la calidad en el servicio que brindan al turista, concientizándose de que el novel turista está debidamente informado sobre los paquetes turísticos recomendados. Los turistas perciben el servicio a través de los siguientes factores: puntualidad en el servicio, aptía con el cliente, capacidad de resolver problemas, higiene en el producto, algunos de estos factores se ven implícitos en lugar que se desarrollara la capacitación dentro del Cantón Biblián.

4 (ISO, 2000^a)

5 (Chadwick, 2006)

6 (Organización Mundial del Turismo, 1998)

Estos factores pueden ser de índole cualitativo o cuantitativo, la técnica cualitativa es analizar la información suministrada por personas o grupo de personas seleccionadas así como la recopilación y comparación de los datos obtenidos, que constituyen los estudios sobre las intenciones de los clientes, mismas que están basadas en opiniones y se utilizan para delinear previsiones sobre el mejor y peor panorama que son las grandes proporciones que se contempla desde un mirador u otro punto de observación. Y la técnica de índole cuantitativa es un análisis matemático que consiste en distinguir y separar las partes de un individuo para llegar a conocer sus elementos y principios y se utiliza como base para la predicción es decir para detectar y asimilar información de los niveles de la demanda turística.[7] (Beech, 2006)

Principalmente la manipulación de la demanda turística, es la gestión de capacidad que es utilizada para operar mediante iniciativas de marketing. Pero por otra parte existe la capacidad de las organizaciones para predecir de forma exacta de los niveles de demanda de toda su gama de clientes y para introducir estrategias de precios variables que aumenten al máximo los ingresos y el rendimiento neto mediante la previsión de asignación de la capacidad disponible a segmentos preestablecidos del mercado a un precio que resulte preciso u óptimo. [8] (Beech, 2006)

El ser humano cuando tiene una necesidad, tiene el deseo de satisfacerle, y la satisfacción provoca en la persona bienestar y motivación, y la motivación está relacionada a necesidades como es el poder, la pertenencia y el logro. El consumidor tiene una serie de factores que determinan la motivación de su compra: · Factores motivacionales.- Son los de primera necesidad para el ser humano como la alimentación, seguridad y psicogénicos tiene un carácter psicológico como el afecto, el respeto, deseo. · Factores Perceptivos.- Son estímulos a través de nuestros cinco sentidos reconociendo esta información y acrecentando un determinado significado que tiene el ser humano y determina la dirección de una conducta. 18 Es decir el marketing es quien nos va a guiar y con el que debemos trabajar porque es el responsable de los estímulos que provocan con las acciones y que sean dentro del ámbito aplicado, del público objetivo al que se va destinada nuestra capacitación.[9] (Novas, 2011).

Cristian Cerda manifestó la necesidad de búsqueda de nuevas vías de capacitación, constituye una de las bases primordiales para la prestación de servicios, de ese modo, la

7 (Beech, 2006)

8 (Beech, 2006)

9 (Novas, 2011).

prestación de servicios dentro del ámbito turístico resultan apropiados para enfrentar las necesidades de la población. Ya que, la capacitación comienza con la existencia de un problema o situación real que conduce a la identificación de necesidades de aprendizaje que generen las soluciones correspondientes. Así surgen los procesos de aprendizaje para la prestación de servicios durante la vida laboral del trabajador turístico. Es decir que el objetivo se centra en la participación activa y consciente de los servidores turísticos que brindan un alto grado de motivación y compromiso en la elevación de la calidad de las actividades turísticas dirigidas hacia los turistas. [10](Cerde, 2012)

De ese modo, el talento humano constituye el principal mecanismo para el desarrollo del sector turístico y el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Este elemento es esencial para abordar un tema en la calidad de servicios. Como citamos anteriormente se utiliza una metodología cualitativa y cuantitativa, apoyada en las estrategias de grupos focales y en entrevistas en profundidad y encuesta, para entender las percepciones de los actores vinculados al turismo desde los ángulos de la capacitación. Es por esta razón que la competitividad en el sector turístico se reduce esencialmente a tres factores: calidad, satisfacción y fidelidad, que se encuentran ligados entre sí.[11] (Cerde, 2012)

Por eso es importante promover un ambiente que fomente el diálogo, la observación, la imitación, la práctica y la experimentación desde la alta gerencia hacia abajo de la pirámide organizacional con comportamientos que se conviertan en modelo para todos, desde los mismos líderes. [12](Cerde, 2012)

La capacitación se ha convertido en un elemento estratégico para el desarrollo del turismo en el Ecuador. En la actualidad el Ministerio de Turismo realiza el programa Nacional de Capacitación Turística, (PNCT) que busca “Fortalecer el sector turístico mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano para la ejecución eficiente de actividades, tareas y funciones que realizan en el día a día, mejorando los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos y de esa forma generando una mayor competitividad sistémica del sector”. [13] (Ministerio de Turismo, 2014)

La enseñanza de la capacitación es reforzar conocimientos y fortalecer la formación de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran en el ejercicio de los oficios. Lo

10 (Cerde, 2012)

11 (Cerde, 2012)

12 (Cerde, 2012)

13 (Ministerio de Turismo, 2014)

principal de todo es evaluar el entorno y de ahí tomar las medidas necesarias para analizar el conjunto de problemas que involucra. Segundo es tener en cuenta que una formación inicial no agota la transmisión de los saberes necesarios para la enseñanza, lo importante es captar la atención y se emprende del reconocimiento de la enseñanza como una práctica, ya que la enseñanza mediante la capacitación es un objeto de numerosos esfuerzos de conceptualización antes ya a lo largo del desarrollo de las actividades que rindan conocimientos y den una mejora. [14](Birgin, 2012)

Uno de los factores a ser tomados en cuenta cuando las empresas escogen sus programas de capacitación es el tipo de la misma. Según Chiavenato, la educación o capacitación puede ser:

- a) Formación profesional que significa preparar personas para una profesión.
- b) Perfeccionamiento que significa actualizar a una persona en una profesión
- c) Capacitación que significa adaptar a una persona para una función.(Chiavenato, s.f.)

“La capacitación más que una obligación es un derecho, una persona capacitada tendrá mejores oportunidades profesionales y a las necesidades de capacitación son las carencias profesionales de información, conocimientos, habilidades y actitudes detectadas en las personas cuando no alcanzan los niveles de competencia mínimo exigidos para el desempeño eficiente en una ocupación o puesto de trabajo”. [15] (Serpe., 2006)

Al comprender cuales son los tipos de capacitación y las necesidades de las mismas entendemos que un pilar fundamental para el desarrollo turístico es la capacitación, de allí que para dar respuesta a esta necesidad se propone la capacitación para los prestadores de servicios turísticos. En nuestra investigación encontramos los atributos que corresponden al perfil general de un capacitador o formador son las siguientes: Todo capacitador debe ser capaz de suscitar y causar cambios en las apreciaciones, juicios, actitudes y comportamientos de los individuos y grupos con los que se trabaja en este caso la parroquia de San Joaquín. Y capaz de comprender, analizar y valorar las condiciones de vida de los grupos con los que se desempeñan, así como la naturaleza de las relaciones entre estos y otros grupos. [16] (UNESCO, 1984)

Tener las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje y conocimientos que los habiliten para participar en el trabajo interdisciplinario. Buscando junto a otros, soluciones a problemas

14 (Birgin, 2012)

15 (Serpe., 2006)

16 (UNESCO, 1984)

específicos que se presenten dentro de la parroquia. Y poseer actitudes y aptitudes para ejercer un rol integrador de voluntades y esfuerzos dentro de la parroquia y con sus compañeros de labores y el ser capaz de valorar y aprovechar como elementos educativos, las formas de vida las tradiciones costumbres, conocimientos que posee la comunidad. [17](UNESCO, 1984)

Y por último ser hábil para comunicar y generar procesos participativos con la parroquia, orientados a identificar, analizar y priorizar problemas, así como para definir alternativas de solución y colaborar todos en su ejecución. Y ser conocedor de los fundamentos de disciplina y de los métodos de participación para impulsar el desarrollo integral de las personas, de formas de programación, ejecución y evaluación de las acciones sociales que contribuyen a desarrollo integral. Generando compromiso con la solución de las carencias turísticas de la parroquia. [18](UNESCO, 1984)

El compromiso de los empleados de un negocio es la base del éxito de cada organización o destino turístico. La participación de los trabajadores y su compromiso con los fines organizacionales ha hecho que los mismos se constituyan en fines personales, constituyéndose por lo tanto los empleados en el activo más importante de una organización turística y por lo tanto la clave para el éxito, debido a su papel primordial en la interacción y a los elementos que posibilitan el desarrollo de la actividad turística con el cliente y la responsabilidad de que se preste un servicio de alta calidad depende del personal en contacto directo con el cliente.

De lo antes indicado concluidos que es misión del empleado comprender los objetivos de la calidad en el servicio y el compromiso con aquello, además de estar debidamente capacitados en competencias conocimiento, actitud autoridad y capacidades de acceder a la información tales como ser precisos en la prestación de un servicio de alta calidad que se adapté a las necesidades específicas de cada cliente.

Las capacitaciones para el desarrollo del sector Turístico Biblián están directamente relacionadas con la calidad en el servicio, las capacitaciones son un recurso el cual permite mejorar el servicio de los establecimientos. Por eso esta capacitación se beneficiara directamente el turista y la comunidad.

Al suministrar apoyo y cooperación entre los empleados de una empresa o un negocio, donde se pueda desarrollar al máximo su potencial y animar a cada miembro del equipo

17 (UNESCO, 1984)

18 (UNESCO, 1984)

a aportar ideas a la empresa a ser más efectiva. Tener sensibilidad a las necesidades de los demás y construir un clima laboral que anime a la estabilidad de la satisfacción del trabajo y sobre todo comprender a los clientes, proporcionando a los clientes un producto o servicio turístico con un alto nivel de excelencia y destacado valor de calidad y la satisfacción del cliente. [19] (Beech, 2006)

19 (Beech, 2006)

Marco Legal

Con el fin de ejecutar y desarrollar el programa de Capacitación para los prestadores de servicios de alimentos y bebidas en los locales comerciales ubicados en la Panamericana Norte Km2 carretera estatal hacia Cañar, se verifico si el Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián cuenta con normativa que regule el funcionamiento de los mismos, determinándose que carece de ordenanzas; ante esta falencia corresponde sujetarnos a la norma suprema La Constitución de la República del Ecuador, misma que al referirse a la calidad , en el Capítulo II de los derechos, concretamente en el Art. 13, mismo que transcrito textualmente dice : “ Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales”. Además en la sección novena sobre las Personas usuarias y consumidoras Art. 52 dice : “ Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

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

Con respecto al **servicio** el Art. 53 *Ibidem* expresa: “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados” a reglón seguido el Art. 54 dice: “ Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán

responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas”.

En la Ley Orgánica de Defensa del consumidor en el Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse”

Con respecto a la **capacitación** en la sección quinta Educación el Art. 26 dice: “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo”, a continuación el Art. 27 “ La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional”.

Ecuador ha emprendido un proceso ampliamente participativo que involucra a los actores directamente relacionados con el turismo de los sectores privado, comunitario y público, para juntos y de manera estratégica lograr que el turismo sostenible sea un eje dinamizador del desarrollo del país y un ejemplo en la gestión del desarrollo turístico equilibrado, con equidad, eficacia y eco-eficiencia llamado PLANDETUR 2020. Que siendo parte de la planificación nacional del Ecuador busca marcar un cambio de época con:

- a) la reforma política,
- b) la transformación económico- productiva,

- c) la transformación social y el desarrollo humano, y
- d) la integración latinoamericana.

En este contexto, el turismo sostenible se constituye en un elemento fundamental en la Agenda del País porque plantea una forma de gestión que permite armonizar la prosperidad derivada de la actividad turística y sus encadenamientos con otros sectores productivos para generar bienestar de manera equitativa sobre la base del respeto y reconocimiento de su riqueza cultural, por su calidad de país pluricultural y multiétnico, y su mega biodiversidad, misma que se constituye en la mayor del mundo por unidad de territorio.

Los fundamentos de PLANETUR 2020 es proponer un modelo de desarrollo del turismo sostenible basado en sus territorios y productos turísticos que permitan satisfacer las necesidades cambiantes de los segmentos de turistas actuales y potenciales aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad. Uno de estos elementos es el liderazgo del Ecuador en el turismo gestionado por sus comunidades que ofrecen experiencias memorables a través la convivencia e intercambio con culturas ancestrales.

El alcance de PLANDETUR 2020 constituye un marco de referencia orientador para las acciones en todo el sector con un planteamiento que se sustenta en las relaciones colaborativas y sinergias de los diversos sectores para emprender e innovar con mejores prácticas que permitan desarrollar al país sobre la base de un sector turístico competitivo con alta calidad, anfitriones capacitados, un entorno seguro, fluida conectividad y con un marco jurídico e institucional que promueva inversiones saludables.

El PLANDETUR 2020 es un plan de desarrollo del turismo con una visión de largo plazo hacia el año 2020 con una gestión que apunta a convertirse en una herramienta efectiva para la inclusión y equidad social que apunta al alivio de la pobreza, contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. El elemento transversal es la sostenibilidad y la gestión descentralizada que se apoya ámbitos estratégicos tales como: el fortalecimiento de la gobernanza y gobernabilidad; la cooperación pública, privada y comunitaria; la competitividad; las cadenas de valor y las modalidades turísticas.

El marco normativo en cita servirá de sustento para el desarrollo y aplicación del proyecto de capacitación que es motivo del trabajo que se desarrollara en pro de la idoneidad del servicio de los comerciantes del Cantón Biblián, específicamente los de la vía estatal Km2 dirección al Cantón Cañar.

Capítulo 2

Introducción

En este capítulo desarrollaremos una descripción del diagnóstico situacional, aquí utilizaremos herramientas claves como es la Matriz de Factores de Localización la misma que nos ayudara a tener una perspectiva y un panorama territorial de la realidad actual en este sector. Parte de las metodologías realizadas fueron: entrevistas, encuestas a los prestadores de servicios y a los turistas, estas nos ayudaran a alcanzar mejores resultados.

2. Levantamiento de la línea base para el cantón Biblián

2.1 Antecedentes Históricos

Cañar fue la primera ciudad fundada y elegida como asiento español, gracias a su riqueza natural fue un atractivo para los españoles quienes buscaban lugares agrícolas de gran tránsito, minas y ciudades de indios.

En el año de 1824 se establecieron 4 cantones entre estos Cañar, bajo el decreto firmado por Francisco de Paula Santander en ese tiempo General Encargado del Poder Ejecutivo de la Gran Colombia, quedando asentado en la Ley de División Territorial de la República del Senado y de la Cámara de Representantes de la República de Colombia.

Luego en el año de 1880 el Congreso por petición del Primer Ayuntamiento del Cantón Azogues se crea la Provincia Azogues aquí también había territorios que pertenecían a la Provincia del Azuay.

En el año de 1880 se cambia el nombre quedando como Provincia del Cañar constituida por 3 cantones: Azogues como cabecera provincial, Cañar y Biblián.

El cantón Biblián se formó en sección de Azogues quedando como parroquia hasta el año de 1994, siendo el 1 de agosto de este año que se elevó a la categoría de Cantón, actualmente su estructura política consta de una parroquia urbana llamada Biblián y cuatro parroquias rurales que son: la parroquia San Francisco de Sageo, la parroquia Nazón, la parroquia Jerusalén y la parroquia Turupamba. El origen etimológico de su nombre se da desde la época de los Cañaris quienes al cruzar por los sectores de Turupamba, Nazón y Bueste se encontraron con un camino muy difícil por su irregularidad pero con una tierra muy fértil y un clima encantador, lo bautizaron con el nombre de Bivilac cuyo significado es camino tortuoso.

Fuente de información Ecuador, tomo 3, científica Latina.

2.2 Localización

Macro localización

Ecuador a pesar de ser un país pequeño con una superficie de 256.370 km², es considerado un país mego diverso gracias a sus 4 regiones cada una con sus diferentes características tanto de clima, relieve, paisaje, costumbres, gastronomía, lengua, vestimenta, especies de flora y fauna.

En la región Costa se da la presencia de un clima cálido, seco y tropical, con temperaturas que van desde los 25 a 36 grados centígrados, permitiendo una gran variedad de cultivos como el arroz, maíz, la palma aceitera, cacao, banano, café, una gran vegetación, frutas tropicales como la papaya, sandía, mangos; también contamos con hermosas y extensas playas, tiene 5 grupos étnicos, cada uno con su propia lengua, música, costumbres y gastronomía.

En la región Sierra hay 4 climas que son: el tropical andino, subtropical andino, templado, frío y glacial, gracias a la presencia de la cordillera de los Andes existe una variedad de cultivos entre sus más representativos, las papas, verduras, frutas, legumbres, hortalizas, la presencia de ganado vacuno, lanar, porcino; tiene 14 grupos étnicos y gran variedad y cantidad de atractivos paisajísticos.

En la región Amazónica tiene un clima cálido húmedo, tiene una variedad de flora y fauna única, tiene nueve grupos étnicos con sus propias costumbres, vestimenta y una deliciosa gastronomía.

La región Insular o Islas Galápagos, muy conocidas a nivel mundial ya que aquí el famoso Charles Darwin desarrollo la teoría de la evolución de las especies, es uno de los destinos más visitados del Ecuador gracias a sus encantadoras playas, gracias a su gran cantidad de especies endémicas.

Todas estas regiones tienen una rica gastronomía de la cual a continuación presentamos los platos típicos más representativos

Platos típicos más representativos del Ecuador

Región Costa

Fotografía 1: *Bollo de pescado*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 2: *Arroz con menestra*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 3: *Arroz con cangrejo*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 4: *Cazuela de marisco*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 5: *Sancocho realizado con plátano, carne de loro, guanta y guatusa*



Imagen obtenida de www.google.com
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 6: *Encebollado de pescado*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Región Sierra

Fotografía 7: *Cuy asado*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 8: *Papas con cuero*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 9: *Hornado*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 10: *Sancocho*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 11: *Cascarita de Cuchi*



Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Región Amazonia

Fotografía 12: *Maito de Tilapia*



Imagen obtenida de www.google.com
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 13: *Chontacuros*



Imagen obtenida de www.google.com
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 14: *Ayampaco*



Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Imagen obtenida de www.google.com

Región Galápagos

Fotografía 15: *Pescado Frito*



Imagen obtenida de www.google.com
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

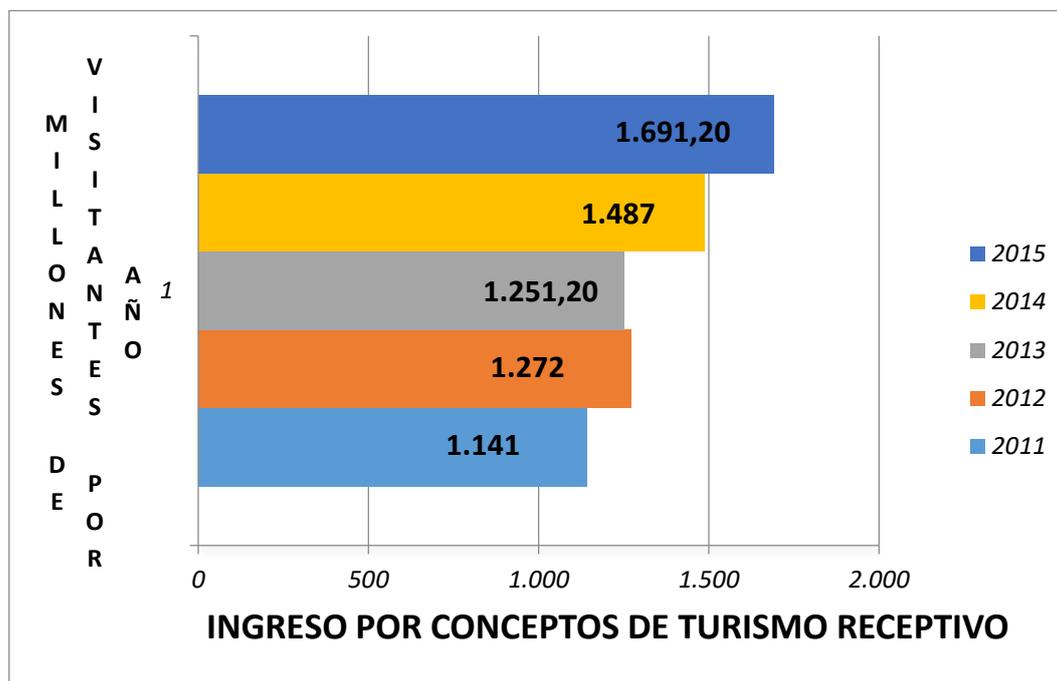
Fotografía 16: *Langostinos*



Imagen obtenida de www.google.com
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Número de visitantes por año

Ilustración 1: *Número de visitantes por año*



Información del MINTUR
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Datos De Ingresos económicos por concepto de Turismo al Ecuador en el año 2016

Tabla 1: *Ingresos económicos por concepto de turismo al Ecuador en el año 2016*

ACTIVIDAD	AÑO	CANTIDAD	DETALLE
TURISMO RECEPTIVO	2016	3'970.000	Turistas por día
TURISMO INTERNO	2016	12'320.000	Viajes a nivel interno.
ESTABLECIMIENTOS DE TURISMO	2016	28.848.000	Establecimientos Turísticos
EMPLEOS	2016	484.888	Empleos en Alojamiento y Servicios de comida.

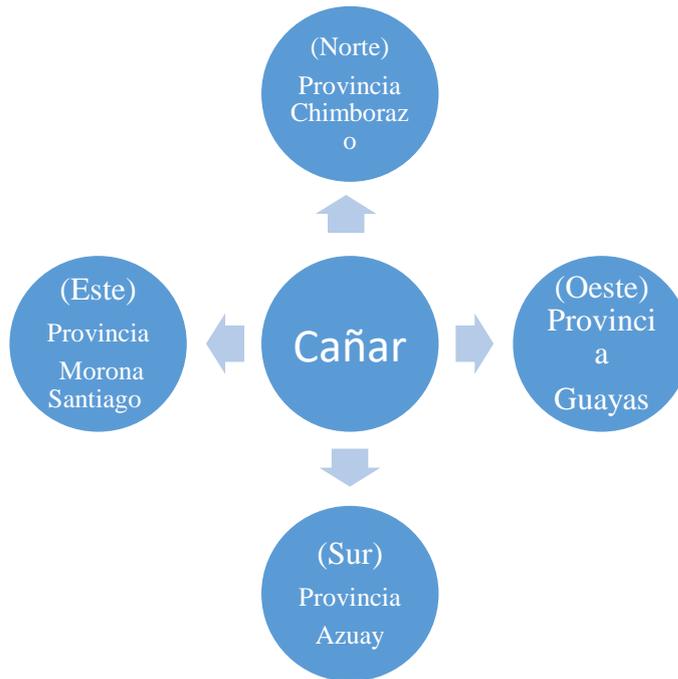
Información del MINTUR
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Ubicación

La provincia del Cañar está ubicada en la parte sur del Ecuador en la región sierra, está conformada por siete cantones que son Azogues que también es su capital, Biblián , Cañar , Déleg, El Tambo, La Troncal y Suscal.

Sus Límites son:

Ilustración 2: *Límites de la provincia del Cañar*



Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Actividad agrícola y económica de la provincia del Cañar

Tabla 2 : *Actividad agrícola y económica de la provincia del Cañar*

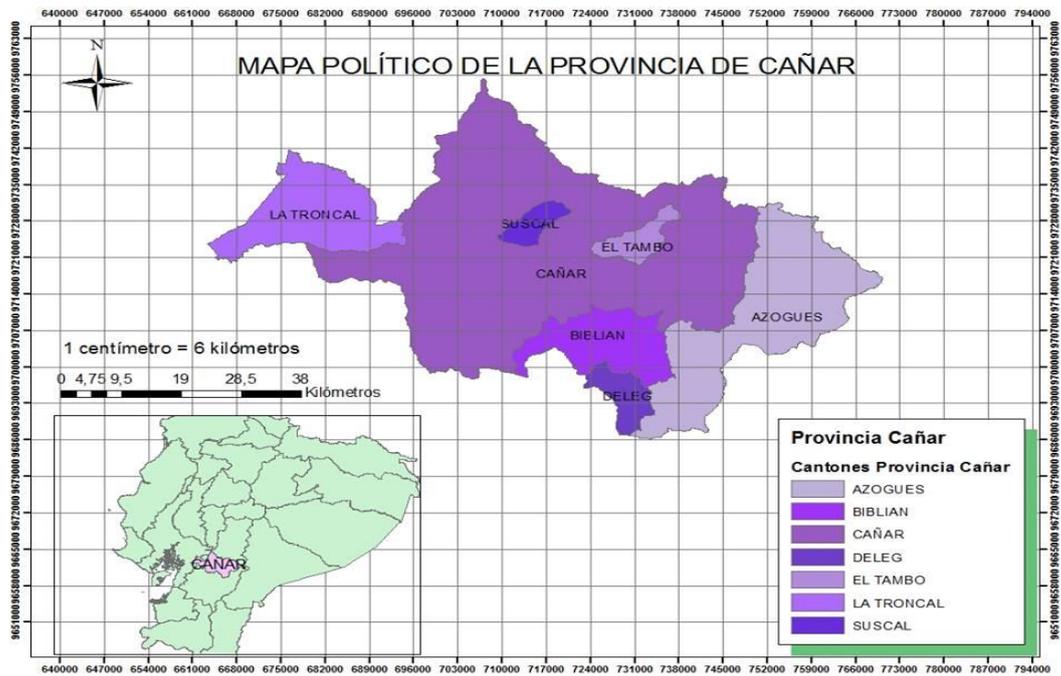
CULTIVOS DE CLIMA TEMPLADO	CULTIVOS DE CLIMA CALIDO	AREAS BOSCOSAS	GANADERIA	INDUSTRIA
Trigo	Café	Cedro	Vacuno	Calzado
Cebada	Arroz	Laurel		Textil
Papas	Caña de azúcar	Palo prieto		Muebles de Madera.
Verduras	Banano			
legumbres	Frutas de tipo Tropical.			
hortalizas				
Áreas de pastizales				

Fuente: Plan de ordenamiento territorial de la Provincia del Cañar
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

A causa del incremento de turistas en los últimos años es de suma importancia incrementar y mejorar las políticas actuales para tener mejores resultados económicos y así mismo desarrollar nuevos proyectos turísticos en base a estas nuevas políticas.

Las capacitaciones turísticas que vamos a realizar en nuestro proyecto se ubicaran en la región andina o sierra ecuatoriana en la provincia del Cañar, cantón Biblián.

Mapa 1: *Mapa Político de la Provincia de Cañar*



Fuente: Arc. GIS.

Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Micro localización

Ubicación

El cantón Biblián está situado en el centro de la provincia del Cañar y atravesado por la vía Panamericana. Su ubicación se da en la zona más septentrional de la Hoya de Paute, considerada una de las más importantes de la Región Interandina.

Respecto a su longitud, geográficamente está ubicado a 78°, 58' y 7" de longitud Oeste, tomando como punto de partida el Meridiano de Greenwich. Además, situado a 2°, 42' y 57" de Latitud Sur.

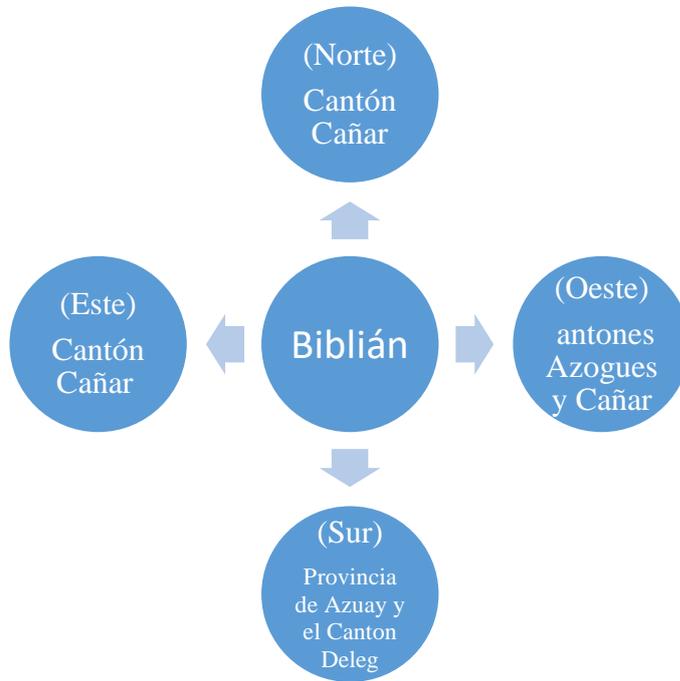
Fotografía 17: *Bienvenidos a Biblián*



Fuente: Elaboración Propia

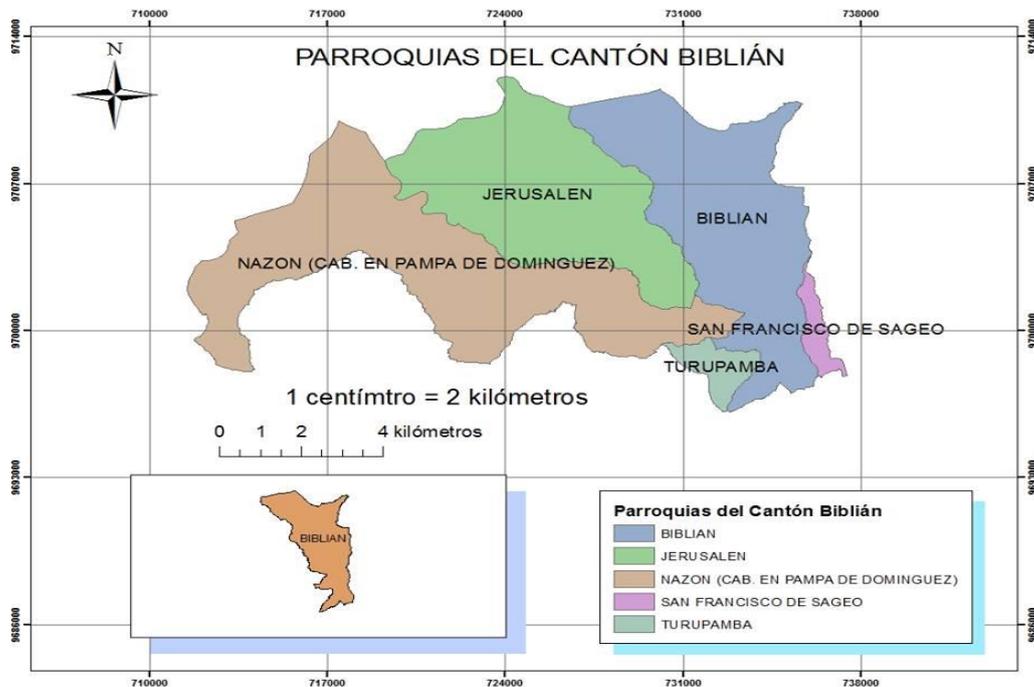
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Ilustración 3: *Limites políticos del cantón Biblián*



Mapa del Cantón Biblián
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Mapa 2: *Parroquias del cantón Biblián*



Fuente: Arc. GIS.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

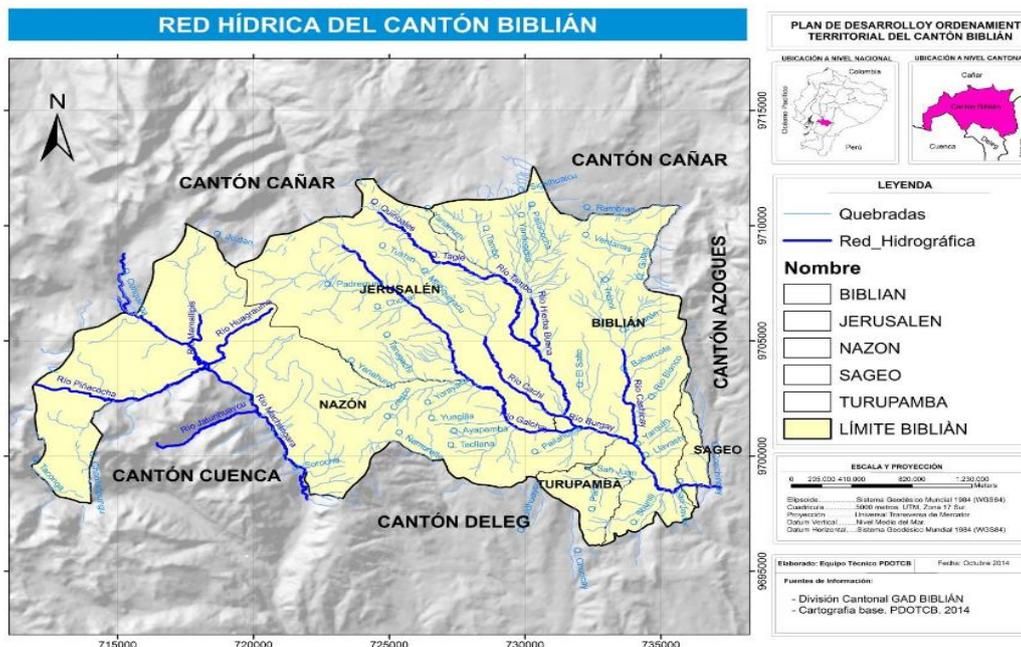
2.3 Clima

Biblián tiene un clima templado su temperatura oscila entre los 14°C., a medida que se avanza a las alturas se siente el frío de los páramos, constituyendo este aspecto un factor determinante en la agricultura y costumbres. A pesar de que en los meses de Junio, Julio y Agosto se experimenta en la zona un clima frío húmedo, por lo general los valles que lo conforman gozan de un clima templado, que permite la producción de todo tipo de cereales, tubérculos, legumbres y frutas

2.4 Hidrografía

El Cantón Biblián cuenta con una importante Hidrografía siendo así que existe la presencia de 12 ríos, que son: Río Burgay, Río Cashicay, Río Curiquina, Río Galohay, Río Guagua Hipis, Río Hierba Buena, Río Huagrauma, Río Jatunhuaycu, Río Machángara, Río Mamallipis, Río Piñacocha, Río Quinales, Río Tambo. También tiene 70 quebradas, 53 lagunas y 5 reservorios; convirtiendo a Biblián en un escenario perfecto para la agricultura.

Mapa 3: Red hídrica del Cantón Biblián



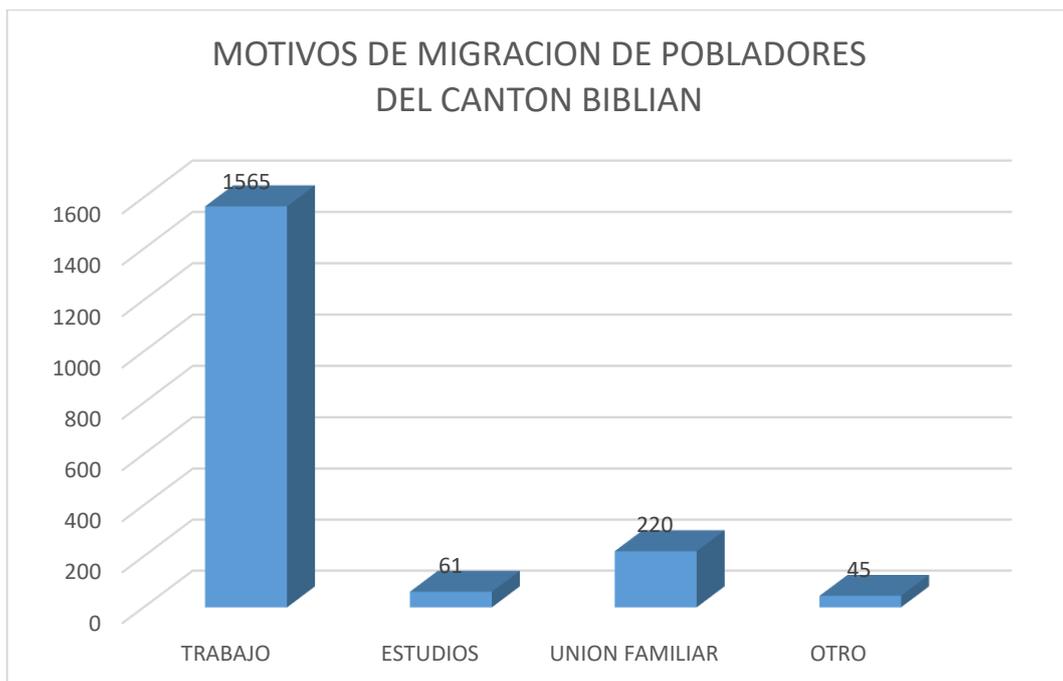
Fuente: Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Biblián (2014)

2.5 Densidad Poblacional

El cantón Biblián tiene una población de 20817 habitantes aproximadamente, su superficie es de 205,30 km² con una densidad poblacional de 89,73 habitantes por kilómetro cuadrado, como podemos observar la densidad poblacional es baja esto se debe a que existe un alto número de migrantes del sector, de edades comprendidas entre los 4 a 29 años de edad, este fenómeno afecta al desarrollo del cantón, ya que este rango está dentro de la edad productiva, disminuyendo el trabajo agrícola del sector.

Según los datos oficiales del Censo Poblacional del año 2010 realizado por el Inec se detectó un número de 1,891 migraciones del cantón Biblián por los motivos que se representan en el siguiente cuadro:

Ilustración 4: *Motivos de migración de pobladores del cantón Biblián*



Fuente de información INEC, Censo 2010, INFOPLAN
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

2.6 División política del cantón Biblián

Tabla 3: *Autoridades del cantón Biblián*

NOMBRE	CARGO
Guillermo Espinoza	Alcalde de Biblián
Francisco Vicuña	Concejal
Manuel Guallpa	Concejal
Víctor Sarmiento	Concejal
Diego Yanza	Concejal

Fuente de información del GAD MUNICIPAL DEL CANTON BIBLIAN
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

2.7 Educación

Según la información del Censo de Población realizado en el año 2001 y el 2010 en los análisis de los indicadores de educación demuestra que existe desigualdad en el área urbana y rural y entre hombres y mujeres, esto se debe a que las mujeres por tradición y desinformación se dedican por lo general a los quehaceres domésticos, dejando en un segundo plano la educación.

Ilustración 5: *Analfabetismo en la zona rural por sexo*



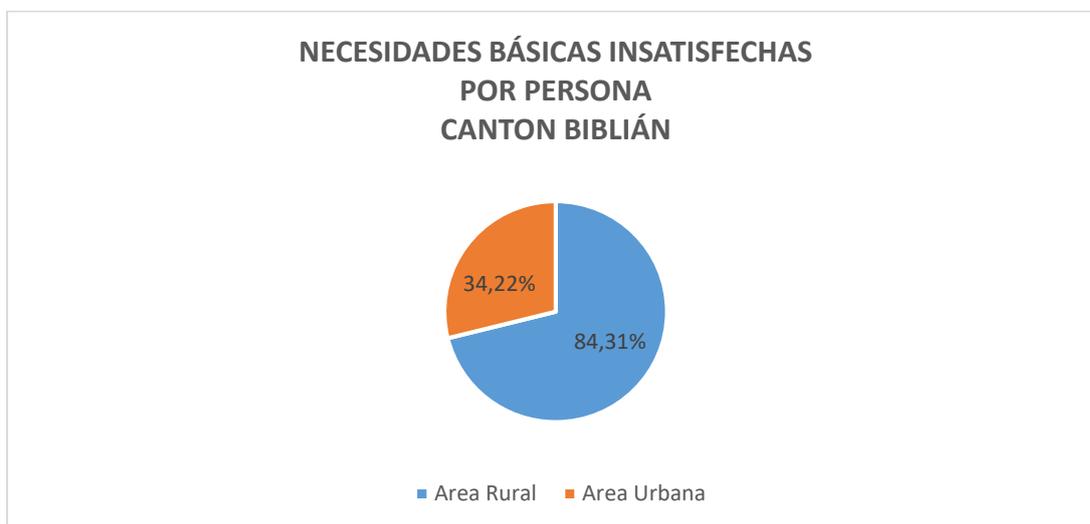
Fuente de información del Censo Poblacional del Cantón Biblián del año 2010.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

La tasa de asistencia en el cantón Biblián es 92.30% a Educación Básica y de un 4.9% corresponde a un nivel superior de posgrado gracias a la inexistencia de centros de educación superior de posgrado en el Cantón, por lo que si las personas desean realizar este tipo de estudios tienen que viajar a otras ciudades o al exterior.

2.8 Servicios Básicos

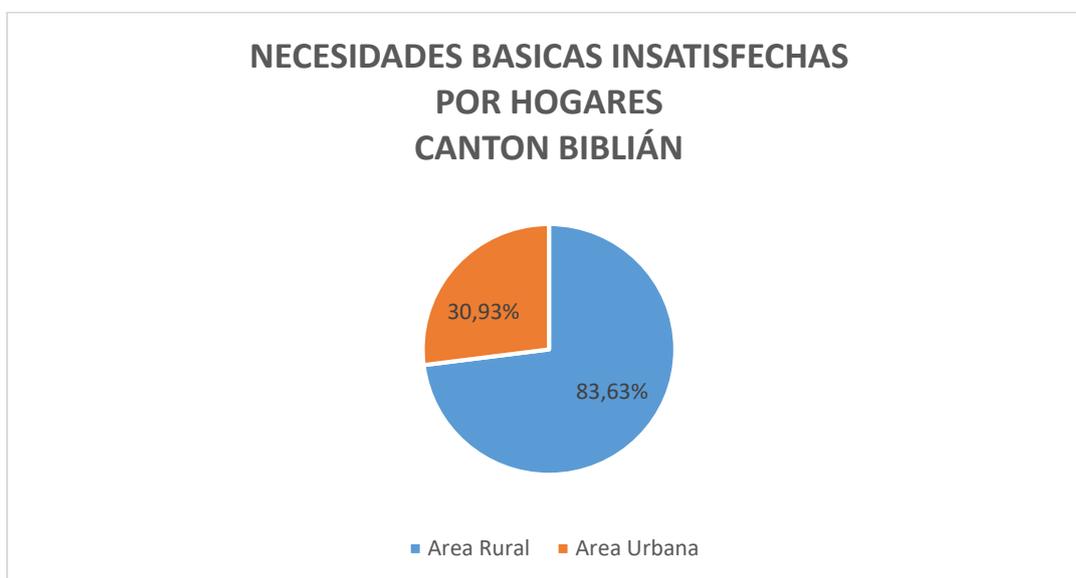
A nivel provincial el cantón Biblián se ubica en el cuarto puesto en cuanto a necesidades básicas insatisfechas.

Ilustración 6: *Necesidades básicas insatisfechas por persona en el cantón Biblián*



Fuente de información del Censo Poblacional del Cantón Biblián del año 2010.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Ilustración 7: *Necesidades básicas insatisfechas por hogares en el cantón Biblián*



Fuente de información del Censo Poblacional del Cantón Biblián del año 2010.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Estos datos claramente reflejan que la calidad de vida de las personas en el área rural del cantón se encuentra en un índice mayor ya que el funcionamiento de los servicios básicos es deficientes o en algunos casos inexistente.

La mayor parte de las viviendas del cantón recibe el agua mediante red pública (61%), siendo un porcentaje mínimo las viviendas que reciben éste servicio mediante carro repartidor, la deficiencia del agua potable es un aspecto que acarrea una serie de problemas entre ellos diferentes problemas de salud en la población, ya que el agua en el cantón no es apta para el consumo humano.

El porcentaje de viviendas que tienen alcantarillado público es del 37.10%, es apreciable la deficiencia de alcantarillado en las áreas urbanas de las parroquias y en el resto del cantón es un problema puntual que determina las necesidades básicas insatisfechas de la población, ya que acarrea otros problemas de carácter ambiental y de salud.

En el área urbana de Biblián el mayor problema es que no existe un sistema combinado de aguas lluvias y aguas servidas.

El área de cobertura de energía eléctrica de servicio público a nivel cantonal es de un 98%, existe un 2% de la población total que no dispone de este servicio.

2.9 Actividades Productivas

En Biblián la principal actividad económica es la agricultura constituida por la producción del maíz, frejol, trigo, cebada, arveja, papas, ocas, mellocos, habas, manzanas duraznos, capulíes, productos que se utiliza para el autoconsumo y se comercializa en las ferias de Azogues, Cuenca y parte se traslada a Guayaquil.

Productos agrícolas del cantón Biblián

Tabla 4: *Productos Agrícolas del cantón Biblián*

PRODUCTOS AGRICOLAS DEL CANTÓN BIBLIÁN	
<p>PAPA CHAUCHA Nombre Científico: Solanum tuberosum</p>	<p>Fotografía 18: <i>Papa Chaucha</i></p>  <p style="text-align: right; font-size: small;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p>FREJOL Nombre Científico: Phaseolus Vulgaris</p>	<p>Fotografía 19: <i>Frejol</i></p>  <p style="text-align: right; font-size: small;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p>CEBADA Nombre Científico: Hordeum Vulgare</p>	<p>Fotografía 20: <i>Cebada</i></p>  <p style="text-align: right; font-size: small;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>

<p style="text-align: center;">AVENA Nombre Científico: Avena Sativa</p>	<p style="text-align: center;">Fotografía 21 Avena</p>  <p style="text-align: right;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p style="text-align: center;">CHOCLO Nombre Científico: Lipinus mutabilis</p>	<p style="text-align: center;">Fotografía 22: <i>Choclo</i></p>  <p style="text-align: right;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p style="text-align: center;">HABA Nombre Científico: Vicia Faba</p>	<p style="text-align: center;">Fotografía 23: <i>Haba</i></p>  <p style="text-align: right;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p style="text-align: center;">MELLOCO Nombre Científico: Ullucus Tuberosus</p>	<p style="text-align: center;">Fotografía 24: <i>Mellico</i></p>  <p style="text-align: right;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>

<p style="text-align: center;">ALVERJA Nombre Científico: Pisum Sativum</p>	<p style="text-align: center;">Fotografía 25: <i>Alverja</i></p>  <p style="text-align: right;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p style="text-align: center;">MORA Nombre Científico: Rubus Glaucus</p>	<p style="text-align: center;">Fotografía 26: <i>Mora</i></p>  <p style="text-align: right;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p style="text-align: center;">ZANAHORIA Nombre Científico: Dacus Carota</p>	<p style="text-align: center;">Fotografía 27: <i>Zanahoria</i></p>  <p style="text-align: right;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p style="text-align: center;">MARACUYA Nombre Científico: Pasiflora Edulis</p>	<p style="text-align: center;">Fotografía 28: <i>Maracuyá</i></p>  <p style="text-align: right;">Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>

<p>TOMATE DE ÁRBOL Nombre Científico: Cyphomandra Betacea</p>	<p>Fotografía 29: <i>Tomate de árbol</i></p>  <p>Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p>NARANJILLA Nombre Científico: Solanum Quitoense</p>	<p>Fotografía 30: <i>Naranjilla</i></p>  <p>Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p>NABO Nombre Científico: Naphus Brasicae</p>	<p>Fotografía 31: <i>Nabo</i></p>  <p>Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>
<p>YUCA Nombre Científico: Manihot utilissima-M. esculenta</p>	<p>Fotografía 32: <i>Yuca</i></p>  <p>Fuente: Elaboración Propia Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017</p>

Fuente de información de Informe de Equipo Técnico GADICC, 2015.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Productos que se venden en el mercado municipal del cantón Biblián

Fotografía 33: *Mercado Municipal de Biblián*



Fuente: Elaboración Propia
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 34: *Mercado Municipal de Biblián*



Fuente: Elaboración Propia
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 35: *Mercado Municipal de Biblián*



Fuente: Elaboración Propia
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 36: *Mercado Municipal de Biblián*



Fuente: Elaboración Propia
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 37: *Cultivo del cantón Biblián*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Cuenta con grandes extensiones de terreno que constituyen las clásicas haciendas, cuyos propietarios son en su mayor parte gente radicada en otras ciudades cercanas o que han pasado a habitar en aquellas, y han encargado la producción de sus tierras a campesinos que utilizan estos pastizales para el alimento de ganado mayor; y sus derivados como la leche se comercializa tanto a pobladores como a empresas procesadoras para la producción de leche embazada, quesos, yogur, mantequilla. También existe una buena producción de ganado lanar, caballar y porcinos.

En el cantón Biblián se encuentra la feria del ganado de toda la provincia del Cañar esta feria se realiza los días sábados en la mañanas.

Otro importante ingreso económico es la Minería, a través de los años se ha venido explotando el carbón de piedra en la comunidad de San Luis de Mangán y en el sector de la Vaquería. Los Artesanos de San Javier y San Luis han venido explotando tierras de colores que utilizan para la preparación de pinturas combinando este producto con la llamada “cola de caballo”. En Turpug se explota minas de piedra que sirve para la construcción de viviendas y edificios.

Las Artesanías de paja toquilla son otra fuente de ingresos económicos, en la actualidad el GAD Municipal del cantón Biblián se encuentra ejecutando proyectos para el apoyo de la calidad de vida de las artesanas de la Paja Toquilla de Biblián, este es un proyecto que a más de buscar la conservación de esta tradición, busca una mejora económica para sus artesanos y está consiguiendo que sus productos puedan ser comercializados a nivel nacional e internacional.

Fotografía 38: *Tienda Artesanal del Cantón Biblián*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 39: *Tienda Artesanal del Cantón Biblián*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 40: *Artesano elaborando sombreros de paño*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 41: *Sombreros de paja Toquilla*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 42: *Feria del Ganado*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

2.10 Servidores turísticos del cantón Biblián

Tabla 5: *Servidores turísticos del cantón Biblián*

REGISTRO SERVIDORES TURISTICOS CANTÓN BIBLIÁN		
Cantón: Biblián		
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	NOMBRE DEL LOCAL
1	Fausto Espinoza	Manila
2	Martha Alexandra Fajardo Juca	Doña Mary
3	Sara Betzave Yugsi Morocho	Soda Bar Alexita
4	Luis Miguel Guamán Tenezaca	Cafetería Antojitos
5	Rosa Clotilde Juca Sucozhañay	Picantería Rosita
6	María Elizabeth Sacta Tenelema	Pollería Doña Mary
7	Armando Rivera Ávila	Pollería La Cueva
8	Marcia de Jesús Altamirano Peralta	Marisquería Leo
9	Narcisa Lozano Arévalo	Bar Cafetería
10	José Nicolás Martínez Chiguano	Olguis Restaurante
11	Jorge Enrique Suárez Crespo	Parrillada Mágica Don Jorge
12	Édison Geovanny Reyes Cabrera	Sanducheria la Salsa
13	Celia Inés Domínguez Zhinin	George Pizzería
14	Melida Alica Ortiz Alencastro	Restaurante Buen Sabor
15	Silvia Jaqueline Uchuari	Picantería el Rocío
16	Zaida Eugenia Bravo Bermeo	Picantería Rosita
17	Cristian Abel Morquecho Chuqui	Fuente de Vida
18	Andrés Pulla Idrovo	Aran Jume
19	Samuel Ernesto Dutan Tacuri	Hotel Oasis
20	Zoila Josefina León Altamirano	Hotel Charlot

21	Oliva Janeth Vimos Vimos	Restaurante la Troncal
22	Blanca Azucena Sarmiento García	Divino Niño
23	José Tomás Pulgarín Fernández	Don Cofee
24	Julio Siguencia Urgirles	Copa Cabana
25	Olga Tacuri Palaguachi	Asadero la Loma
26	Carmelina Cajamarca Lema	Martín
27	Angelita Pulgarín Fernández	El Chaparral
28	Noemí Pulgarín Fernández	El Salto
29	Carlos Armando Rivera	Cueva de León
30	Carmen Jesús Saldaña Minchala	Bar Restaurante Mixto
SECTOR LA VAQUERIA		
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	NOMBRE DEL LOCAL
31	María Luz Pérez Quintuña	Picantería el Señor de la Justicia
32	Edisson Santiago Orellana Urgiles	Picantería el Viajero
33	María del Rocío Quishpi	Picantería el Golosito
34	Luis Rolando Quishpi	Picantería Jesús del Gran Poder
35	Sra. María Teresa Saula Acevedo	Picantería Pique al Paso
36	María Leonor Sarmiento Toalongo	Picantería la Dolorosa
37	Andrea Patricia Altamirano Lozano	La cabaña del Sr. Ben
38	Roberto Carlos Lliguicota Vizhñay	Picantería Barcelonita

Fuente: Elaboración Propia
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

2.11 Infraestructura

El cantón Biblián se encuentra ubicado al Noroeste de la ciudad Azogues capital de la provincia del Cañar y a unos 38 km de la ciudad de Cuenca, la misma es atravesada por el corredor arterial de la red estatal (E-35). La vía panamericana (E-35) principal eje articulador del callejón interandino de Norte a Sur desde Tulcán - en la frontera con Colombia hasta Macará en frontera con el Perú, convirtiéndose en la principal arteria de comunicación entre importantes centros poblados y zonas de producción de la cual forma parte el Cantón Biblián.

Las comunicaciones e infraestructuras son partes fundamentales durante los procesos de estructuración del territorio, lo que nos permite evaluar los vínculos y relaciones que existen entre los diferentes centros poblados y zonas de producción.

La infraestructura vial es un elemento básico para el desarrollo de los pueblos, el mismo que a través del desplazamiento vehicular y peatonal amplía su vínculo socio económico, turístico, etc. no solo en el ámbito local sino también hacia otros asentamientos del Cantón.

(Información tomada del Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Biblián 2015)

2.12 Accesibilidad- Transporte

Fotografía 43: *Bus inter-cantonal*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Este Cantón Biblián cuenta con la Carretera Panamericana que pertenece a la red vial del país, esto beneficia de manera significativa ya que permite que Biblián cuente con Transporte Interprovincial, pudiendo su población hacer uso de las Cooperativas que realizan las rutas desde la provincia del Azuay hacia la provincia de Guayaquil y Pichincha.

Tabla 6: Cooperativas de transporte interprovincial que pasan por la carretera Panamericana del cantón Biblián

COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL QUE PASAN POR LA CARRETERA DE LA PANAMERICANA DEL CANTON BIBLIÁN.					
RUTA	COOPERATIVA	HORARIO	DIAS	FRECUENCIA	PRECIO
Cuenca- Guayaquil	ALIANZA Teléfono: 5937 2869487	24horas	Todos los días	Cada 30minutos	\$ 8,00
Cuenca- Quito	PATRIA Teléfono: 5937-2832729	24horas	Todos los días	Cada hora	\$ 12,00
Cuenca- Quito	SANTA 5937 2822442	03H20 24H00	Todos los días	Cada 6 horas	\$ 12,00
Cuenca- Quito	EXPRESS SUCRE	06HH 23H00	Todos los días	Cada 2 horas	\$ 12,00
Cuenca- Quito	TURISMO ORIENTAL	07H30- 12H30 20H00- 23H15	Todos los días	Cada hora	\$ 12,00
Cuenca- Quito	SUPER TAXIS CUENCA	07H00 13H30 22H00	Todos los días	Cada 5 horas	\$ 12,00
Cuenca- Quito	JAHUAY	20H00	Todos los días		\$ 12,00

Fuente: Elaboración Propia
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Tabla 7: Cooperativas de transporte interprovincial e inter cantonal desde la ciudad de Cuenca a la provincia del Cañar

COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DESDE LA CIUDAD DE CUENCA A LA PROVINCIA DEL CAÑAR					
RUTA	COOPERTIVA	HORARIO	DIAS	FRECUENCIA	PRECIO
CUENCA- EL TAMBO	CAÑAR Telefono:5937 2284433	06H00 20H20	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado, Domingo	Cada media hora	\$ 2.50
CUENCA- INGAPIRCA	CAÑAR	09H00 12H20	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábados, Domingos	Cada 30 minutos	\$ 3.50
CUENCA – AZOGUEZ	CITCA	06H00 22H30	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado, Domingo	Cada 5 minutos	\$ 3.50
CUENCA- AZOGUEZ CUENCA- BIBLIAN CUENCA- CAÑAR	JAHUAY	06H45 19H10	Lunes , Martes, Miércoles, Jueves , Viernes, Sábado, Domingo	Cada 30 minutos	\$2.50

Fuente: Elaboración Propia
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

También cuenta con servicio de Transporte inter cantonal y también inter parroquial con la Cooperativa de Transporte Centinela del Sur que realiza recorrido la parroquia lejanas como la de Nazón.

Tabla 8: *Cooperativa de transporte inter cantonal desde la ciudad de Azogues a Nazon*

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERCANTONAL DESDE LA CIUDAD DE AZOGUES A NAZON					
RUTA	COOPERTIVA	HORARIO	DIAS	FRECUENCIA	PRECIO
AZOGUES- BIBLIAN- NAZON	Centinela	06H00 18H15	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado, Domingo	Cada media hora	\$ 0.35

Fuente: Elaboración Propia
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

2.13 Festividades

El calendario de celebraciones Ecuatoriano es muy amplio tiene un aproximado de 498 celebraciones en el que se incluyen festividades de tipo Mundial, Cívicas, religiosas, Nacionales, Históricas, Andina, Religiosa Tradicional, festividades que se realizan en las diferentes provincias, estas se celebran a lo largo de los doce meses del año.

Las más representativas y características son las de carácter Religioso, las Religiosas Tradicional, las Nacionales; gracias a la riqueza cultural y tradicional que tienen cada una de ellas; como es el caso de la Fiesta del Carnaval que se celebra en todas las provincias del Ecuador, el pase del niño, el Inti Raimi, La virgen del Cisne y demás festejos que tienen una gran afluencia de personas.

Fotografía 44: *Promocion del Carnaval
Biblián 2018*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 45: *Danzantes de Guaranda
celebrando el Carnaval del cantón
Biblián*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

El Cantón Biblián también cuenta con una extensa agenda cultural de festividades a lo largo del año, la misma que con el transcurso de los años ha ido ampliando el número de actividades convirtiéndose sus festejos en una mezcla de costumbres tradicionales y contemporáneas, llenas de entusiasmo, creatividad y colaboración del GAD Municipal y las comunidades del Cantón. En su amplia agenda cultural se muestran celebraciones de tipo religioso, culturales, gastronómicas, deportivas y de reconocimiento al mérito y esfuerzo de sus pobladores sobresalientes.

La Fiesta de la Virgen del Rocío es una de las celebraciones más representativas del Cantón que se mantiene desde hace 104 años, se realiza el 8 de septiembre, que se da lugar en el Santuario levantado en su honor, en la colina del Zhalao al este de la ciudad de Biblián, esta fiesta de la Virgen del Rocío se divide en tres partes: la Novena, la Víspera y la Fiesta propiamente dicha. La Novena se realiza, 9 días antes de la Fiesta, en los diferentes barrios o sectores de la ciudad, con la presencia de un párroco regente a la orden de la Diócesis de Cañar. La Víspera empieza, el 7 de septiembre, a las 20h00 y concluye a las 21h00, con la presentación de una banda de música, la quema de un castillo y el lanzamiento de globos y cohetes.

Fotografía 46: *Promoción de la Virgen del Rocío*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 47: *Iglesia Virgen del Rocío*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

2.14 Turismo

Fotografía 48: *Promoción turística Biblián*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

El cantón Biblián es un lugar muy privilegiado gracias a su influencia Hidrográfica, paisajística, religiosa, artesanal, gastronómica y de emprendimientos de convivencia comunitaria. Que hacen de Biblián un gran atractivo turístico en el cual se pueden desempeñar un sinnúmero de actividades.

Fotografía 49: *Vista panorámica de Biblián*



Fotografía de vista panorámica de la ciudad,
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Entre los sitios más importantes podemos citar la colina de Zhalao en donde se encuentra el Santuario de la Virgen del Rocío, que es considerado como uno de los templos más hermosos del país declarado como Patrimonio Cultural del Estado en el año 2007, además es el motivo de celebración representativa del Cantón cada año, atrayendo gran cantidad de visitantes y generando un turismo religioso de gran afluencia por sus pobladores.

Fotografía 50: *Colina de Zhalao*



Fotografía del Santuario de la Virgen,
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Uno de los lugares más visitados de este cantón es la playa de Fátima que se encuentra en la parroquia rural de Nazón a orillas del río Burgay.

Fotografía 51: *Playas del río Burgay en la parroquia Nazón*



Fotografía del playas del río Burgay,
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Uno de los oficios que perduran en la sabiduría ancestral, considerado Patrimonio Inmaterial de la Humanidad que es la elaboración de sombreros de paja toquilla y accesorios como bolsos, juguetes, delicados artículos decorativos.

Fotografía 52: *Sombreros de paja toquilla en la tienda de artesanías del Biblián*



Fotografía de los sombreros de paja toquilla.
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Biblián gracias a su gran biodiversidad y recursos paisajísticos son muy atractivos para visitar y realizar actividades de turismo de aventura y comunitario son el sector de Cachi Galuay, Tushin Burgay en la parroquia de Jerusalén en donde está la hacienda “María Luisa” y el proyecto de Charón Ventanas en donde se puede realizar senderismo, observación de flora, fauna y de convivencia comunitaria.

Fotografía 53: Señalización hacia la granja Burgay



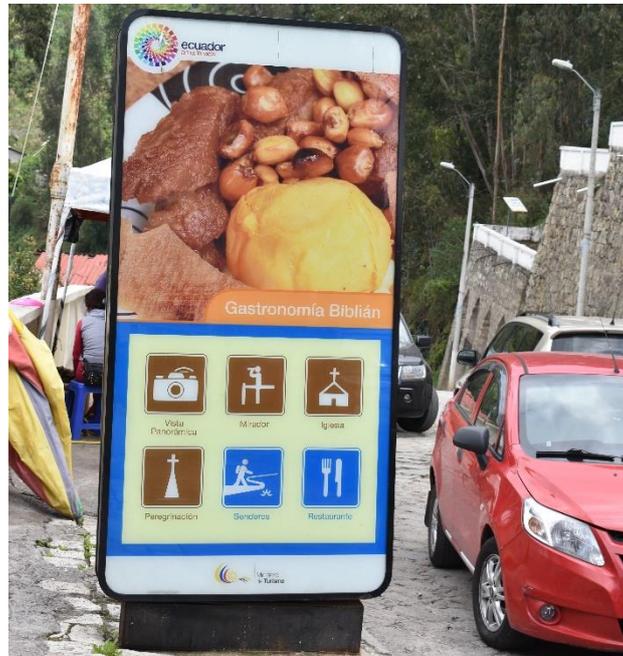
Fotografía de los sombreros de paja toquilla.
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

2.15 Gastronomía

Otro gran motivo para hacer turismo en Biblián es su gastronomía típica a lo largo de la vía panamericana Norte en donde la base de sus platos es la comida a base de chanco y en el centro de Biblián podemos encontrar el tinto con tortillas de choclo, humitas, chiviles y demás provocativos bocaditos hechos a base de su producción local como es el maíz y quesos, es así que el mote, varios tipos de papa, zambo, zapallo, quinua, cebada, choclos, ají, trigo, horchata, gallina criolla, chanco, quesos, leche, estos productos a más de ser parte de la alimentación a diaria de sus pobladores, también se convierten en un gran atractivo para el paladar de los visitantes ofertando una gran variedad de platos típicos como: cuy asado en leña con papas, caldo de gallina Criolla, choclos cocidos con queso, pollo al horno, sopa de arroz de cebada, papas con cuero, mote y huevo cocido, cascaritas de chanco con mote, pan en horno de leña, chiviles, humitas; todos estos platos típicos se ofertan acompañados de agua de horchata, chicha de jora, ají de pepa de zambo.

El cantón Biblián se caracteriza por ofertar a lo largo de la panamericana del kilómetro 2 sus deliciosos productos hechos a base de chanco, como: la cascarita, el hornado, la fritada, el sancocho, las cascaritas, acompañadas de tortillas de papas, ají de pepa de zambo, aguas aromáticas, mote, mote choclo.

Fotografía 54: *Promoción de la gastronomía de Biblián*



Fotografía de promoción de gastronomía de Biblián
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 55: *Plato mixto de Chancho*



Fotografía de la comida típica de Biblián
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 56: *Papas sucias*



Fotografía de la comida típica de Biblián
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

2.16 Atractivos Turísticos

El cantón Biblián cuenta con atractivos naturales, culturales y artificiales que hacen que visitarlo sea más que una experiencia inolvidable, cuenta con un clima privilegiado que nos permite disfrutar de una gran variedad de paisajes, vegetación y desarrollar actividades turísticas y deportivas.

Sus atractivos turísticos son innumerables, pero los más visitados son:

SANTUARIO DE LA VIRGEN DEL ROCÍO

Este santuario está dentro de uno de los atractivos más significativos del cantón Biblián, la devoción de sus habitantes apareció en el año de 1893 y fue declarado como Patrimonio Cultural del Ecuador el 31 de julio del año 2007.

Fotografía 57: *Santuario de la Virgen del Rocío*



Santuario de la Virgen del Rocío
Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 58: *Obelisco de Verdeloma*



EL OBELISCO DE VERDELOMA

Este monumento lo realizaron hacia el año de 1820 en honor a los héroes que fueron protagonistas del derecho a la libertad del Austro. Se ubica en Verdeloma que está a 4 kilómetros del centro cantonal, gracias a su altura de 2855 metros sobre el nivel del mar permite una vista panorámica espectacular que permite apreciar sus alrededores.

A este lugar se puede llegar por los buses de la Cooperativa Centinela y también por el servicio de transporte urbano de la Cooperativa Montero Zea.

Fuente de información y foto del GAD Municipal de Biblián.
Diseño de propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 59: *Señalización de Turismo Comunitario Tushin-Burgay*



TURISMO COMUNITARIO TUSHIN-BURGAY

Este es un proyecto en el que participan actores de la comunidad de Tushin-Burgay, pertenece a la parroquia de Jerusalén que está a 30 kilómetros del cantón Biblián, estos paramos se encuentran a una altura de 4500 metros sobre el nivel del mar, tiene una gran belleza de paisaje, grandes extensiones de pajonales, la hermosa laguna de Tushin, es un excelente lugar para realizar actividades de caminata, observación de flora, fauna silvestre y de interrelación con la comunidad conociendo sus costumbres y tradiciones típicas.

Para poder llegar a este atractivo existen camionetas de alquiler en el centro del Cantón.

Fuente de información del GAD Municipal de Biblián.
Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018.

Fotografía 60: Hacienda María Luisa



HACIENDA MARIA LUISA

Esta hacienda está ubicada en Cachi Galuay, esta como a unos 25 minutos del cantón a unos 3260 metros sobre el nivel del mar, ofrece un sinnúmero de atractivos para sus visitantes cuenta con un bosque primario extraordinario, especies de flora y fauna endémica del lugar. Sus trucheras también son un recurso muy atractivo, cuenta con cabañas de descanso, existen camionetas que se pueden alquilar en el centro del cantón para llegar a la hacienda.

Fuente de información y foto del GAD Municipal de Biblián.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 61: Bosque Protector Cubilán



EL BOSQUE PROTECTOR CUBILÁN

El Bosque Protector Cubilán está ubicado entre los cantones de Biblián y Azogues, tiene una superficie de 990 hectáreas, cuenta con una gran biodiversidad de flora y fauna silvestre.

Fuente de información y foto del GAD Municipal de Biblián.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 62: *Parque Lineal*



EL PARQUE LINEAL

Es un lugar ideal para el esparcimiento y encuentro, acuden en mayor cantidad el fin de semana, es un lugar en donde se puede disfrutar de la naturaleza y realizar deporte, a lo largo del parque lineal se encuentra cabañas, canchas y espacios verdes.

Fuente de información del GAD Municipal de Biblián.
Diseño e imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

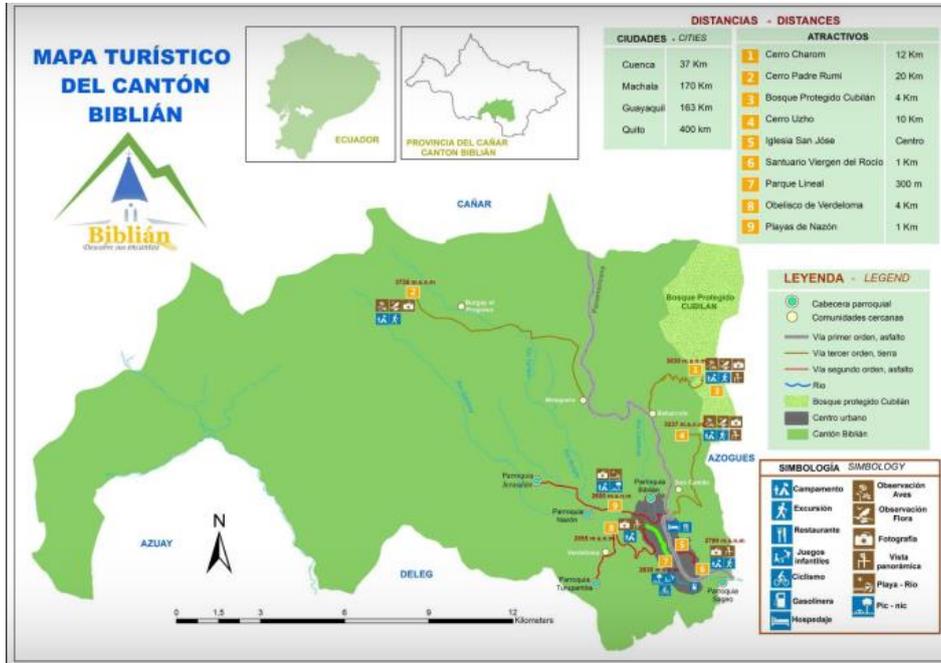
Durante el recorrido y trayecto a sus diferentes atractivos turísticos podemos observar sus viviendas de construcción mixta, con paredes de bahareque, ventanas con perfiles de madera, techos de teja roja; sus grandes pastizales, gran parte de sus pobladores mantiene su vestimenta típica con sombreros de paja toquilla para hombres y mujeres, las mujeres lucen sus paños multicolor especialmente rojo con negro o blanco con negro, zapatos blancos con taco y polleras roja con bordados de flores multicolores.

Biblián es rico en costumbres entre tantas muy atractivas son sus fiestas de comunidad, barrios, religiosas, las fiestas de culminación de vivienda llamada “Huasipichana” esta se celebra cuando se pone la cruz en una casa y el compadre lanza del lugar más alto los capillos (caramelos); sus grupos de danza que se presentan en las diferentes comunidades con trajes típicos y atuendos de las comunidades.

Su gastronomía muy rica y variada hecha en base de su producción local, en el centro de Biblián se puede disfrutar de las deliciosas tortillas de choclo con queso, el agua de horchata, humitas, chiviles; a lo largo de la panamericana Norte muy conocida por sus locales en donde se expende deliciosos platos típicos de chanco como las cascaritas con mote, la sabrosa fritada, el hornado, las tortillas de papas, el delicioso ají de pepa de zambo.

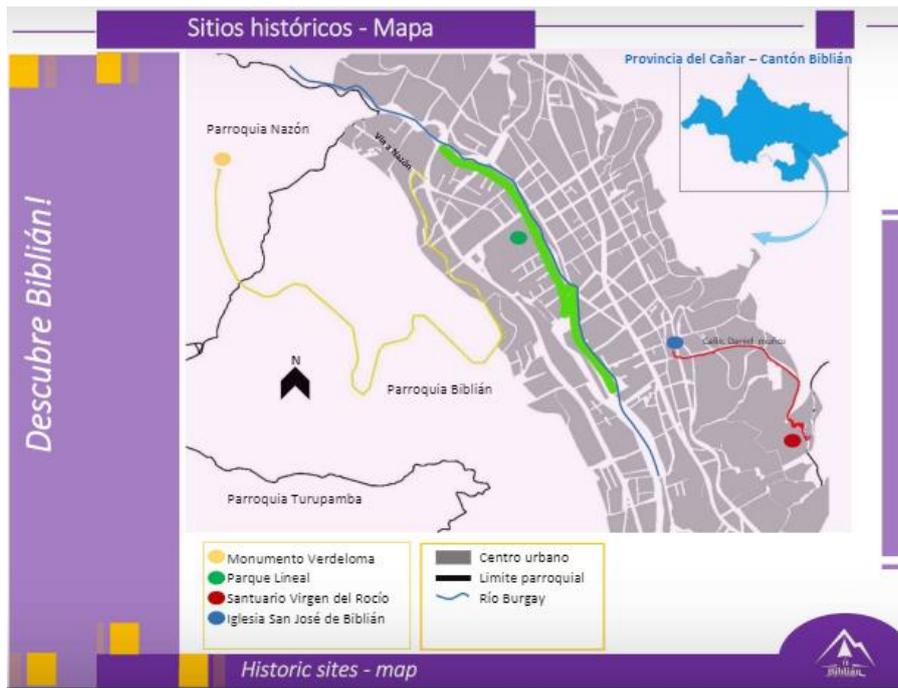
Podríamos seguir citando un sinnúmero de razones y atractivos para visitar Biblián pero que solo el vivir esta experiencia nos dará la razón.

Mapa 4: *Mapa Turístico del Cantón Biblián*



Fuente: Guía turística Cantón Biblián (2015)
 Autor: Christian Peláez

Mapa 5: *Sitios históricos del Cantón Biblián*



Fuente: Guía turística Cantón Biblián (2015)

Mapa 6: Atractivos Naturales



Fuente: Guía turística Cantón Biblián (2015)
Autor: Christian Peláez

2.17 Matriz de Factores de Localización

Para realizar esta matriz y analizar la posibilidad del desarrollo de este proyecto vamos a realizar una matriz de factores de localización teniendo en cuenta los siguientes parámetros establecidos que son:

- Factores Decisivos: Se los designa de esta manera, ya que si falta uno de ellos, la productividad del proyecto sería invalidada o quizá no existiría.
- Factores Importantes: Como su nombre lo indica su jerarquía radica en que su existencia facilita el desarrollo del proyecto ahorrando los costos.
- Factores Deseables: Al ser considerados deseables pueden o no existir en el caso de contar con ellos la viabilidad del proyecto aumenta y se valoriza de una forma más rápida.

Factores Decisivos

Tabla 9: *Factores Decisivos*

	FACTORES DECISIVOS	PUNTUACIÓN
1	Existencia de vías de comunicación	5
2	Seguridad de Conducción	1
3	Intensidad del tránsito	5
4	Distancia con otros centros urbanos	5
5	Disponibilidad de Agua	4
6	Disponibilidad de Energía Eléctrica	5
7	Disponibilidad de comunicaciones	5
8	Disponibilidad de terrenos	5
9	Atractivos Turísticos	3
10	Condiciones Sociales	2
11	Condiciones de salubridad	3
12	Desarrollo de circunvecinos	3
	TOTAL	

Fuente de información Matriz de Factores de Localización.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Factores Importantes

Tabla 10: *Factores Decisivos*

	FACTORES IMPORTANTES	PUNTUACIÓN
1	Proximidad a vías principales	5
2	Costo del terreno	3
3	Condiciones del subsuelo	4
4	Topografía	2
	TOTAL	14

Fuente de información Matriz de Factores de Localización.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Factores Deseables

Tabla 11: *Factores Deseables*

	FACTORES DESEABLES	PUNTUACIÓN
1	Disponibilidad de materiales e insumos	3
2	Mano de Obra	3
3	Condiciones Meteorológicas	3
4	Manejo de aguas servidas	3
	TOTAL	12

Fuente de información Matriz de Factores de Localización.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Resultado e interpretación

Tabla 12: *Resultado e interpretación*

TABLA DE RESULTADOS

Descartable	0 – 15
Malo	16- 35
Regular	36- 55
Bueno	56- 75
Excelente	76-95
Optimo	96- 100
TOTAL	62

Fuente de información Matriz de Factores de Localización.
Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

La suma del total de factores da como resultado 72 puntos dándonos un panorama bueno debido a todas las condiciones del lugar, en los factores decisivos podemos decir que en la existencia de vías de comunicación tiene carreteras de enlace internacional, en la seguridad de conducción la superficie de la vía es normal tiene trazados defectuosos y topografía variada, tiene un alto volumen diario de intensidad del tránsito y la distancia con otros centros urbanos es de menos de 30 minutitos, la Agua es entubada y la disponibilidad de energía eléctrica se encuentra al pie de la línea de bajo voltaje las comunicaciones de igual manera se encuentran al pie, en la disponibilidad de terrenos existe la disponibilidad para el desarrollar ampliamente un centro integrado, en los atractivos turísticos existen lugares de interés turísticos no desarrollados, en las condiciones sociales es una zona de desarrollo comunitario, las condiciones de salubridad es una zona de alturas elevadas + de 2500 m.s.n.m, en el desarrollo de circunvecinos el lugar necesita de nuevos proyectos ya sean hoteleros o de restauración.

En los factores importantes la Proximidad a vías principales se encuentra al pie de la vía principal, el costo de los terrenos es más alto de lo normal y el subsuelo tiene las Condiciones para cimientos de edificios bajos su topografía tiene una pendiente entre 20% y 30%

Los Factores Deseables la disponibilidad de materiales e insumos limitados con sobrepagos normales del transporte, Mano de Obra la mayoría tiene estudios intermedios son bachilleres, las condiciones Meteorológicas posee un clima de montaña y sus Desagües son un sistema de alcantarillado simple.

2.18 Diagnostico Turístico

2.19 Involucrados

A continuación se dará a conocer los actores involucrados dentro del “Programa de capacitación para los prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la panamericana norte km 2 del cantón Biblián” ya que es de suma importancia definir e identificar los diferentes intereses y necesidades de todos los implicados en el desarrollo de este proyecto.

Tabla 13: Actores involucrados

Actor Involucrado	Intereses sobre la problemática	Problemas percibidos	Recursos y capacidades	Intereses sobre el proyecto
1) Juan Eduardo Beltrán Rodríguez; Nancy Paola Sánchez	<ul style="list-style-type: none"> -Solucionar uno de los problemas presentados por el GAD de Biblián. -Poner en práctica conocimientos adquiridos. -Otorgar ayuda a prestadores de servicios de alimentos que carencia de conocimientos turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Acceso a la información. -Recursos Económicos -Poca ayuda por parte de comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento práctico y teórico en el ámbito turístico. -Trabajo en equipo -Tiempo para ejecutarlo -Liderazgo -Responsabilidad -Equipos tecnológicos -Material bibliográfico 	<ul style="list-style-type: none"> -Graduarnos -Vinculación directa con la comunidad. - Demostrar si mejoro el servicio después de las capacitaciones.
2)Mgst. Santiago Malo	<ul style="list-style-type: none"> -Dirección y guía para la correcta elaboración de las capacitaciones. -Propiciar una vinculación entre la Universidad y la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Presencia de posibles imprevistos -Que el proyecto no finalice con éxito. 	<ul style="list-style-type: none"> -Liderazgo -Experiencia en proyectos. -Seguimiento y control del proyecto -Asesoría, conocimientos y ayuda profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> -Verificar el cumplimiento de objetivos
3)Napoleón Cabrera Coronel	<ul style="list-style-type: none"> -Ayudara a que los prestadores de servicios de alimentos den una mejorar en la calidad y desempeño de locales de comida en la panamericana norte km 2 	<ul style="list-style-type: none"> -Disponibilidad de tiempo -Canales de comunicación -movilización 	<ul style="list-style-type: none"> -Comunicación y medidor directo con la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento en el ámbito laboral -Incentivar a la comunidad para la realización de este proyecto con éxito
4) Prestadores de servicios de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar conocimientos sobre servicio al cliente -Delegación de tareas -Mejorar la imagen - Económicos -Mejorar la calidad -Fortalecer la oferta turística -Crecimiento personal -Reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del proyecto - Desconocimiento sobre normas de servicio al cliente -Falta de comunicación -Falta de compromiso -Profesionales en el servicio Salubridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento sobre el cantón Biblián. -Conocimientos culinarios 	<ul style="list-style-type: none"> -Consolidarse como el mejor sitio que vende comida típica en el Cañar.

5) Comunidad de Biblián	-Generar visitación turística e impulsar el desarrollo económico a través del turismo	- Desconocimiento del proyecto -Falta de empoderamiento del GAD del Cantón Biblián	-Conocimiento sobre la situación	-Que el desarrollo y la culminación del proyecto se realicen con éxito
6) GAD Biblián	- Promoción y fomentar el turismo del cantón Biblián Mejorar la calidad de servicio Generar empleo Generar influencia turística	-Colaboración por parte de los prestadores de servicios de alimentos. -Canales de Información	-Persona comprometida con el proyecto -Conocimiento sobre el cantón Biblián	-Verificar resultados de los proyectos realizados
7) UDA	-Generar lazos de confianza con el Cantón Biblián -Brindarnos la oportunidad a los estudiantes de realizar la capacitación.	-Falta de compromiso por parte de los docentes.	-Materiales de apoyo como bibliotecas Virtuales y GPS	-Conseguir una vinculación con la comunidad.

Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

2.20 Matriz de Involucrados

En la siguiente matriz se analiza el grado de involucramiento de los actores, dando a conocer el grado de dependencia e influencia de cada uno de ellos.

Tabla 14: *Matriz de involucrados*

MATRIZ DE INVOLUCRADOS

	Eduardo/ Paola	Santiago Malo	Napoleón Cabrera	Prestadores de servicios de alimentos	Comunidad de Biblián	GAD Biblián	UDA	SUMATORIA
	X	1	1	1	1	1	1	6
Santiago Malo	0	X	1	0	1	1	0	3
Napoleón Coronel Cabrera	0	0	X	1	1	1	0	3
Prestadores de servicios de alimentos	0	1	0	X	1	1	1	4
Comunidad de Biblián	0	1	0	0	X	1	1	3
GAD Biblián	0	0	0	0	1	X	0	1
Universidad del Azuay	0	0	0	0	0	0	X	0
SUMATORIA	0	3	2	2	5	5	3	

Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

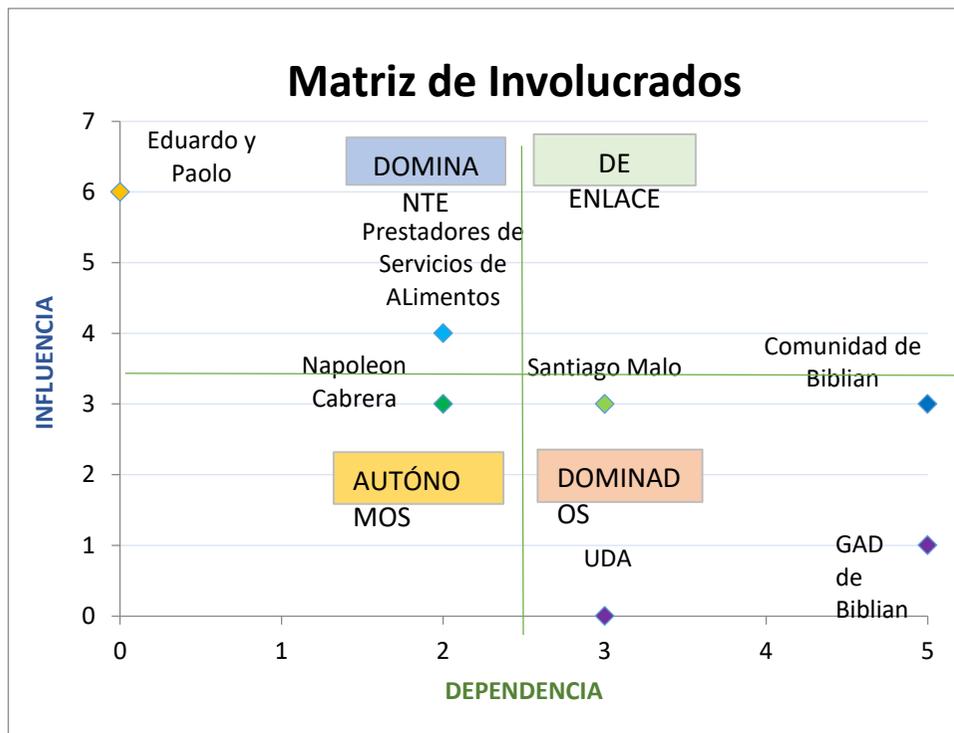
RESULTADOS

Involucrados	Influencia	Dependencia
Eduardo/Paola	6	0
Santiago Malo	3	3
Napoleón Cabrera Coronel	3	2
Prestadores de servicios de alimentos	4	2
Comunidad de Biblián	3	5
GAD Biblián	1	5
Universidad del Azuay	0	3
SUMATORIA		

Tabla 15: Resultados de la Matriz de Involucrados

Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Ilustración 8: Gráfico de Resultados



Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 20182017

Análisis de los resultados

Luego de realizar la matriz de involucrados nos dio como resultado en el cuadrante de dominantes los autores de este proyecto Eduardo y Paola y también los prestadores de servicios de alimentos ya que son los principales actores involucrados en la ejecución de este proyecto.

2.21 Hoja de ruta

Tabla 16: *Hoja de ruta*

STAKEHOLDER	EJE DE ACCIÓN	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	ENTREGABLE	PERIODO DE TIEMPO DEL ACCIONAR
Juan Eduardo Beltrán Rodríguez; Nancy Paola Sánchez	Planificación y Ejecución	-Levantamiento de la línea base -Estudio de los factores de localización. -Capacitaciones -Socialización con la comunidad.	Proyecto final del programa de capacitación para los prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la panamericana norte km 2 del cantón Biblián	Septiembre 2017-febrero 2018
Director: Mgst. Santiago Malo	Planificación	-Dirigir el desarrollo del proyecto. -Sugerir sobre el avance de la tesis y con las tutorías previamente establecidas.	Informe de toda la capacitación dada.	Septiembre 2017-febrero 2018
Napoleón Cabrera	Ejecución	Proveer información turística del Cantón Incentivar a los prestadores de servicios de alimentos que una participación efectiva.	Proyecto final del programa de capacitación para los prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la panamericana norte km 2 del cantón Biblián	Noviembre-2018

Prestadores de servicios de alimentos	de de	Planificación, ejecución y operación	Proporcionar información sobre sus locales Estar dispuesto a colaborar con los capacitadores Poner en marcha todo lo aprendido	-Entrega de proyecto realizado -Certificados de asistencia	Septiembre 2017-febrero 2018
Comunidad de Biblián		Ejecución y operación	Proveer información todos los atractivos de la zona		
GAD del Cantón Biblián		Planificación y ejecución		Emprendimientos en fase de cierre. Tesis finalizada.	Abril -17
Director: Mgst. Santiago Malo		Planificación	Asistir a todas las tutorías previamente establecidas.	Informe de toda la capacitación dada.	Septiembre 2017-febrero 2018
Universidad del Azuay	del	Planificación	Cumplir con la elaboración del plan administrativo y con las reuniones del estado del proyecto anteriormente establecidas.	Proyecto final del programa de capacitación para los prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la panamericana norte km 2 del cantón Biblián	Septiembre 2017-febrero 2018

Diseño de imagen propia realizado por Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

2.22 Prestadores de servicio

Se realizó levantamiento de información a través de una ficha a cada propietario de los locales a fin de tener una información formal de la situación y antecedentes de cada local.

También se realizó unas encuestas a los propietarios y personal de apoyo de los locales con la finalidad de conocer cuáles son sus necesidades con respecto al desempeño laboral.

Restaurante Pique al Paso

Ficha de datos del Propietario

Ilustración 9: Ficha de datos del Propietario de Pique al Paso

FICHA DE DATOS DE PROPIETARIO DE LOCAL												
NOMBRE DEL LOCAL:	PIQUE AL PASO											
NOMBRE DEL PROPIETARIO:	Carmen Lema							FOTO LOCAL				
Numero de Cedula o Pasaporte:												
FECHA DE NACIMIENTO	AÑO	58	MES	2	DIA	12						
TELEFONOS	FUJO		MOVIL									
DIRECCION E-MAIL:												
INSTURCCION:	Primaria	x	Secundaria		Superior							
Titulo:												
NOMBRE DEL ENCARGADO:												
NUMERO DE COLABORADORES:	3											
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO:	25 años											
HORARIOS DE ATENCION:	07h00 a 22h00											
LOCAL	PROPIO	x	ARRENDADO VALOR		FAMILIAR		OTROS					
Antecedentes de la Actividad												
AREAS DEL LOCAL	SALON	x	SSH	x	AREAS VERDES			x				
	COCINA		BODEGA	x	PARQUEADERO			x				
	CAPACIDAD PAX:											
	# MESAS	6	PLASTICO	x	MADERA		MANTELERIA	SI	NO			
	# SILLAS	25	PLASTICO		MADERA		OBSERVACION:		x			
	OBSERVACION:											
BATERIAS SANITARIAS	NUMERO:								OBSERVACION:			
	ESTADO											
	BUENO	x	REGULAR		MALO							
	GAS	x	MESON	x	EXTRACTOR DE OLORES			x				
	LEÑA	x	LAVADOR	x	TABLAS DE PICAR ALIMENTOS			x				
	PARRILLA	x	REFRIGERADOR	x	OBSERVACION:							
	INDUSTRIAL	x	CONGELADOR	x								
	DOMESTICA		LICUADORA	x								
	PLATO:	Fritada						COSTO	3\$ a 5\$			
	PLATO:	Sancocho						COSTO	3\$			
	PLATO:	Casarita						COSTO	5\$			
	PLATO:	Morcilla						COSTO	1\$			
	BEBIDA:	Café						COSTO	0,50\$			
	BEBIDA:	Agua Aromatica						COSTO	0,30\$			
	BEBIDA:	Cola						COSTO	0,75\$			
	NUMERO DE CLIENTES POR DIA:				10 a 20							
	OBSERVACIONES:											
	En los días de menor movimiento de 10 a 20											
	En los días de mayor movimiento sábado y domingo 40 a 60											
	CAPACITACIONES RECIBIDAS											
	TIPO DE CAPACITACION	INSTITUCION			DURACION		FECHA					
	GRADO DE ACEPTACION CON EL PROGRAMA DE CAPACITACION OFRECIDO											
	VO ACEPTA					NUMERO DE PERSONAS QUE PODRIAN ASISTIR	3					
	DE ACUERDO	x				OBSERVACIONES:						
	VO SABE											

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Áreas del restaurante Pique al Paso

Fotografía 63: *Fachada del restaurante Pique al Paso*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Fotografía 64: *Producto del restaurante Pique al Paso*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Fotografía 65: *Área de elaboración de alimentos del restaurante pique al paso*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Fotografía 66: *SSHH del restaurante pique al paso*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Restaurante el Señor de la Justicia

Ficha de datos del Propietario

Ilustración 10: Ficha de datos del propietario de la Picantería Señor de la Justicia

FICHA DE DATOS DE PROPIETARIO DE LOCAL											
NOMBRE DEL LOCAL:		PICANTERIA EL SEÑOR DE LA JUSTICIA									
NOMBRE DEL PROPIETARIO:		Maria Luz Paredes / Jose Sarmiento									
Número de Cedula o Pasaporte:		300992401									
FECHA DE NACIMIENTO		AÑO	1967	MES	Marzo	DIA	1	FOTO LOCAL 			
TELEFONOS		FIJO	2232708	MOVIL	958700032						
DIRECCION E-MAIL:											
INSTRUCCION:		Primaria	x	Secundaria		Superior					
Titulo:											
NOMBRE DEL ENCARGADO:											
NUMERO DE COLABORADORES:		3 a 5									
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO:		30 años									
HORARIOS DE ATENCION:											
LOCAL		PROPIO		ARRENDADO VALOR		FAMILIAR		OTROS			
Antecedentes de la Actividad		Este local viene funcionando como 79 años.									
AREAS DEL LOCAL		SALON	x	SSHH	x	AREAS VERDES			x		
		COCINA	x	BODEGA	x	PARQUEADERO			12 carros		
CAPACIDAD PAX:											
SALON		# MESAS	16	PLASTICO		MANTELERIA	SI				
				MADERA			NO	x			
		# SILLAS	70	PLASTICO	x	OBSERVACION:					
		MADERA	x								
BATERIAS SANITARIAS		NUMERO:	2 baños	ESTADO				OBSERVACION:			
		BUENO	x	REGULAR		MALO					
COCINA		GAS	x	MESON	x	EXTRACTOR DE OLORES					
		LEÑA	x	LAVADOR	x	TABLAS DE PICAR ALIMENTOS				x	
		PARRILLA	x	REFRIGERADOR	x	OBSERVACION:					
		INDUSTRIAL	x	CONGELADOR	x						
		DOMESTICA	x	LICUADORA	x						
MENU		PLATO:		Fritada		COSTO	4,00\$				
		PLATO:		Sancocho		COSTO	5,00\$				
		PLATO:		Cascarita		COSTO	5,00\$				
		PLATO:		Tostado		COSTO	3,00\$				
				Mixto		COSTO	8,00\$-9,00\$-10,00\$				
		PLATO:		Maduro		COSTO	1,00\$				
BEBIDAS		PLATO:		Llapingacho		COSTO	3 x 1,00\$				
		BEBIDA:		Cola		COSTO	0,75\$				
MOVIMIENTO		NUMERO DE CLIENTES POR DIA:		100							
		OBSERVACIONES:									
		En los dias de menor movimiento 100 personas									
		En los dias de mayor movimiento que son los fines de semana atienden hasta 300 personas.									
CAPACITACIONES RECIBIDAS											
TIPO DE CAPACITACION		INSTITUCION			DURACION		FECHA				
GRADO DE ACEPTACION CON EL PROGRAMA DE CAPACITACION OFRECIDO											
NO ACEPTA		NUMERO DE PERSONAS QUE PODRIAN ASISTIR			3						
DE ACUERDO		x			OBSERVACIONES:						
NO SABE											

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Áreas del restaurante el Señor de la Justicia

Fotografía 67: *Fachada del restaurante el Señor de la Justicia*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 68: *Producto del restaurante el Señor de la Justicia*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 69: *Operación del restaurante el Señor de la Justicia*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 70: *SSH del restaurante el Señor de la Justicia*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Restaurante el Golosito

Ficha de datos del Propietario del Golosito

Ilustración 11: Ficha de datos del Propietario del Golosito

FICHA DE DATOS DE PROPIETARIO DE LOCAL										
NOMBRE DEL LOCAL:		PICANTERIA EL GOLOSITO								
NOMBRE DEL PROPIETARIO:		Maria del Rocio Quishpi								
Numero de Cedula o Pasaporte:		302228499								
FECHA DE NACIMIENTO		AÑO	90	MES	12	DIA	25			
TELEFONOS		FUO			MOVIL	983308678				
DIRECCION E-MAIL:										
INSTURCCION:		Primaria	x	Secundaria		Superior				
Titulo:										
NOMBRE DEL ENCARGADO:										
NUMERO DE COLABORADORES:		1								
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO:		un mes								
HORARIOS DE ATENCION:		07h30-20h30 todos los días								
LOCAL		PROPIO		ARRENDADO	550,00\$	FAMILIAR		OTROS		
Antecedentes de la Actividad		Una cuñada tambien tiene un local de estos								
AREAS DEL LOCAL		SALON	x	SSH	x	AREAS VERDES		x		
		COCINA	x	BODEGA	x	PARQUEADERO		4 carros		
CAPACIDAD PAX:										
# MESAS		9	PLASTICO			MANTELERIA	SI			
			METAL	x			NO	X		
# SILLAS		50	PLASTICO							
			METAL	x						
OBSERVACION:										
NUMERO:		2								
ESTADO										
BUENO		x	REGULAR			MALO				
OBSERVACION:										
GAS		x	MESON	x		EXTRACTOR DE OLORES				
LEÑA		x	LAVADOR	x		TABLAS DE PICAR ALIMENTOS	x			
PARRILLA		x	REFRIGERADOR	x						
INDUSTRIAL		x	CONGELADOR	x						
DOMESTICA		x	LICUADORA	x						
OBSERVACION:										
PLATO:		Fritada						COSTO	4,00\$	
PLATO:		Sancocho						COSTO	4,00\$	
PLATO:		Casarita						COSTO	5,00\$	
PLATO:		Mixto						COSTO	7,00\$	
PLATO:		Caldo de gallina criolla						COSTO	3,00\$	
PLATO:		Seco de Pollo						COSTO	2,50\$	
BEBIDA:		Café						COSTO	0,50\$	
BEBIDA:		Horchata						COSTO	0,50\$	
BEBIDA:		Jugo						COSTO	1,00\$ -0,50\$	
NUMERO DE CLIENTES POR DIA:		10 a 20								
OBSERVACIONES:										
MOVIMIENTO		De lunes a viernes se recibe de entre 10 a 20 personas/ fines de semana hasta 40 personas!								
CAPACITACIONES RECIBIDAS										
TIPO DE CAPACITACION		INSTITUCION			DURACION		FECHA			
GRADO DE ACEPTACION CON EL PROGRAMA DE CAPACITACION OFRECIDO										
NO ACEPTA		NUMERO DE PERSONAS QUE PODRIAN ASISTIR					2			
DE ACUERDO		x								
NO SABE		OBSERVACIONES:								

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Áreas del restaurante el Golosito

Fotografía 71: *Fachada del restaurante el Golosito*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 72: *Producto del restaurante el Golosito*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 73: *Área de elaboración de alimentos del restaurante el Golosito*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 74: *SSH del restaurante el Golosito*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Restaurante La Cabaña del Señor Ben

Ficha de datos del Propietario

Ilustración 12: Ficha del Propietario de La Cabaña del Señor Ben

FICHA DE DATOS DE PROPIETARIO DE LOCAL						
NOMBRE DEL LOCAL:	LA CABAÑA DEL SEÑOR BEN					
NOMBRE DEL PROPIETARIO:	Jenny Lozano					
Numero de Cedula o Pasaporte:	301934824					
FECHA DE NACIMIENTO	AÑO	1983	MES	junio	DIA	30
TELEFONOS	FIJO	0231-507		MOVIL	987570449	
DIRECCION E-MAIL:						
INSTURCCION:	Primaria	<input checked="" type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>
Título:						
NOMBRE DEL ENCARGADO:						
NUMERO DE COLABORADORES:	1					
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO:	8 meses					
HORARIOS DE ATENCION:	09h00-19h00 de miercoles a domingo					
LOCAL	PROPIO	<input type="checkbox"/>	ARRENDADO VALOR	200,00\$	FAMILIAR	<input type="checkbox"/>
Antecedentes de la Actividad						
AREAS DEL LOCAL	SALON	<input checked="" type="checkbox"/>	SSHH	<input checked="" type="checkbox"/>	AREAS VERDES	<input checked="" type="checkbox"/>
	COCINA	<input checked="" type="checkbox"/>	BODEGA	<input checked="" type="checkbox"/>	PARQUEADERO	5
SALON	CAPACIDAD PAX:					
	# MESAS	6	PLASTICO	4	MANTELERIA	SI <input type="checkbox"/>
			MADERA	2		NO <input checked="" type="checkbox"/>
	# SILLAS	15	PLASTICO	15	OBSERVACION:	
		MADERA	10			
BATERIAS SANITARIAS	NUMERO:					OBSERVACION:
	ESTADO					
COCINA	BUENO	<input type="checkbox"/>	REGULAR	<input checked="" type="checkbox"/>	MALO	<input type="checkbox"/>
	GAS	<input checked="" type="checkbox"/>	MESON	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTRACTOR DE OLORES	
	LEÑA	<input checked="" type="checkbox"/>	LAVADOR	<input checked="" type="checkbox"/>	TABLAS DE PICAR ALIMENTOS	<input checked="" type="checkbox"/>
	PARRILLA	<input checked="" type="checkbox"/>	REFRIGERADOR	<input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVACION:	
	INDUSTRIAL	<input checked="" type="checkbox"/>	CONGELADOR	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DOMESTICA	<input checked="" type="checkbox"/>	LICUADORA	<input checked="" type="checkbox"/>		
MENU	PLATO:	Fritada			COSTO	4,00\$
	PLATO:	Sancocho			COSTO	4,00\$
	PLATO:	Cascarita			COSTO	3,00\$
	PLATO:	Chancho a la Barbosa			COSTO	4,00\$
	PLATO:	Caldo de Gallina Criolla			COSTO	3,00\$
	PLATO:	Caldo de patas de res			COSTO	2,50\$
BEBIDAS	BEBIDA:	Café			COSTO	0,50\$
	BEBIDA:	Té			COSTO	0,50\$
	BEBIDA:	Jugo			COSTO	1,00\$
	BEBIDA:	Cola			COSTO	0,75\$
MOVIMIENTO	NUMERO DE CLIENTES POR DIA:				20	
	OBSERVACIONES:					
CAPACITACIONES RECIBIDAS						
TIPO DE CAPACITACION	INSTITUCION		DURACION		FECHA	
GRADO DE ACEPTACION CON EL PROGRAMA DE CAPACITACION OFRECIDO						
NO ACEPTA			NUMERO DE PERSONAS QUE PODRIAN ASISTIR	2		
DE ACUERDO	<input checked="" type="checkbox"/>			OBSERVACIONES:		
NO SABE						



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Áreas del restaurante La Cabaña del Señor Ben

Fotografía 75: Fachada del restaurante La Cabaña del Señor Ben



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 76: Producto del restaurante La Cabaña del Señor Ben



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 77: Área de elaboración de alimentos del restaurante La Cabaña del Señor Ben



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 78: SSHH del restaurante La Cabaña del Señor Ben



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Restaurante: Picantería La Dolorosa

Ficha de datos del Propietario

Ilustración 13: Ficha de datos del propietario de la Picantería La Dolorosa

FICHA DE DATOS DE PROPIETARIO DE LOCAL										
NOMBRE DEL LOCAL:	PICANTERIA LA DOLOROSA									
NOMBRE DEL PROPIETARIO: Numero de Cedula o Pasaporte: FECHA DE NACIMIENTO TELEFONOS DIRECCION E-MAIL: INSTRUCCION: Título: NOMBRE DEL ENCARGADO: NUMERO DE COLABORADORES: TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO: HORARIOS DE ATENCION:	Maria Leonor Sarmiento Tohalongo AÑO: MES: DIA: FIJO: MOVIL: 0984338347 Primaria Secundaria x Superior 3 3 años									
										
	LOCAL	PROPIO	x	ARRENDADO VALOR		FAMILIAR		OTROS		
	Antecedentes de la Actividad									
	AREAS DEL LOCAL	SALON	x	SSH x		AREAS VERDES				
		COCINA	x	BODEGA xx		PARQUEADERO				7
	SALON	CAPACIDAD PAX:								
		# MESAS	10	METAL	x	MADERA		MANTELERIA	SI	x
				PLASTICO		MADERA		OBSERVACION:		
		# SILLAS	60							
BATERIAS SANITARIAS	NUMERO: 2									
	ESTADO									
	BUENO	x	REGULAR		MALO					
COCINA	GAS	x	MESON	x	EXTRACTOR DE OLORES					
	LEÑA	x	LAVADOR	x	TABLAS DE PICAR ALIMENTOS	x				
	PARRILLA	x	REFRIGERADOR	x	OBSERVACION:					
	INDUSTRIAL	x	CONGELADOR	x						
	DOMESTICA		LICUADORA	x						
MENU	PLATO:		Fritada		COSTO	4,00\$				
	PLATO:		Sancocho		COSTO	4,00\$				
	PLATO:		Cascarita		COSTO	5,00\$				
	PLATO:		Mixto		COSTO	7,00\$				
BEBIDAS	BEBIDA:		Cola		COSTO	0,50\$				
	BEBIDA:		Cola		COSTO	1,25\$				
MOVIMIENTO	NUMERO DE CLIENTES POR DIA: 40									
	OBSERVACIONES:									
CAPACITACIONES RECIBIDAS										
TIPO DE CAPACITACION	INSTITUCION			DURACION			FECHA			
GRADO DE ACEPTACION CON EL PROGRAMA DE CAPACITACION OFRECIDO										
NO ACEPTA		NUMERO DE PERSONAS QUE PODRIAN ASISTIR			2					
DE ACUERDO	x	OBSERVACIONES:								
NO SABE										

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Áreas del restaurante Picantería La Dolorosa

Fotografía 79: *Fachada del restaurante Picantería La Dolorosa*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2017

Fotografía 80: *Producto del restaurante Picantería La Dolorosa*



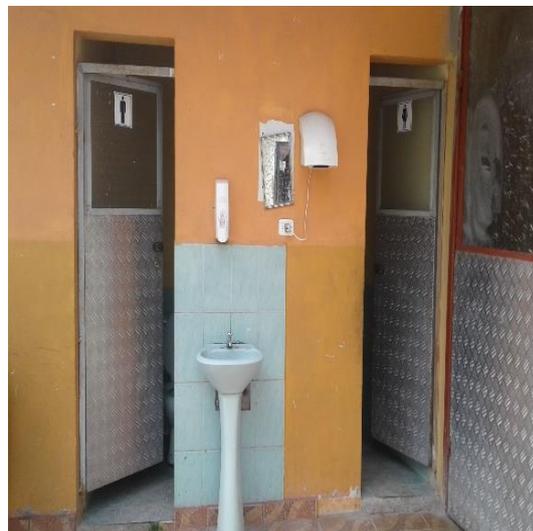
Autor: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Fotografía 81: *Área de elaboración de alimentos del restaurante Picantería La Dolorosa*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Fotografía 82: *SSH del restaurante Picantería La Dolorosa*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Restaurante: Rocío Quizhpe

Ficha de datos del Propietario

Ilustración 14: Ficha de datos del propietario del Restaurante Rocío Quizhpe

FICHA DE DATOS DE PROPIETARIO DE LOCAL										
NOMBRE DEL LOCAL:								FOTO LOCAL		
NOMBRE DEL PROPIETARIO:		Rocio Quizhpe								
Numero de Cedula o Pasaporte:		302228499								
FECHA DE NACIMIENTO		AÑO	90	MES	12	DIA	25			
TELEFONOS		FIJO				MOVIL	983308678			
DIRECCION E-MAIL:										
INSTURCCION:		Primaria	x	Secundaria		Superior				
Título:										
NOMBRE DEL ENCARGADO:										
NUMERO DE COLABORADORES:		1								
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO:		un mes								
HORARIOS DE ATENCION:		07h30-20h30 todos los dias								
LOCAL		PROPIO		ARRENDADO	VALOR	550,00\$	FAMILIAR		OTROS	
Antecedentes de la Actividad		Una cuñada tambien tiene un local de estos								
AREAS DEL LOCAL		SALON	x	SSH	x	AREAS VERDES		x		
		COCINA	x	BODEGA	x	PARQUEADERO		4 carros		
CAPACIDAD PAX:										
SALON		# MESAS	9	PLASTICO		MANTELERIA	SI			
				METAL	x		NO	X		
		# SILLAS	50	PLASTICO		OBSERVACION:				
		METAL	x							
BATERIAS SANITARIAS		NUMERO:	2	ESTADO			OBSERVACION:			
		BUENO	X	REGULAR		MALO				
COCINA		GAS	X	MESON	X	EXTRACTOR DE OLORES				
		LEÑA	X	LAVADOR	X	TABLAS DE PICAR ALIMENTOS	X			
		PARRILLA	X	REFRIGERADOR	X	OBSERVACION:				
		INDUSTRIAL	X	CONGELADOR	X					
		DOMESTICA	X	LICUADORA	X					
MENU		PLATO:	Fritada				COSTO	4,00\$		
		PLATO:	Sancocho				COSTO	4,00\$		
		PLATO:	Cascarita				COSTO	5,00\$		
		PLATO:	Mixto				COSTO	7,00\$		
		PLATO:	Caldo de gallina criolla				COSTO	3,00\$		
BEBIDAS		PLATO:	Seco de Pollo				COSTO	2,50\$		
		BEBIDA:	Café				COSTO	0,50\$		
		BEBIDA:	Horchata				COSTO	0,50\$		
		BEBIDA:	Jugo				COSTO	1,00\$ -0,50\$		
MOVIMIENTO		NUMERO DE CLIENTES POR DIA:		10 a 20						
		OBSERVACIONES:								
		De lunes a viernes se recibe de entre 10 a 20 personas Fines de semana hasta 40 personas								
CAPACITACIONES RECIBIDAS										
TIPO DE CAPACITACION		INSTITUCION			DURACION		FECHA			
GRADO DE ACEPTACION CON EL PROGRAMA DE CAPACITACION OFRECIDO										
NO ACEPTA		NUMERO DE PERSONAS QUE PODRIAN ASISTIR			2					
DE ACUERDO		OBSERVACIONES:								
NO SABE										

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Áreas del restaurante Rocío Quizhpe

Fotografía 83: *Fachada del restaurante Rocío Quizhpe*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 84: *Producto del restaurante Rocío Quizhpe*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 85: *Comedor del restaurante Rocío Quizhpe*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 86: *SSH del restaurante Rocío Quizhpe*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Restaurante: Picantería el Viajero

Ficha de datos del Propietario

Ilustración 15: Ficha de datos del propietario de la Picantería el Viajero

FICHA DE DATOS DE PROPIETARIO DE LOCAL											
NOMBRE DEL LOCAL:		PICANTERIA EL VIAJERO									
NOMBRE DEL PROPIETARIO:		Edison Orellana									
Número de Cedula o Pasaporte:		302064706									
ECHA DE NACIMIENTO		AÑO	83	MES	12	DIA	22	FOTO LOCAL 			
ELEFONOS		FIJO		MOVIL	0983798199						
DIRECCION E-MAIL:											
ESTRUCCION:		Primaria	x	Secundaria		Superior					
Título:											
NOMBRE DEL ENCARGADO:											
NÚMERO DE COLABORADORES:		2									
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO:		7 años									
HORARIOS DE ATENCION:		08h00-20h00									
LOCAL		PROPIO		ARRENDADO		FAMILIAR		OTROS			
Antecedentes de la Actividad		El propietario dice que ha trabajado en un negocio de estos en Estados Unidos.									
AREAS DEL LOCAL		SALON	x	SSHH	x	AREAS VERDES					
		COCINA	x	BODEGA		PARQUEADERO		10			
CAPACIDAD PAX:											
SALON		# MESAS	8	METAL	X	MANTELERIA		SI			
				MADERA	X			NO			
		# SILLAS	40	PLASTICO		OBSERVACION:					
		MADERA									
BATERIAS SANITARIAS		NUMERO:	2		ESTADO			OBSERVACION:			
		BUENO		REGULAR		MALO	X				
COCINA		GAS	X	MESON	X	EXTRACTOR DE OLORES					
		LEÑA		LAVADOR	X	TABLAS DE PICAR ALIMENTOS		X			
		PARRILLA	X	REFRIGERADOR	X	OBSERVACION:					
		INDUSTRIAL	X	CONGELADOR	X						
		DOMESTICA	X	LICUADORA	X						
MENU		PLATO:	Fritada			COSTO	4,00\$				
		PLATO:	Sancocho			COSTO	4,00\$				
		PLATO:	Cascaritas			COSTO	5,00\$				
		PLATO:	Mixto			COSTO	8,00\$				
		PLATO:	Morcilla			COSTO	2,00\$				
		PLATO:	Mixto de morcilla			COSTO	10,00\$				
BEBIDAS		BEBIDA:	Café			COSTO	0,50\$				
		BEBIDA:	Cola			COSTO	0,75\$				
		BEBIDA:	Cola			COSTO	1,25\$				
MOVIMIENTO		NUMERO DE CLIENTES POR DIA:		100							
		OBSERVACIONES:									
CAPACITACIONES RECIBIDAS											
TIPO DE CAPACITACION		INSTITUCION			DURACION		FECHA				
GRADO DE ACEPTACION CON EL PROGRAMA DE CAPACITACION OFRECIDO											
¿O ACEPTA		NUMERO DE PERSONAS QUE PODRIAN ASISTIR			2						
¿E ACUERDO		x									
		OBSERVACIONES:									

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Áreas del restaurante Picantería EL Viajero

Fotografía 87: *Facha del restaurante Picantería EL Viajero*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 88: *Producto del restaurante Picantería EL Viajero*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 89: *Área de atención al cliente Picantería EL Viajero*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 90: *SSH Picantería EL Viajero*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Restaurante: Picantería Barcelonita

Ficha de datos del Propietario

Ilustración 16: Ficha de datos del propietario de la Picantería Barcelonita

FICHA DE DATOS DE PROPIETARIO DE LOCAL											
NOMBRE DEL LOCAL:		PICANTERIA BARCELONITA									
NOMBRE DEL PROPIETARIO:		Roberto Uiguicota									
Numero de Cedula o Pasaporte:		301503637									
FECHA DE NACIMIENTO		AÑO		MES		febrero		DIA			
TELEFONOS		FIJO		MOVIL		0992984768					
DIRECCION E-MAIL:											
INSTURCCION:		Primaria		Secundaria		x		Superior			
Titulo:											
NOMBRE DEL ENCARGADO:											
NUMERO DE COLABORADORES:		3									
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO:		2 años									
HORARIOS DE ATENCION:											
LOCAL		PROPIO		ARRENDADO		VALOR		180\$			
				FAMILIAR				OTROS			
Antecedentes de la Actividad		El propietario indica que trabajo en los Estados Unidos en esta actividad.									
AREAS DEL LOCAL		SALON		x		SSHH		x			
		COCINA		x		BODEGA		4 autos			
		CAPACIDAD PAX:									
		# MESAS		5		HIERRO		x			
						MADERA					
						PLASTICO					
		# SILLAS		25		MADERA					
								OBSERVACION:			
BATERIAS SANITARIAS		NUMERO:		2		ESTADO					
		BUENO				REGULAR		x			
						MALO					
								OBSERVACION:			
COCINA		GAS		x		MESON		x			
		LEÑA		x		LAVADOR		x			
		PARRILLA		x		REFRIGERADOR		x			
		INDUSTRIAL		x		CONGELADOR		x			
		DOMESTICA				LICUADORA		x			
								OBSERVACION:			
MENU		PLATO:		Fritada				COSTO		3,50\$	
		PLATO:		Sancocho				COSTO		2,50\$	
		PLATO:		Cascarita				COSTO		5,00\$	
		PLATO:		Costilla ahumada				COSTO		5,00\$	
		PLATO:		Estofado de Trucha				COSTO		3,00\$	
		PLATO:		Estofado de Marisco				COSTO		12,00\$	
		PLATO:		Caldo de Gallina Criolla				COSTO		2,50\$	
BEBIDAS		PLATO:		Seco de pollo				COSTO		3,00\$	
		PLATO:		Maduro con queso				COSTO		1,50\$	
		BEBIDA:		Colas				COSTO		0,75	
		BEBIDA:		Jugos				COSTO		1,00\$	
MOVIMIENTO		NUMERO DE CLIENTES POR DIA:		30							
		OBSERVACIONES:									
CAPACITACIONES RECIBIDAS											
TIPO DE CAPACITACION			INSTITUCION			DURACION		FECHA			
GRADO DE ACEPTACION CON EL PROGRAMA DE CAPACITACION OFRECIDO											
NO ACEPTA		DE ACUERDO		x		NUMERO DE PERSONAS QUE PODRIAN ASISTIR		3			
NO SABE						OBSERVACIONES:					

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Áreas del restaurante Barcelonita

Fotografía 91: *Facha del restaurante Barcelonita*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 92: *Área de elaboración de alimentos del restaurante Barcelonita*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 93: *Producto del restaurante Barcelonita*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 94: *SSH restaurant Barcelonita*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Prestadores de servicio

Tabla 17: *Prestadores de servicio*

Nombre de los propietarios	Nombre del establecimiento	Servicio	Años de funcionamiento
María Luz Pérez José Washington Sarmiento	Picantería Señor de la justicia.	Restaurante	1979 (30 años)
Roció Quishpi	Picantería el Golosito	Restaurante	Noviembre 2017
Carmen Lema	Pique al Paso	Restaurante	1979(30 años)
María Leonor Sarmiento Toalongo	Picantería la Dolorosa	Restaurante	1 año
Jenny Lozano	La cabaña del Señor Ben	Restaurante	Marzo 2017
Edison Orellana	Picantería el Viajero	Restaurante	2000 (7 años)
Luis Rolando Quishpi	Picantería Jesús del Gran Poder	Restaurante	2017(1 año)
Roberto Lliguicota	Picantería Barcelonita	Restaurante	2016(2 años)

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

2.23 Competidores de la Zona

A continuación citaremos lugares que pueden ser considerados competencia para los locales de la panamericana norte del Cantón Biblián, por razones de precio, producto, distancia, promoción.

Tabla 18: *Competidores de la zona Azogues*

CUCHILANDIA

Estos locales están ubicados en la entrada de Azogues.

Es fácil ubicarlos gracias a sus llamativas publicidades desde el inicio de la cuadra donde están estos locales existe publicidad y todos sus locales tienen grandes letreros, algunos con sus precios y promociones.

Todos estos locales están bien ordenados y aseados, sus baños son limpios.

En cuestión de precios si son valores un poco más elevados que los productos que ofrece Biblián.

Sus horarios de atención varían en los locales.

Por lo general estos negocios atienden desde las 10h00 hasta las 20h00.

Sus precios van desde 1.50\$ hasta los 29,00\$

Fotografía 95: *Letrero que está en la esquina del inicio de la cuadra de Cuchilandia.*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Publicidad que realizan los locales, contratan animadores que estén promocionando sus locales y llamando la atención de los pasajeros.

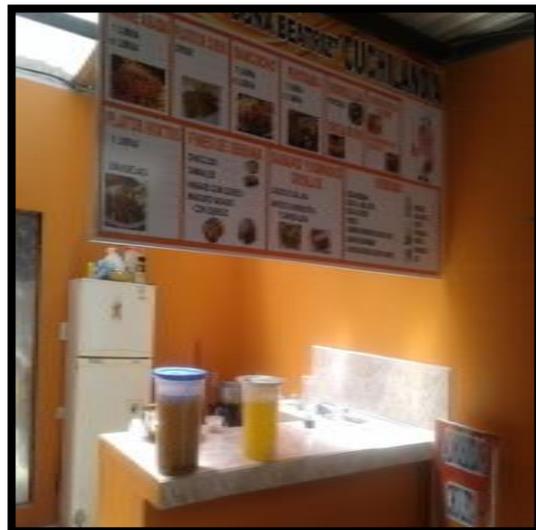
Fotografía 96: *Publicidad Cuchilandia*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Tienen sus platos y precios exhibidos tanto en la parte exterior como interior del local.

Fotografía 97: *Precios en Cuchilandia.*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Tabla 19: *Competidores de la zona Cuenca*

COMIDA TÍPICA EN LA CALLE DON BOSCO

Estos locales están ubicados en 6 cuadras de la calle Don Bosco, desde la av. 12 de Octubre hasta la av. Loja, Todos estos locales están bien ordenados y aseados, sus baños son limpios. En cuestión de precios si son valores un poco más elevados que los productos que ofrece Biblián. Sus horarios de atención varían en los locales.

Fotografía 98: *Local en la calle Don Bosco con letrero*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Fotografía 99: *Local de comida típica en la calle Don Bosco*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Fotografía 100: *Local de comida típica en la calle Don Bosco*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

2.24 Estudio de la Demanda (160 encuestas)

Se realizó 20 encuestas dirigida a los clientes de cada local que se tomaran como una muestra, un total de 160 clientes de los 8 locales de alimentos de la panamericana del km2, con la intención de poder identificar cuál es su percepción acerca del servicio que están recibiendo.

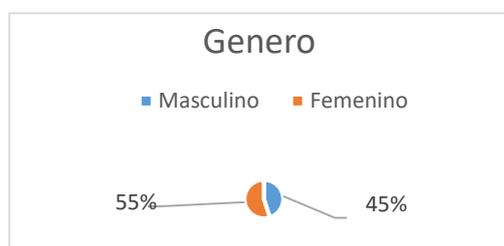
Restaurante Barcelonita

Tabla 20: *Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Barcelonita*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	9	45%
Femenino	11	55%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 17: *Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Barcelonita*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

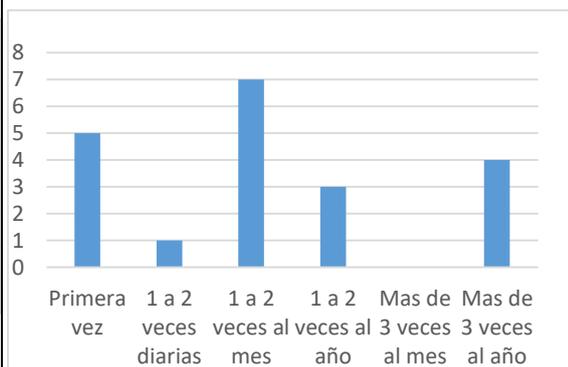
Interpretación: En este resultado se refleja que es más alto el porcentaje de clientes de sexo Masculino.

Tabla 21 :*Frecuencia en que visitan el restaurante Barcelonita*

¿Con que frecuencia visita usted estos locales?		
	Respuestas	Porcentaje
Primera vez	9	45%
1 a 2 veces diarias	1	5%
1 a 2 veces al mes	8	40%
1 a 2 veces al año	2	10%
Mas de 3 veces al mes		0%
Mas de 3 veces al año		0%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 18: *Frecuencia en que visitan el restaurante Barcelonita*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: Estos resultados demuestran que es más alto el índice de clientes que visitan por primera vez, esto se debe a que al ser esta una carretera de conexión inter cantonal y son los pasajeros quienes se alimentan en estos locales.

Tabla 22 : Como conocieron el restaurante *Barcelonita*

¿Cómo conoció estos restaurantes?		
	Respuestas	Porcentaje
A travez de amigos o familiare	7	35%
A travez de publicidad	3	15%
Por Turismo	5	25%
Otro	5	25%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 19: Como conocieron el restaurante *Barcelonita*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

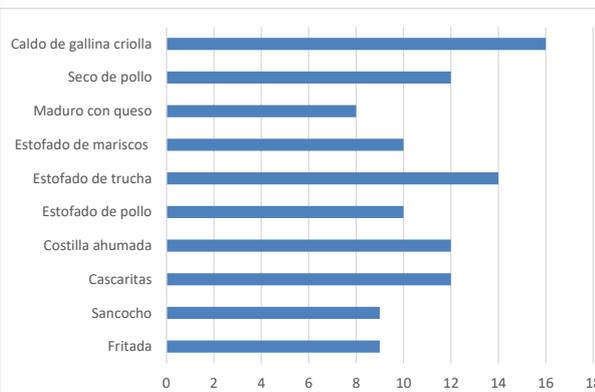
Intpretación: La mayoría de personas acuden a este restaurante por referencia de amigos.

Tabla 23: Platos típicos más vendidos en el restaurante *Barcelonita*

Dentro de los platos tipicos que se ofrecen, los que mas le interesan son:		
	Respuestas	Porcentaje
Fritada	9	8%
Sancocho	9	8%
Cascaritas	12	11%
Costilla ahumada	12	11%
Estofado de pollo	10	9%
Estofado de trucha	14	13%
Estofado de mariscos	10	9%
Maduro con queso	8	7%
Seco de pollo	12	11%
Caldo de gallina criolla	16	14%
Total	112	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 20: Platos típicos más vendidos en el restaurante *Barcelonita*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

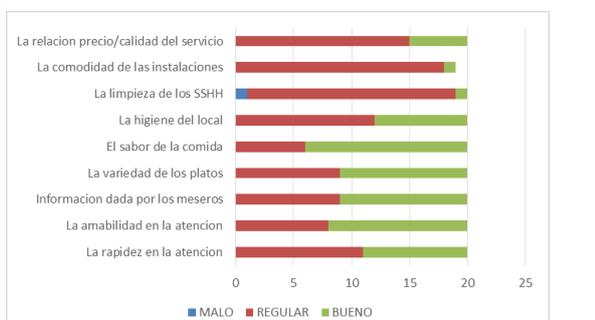
Interpretación: La mayoría de los encuestados acuden a este lugar por el Caldo de gallina criolla, luego por el estofado de trucha que es la especialidad del local, seguido de la costilla ahumada y cascaritas.

Tabla 24: Servicios brindado en el restaurante *Barcelonita*

	MALO	REGULAR	BUENO
La rapidez en la atencion		11	9
La amabilidad en la atencion		8	12
Informacion dada por los meseros		9	11
La variedad de los platos		9	11
El sabor de la comida		6	14
La higiene del local		12	8
La limpieza de los SSHH	1	18	1
La comodidad de las instalaciones		18	1
La relacion precio/calidad del servicio		15	5

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 21: Servicios brindado en el restaurante *Barcelonita*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: Los resultados demuestran que la calificación de servicio en la atención desde la precepción de los clientes es Regular y el mayor índice de afección pesa sobre la comodidad de las instalaciones y los servicios higiénicos.

<p>Tabla 25: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en el restaurante Barcelonita</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Malo</th> <th>Regular</th> <th>Bueno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad del servicio</td> <td>0</td> <td>18</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calidad de los alimentos</td> <td>0</td> <td>17</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017</p>		Malo	Regular	Bueno	Calidad del servicio	0	18		Calidad de los alimentos	0	17		<p>Ilustración 22: <i>Cómo calificaría al servicio brindado en el restaurante Barcelonita</i></p> <table border="1"> <caption>Data for Ilustración 22</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Calidad de los alimentos</th> <th>Calidad del servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bueno</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017</p>	Categoría	Calidad de los alimentos	Calidad del servicio	Bueno	3	2	Regular	17	18	Malo	0	0
	Malo	Regular	Bueno																						
Calidad del servicio	0	18																							
Calidad de los alimentos	0	17																							
Categoría	Calidad de los alimentos	Calidad del servicio																							
Bueno	3	2																							
Regular	17	18																							
Malo	0	0																							
<p>Interpretación: De igual manera podemos ver que en este cuadro la percepción del cliente sobre los servicios brindados es Regular.</p>																									
<p>Tabla 26: <i>Los clientes recomendarían el restaurante Barcelonita</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Recomendaría usted a mas personas a visitar estos restaurantes:</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>tal vez</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>nunca</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017</p>	Recomendaría usted a mas personas a visitar estos restaurantes:			Respuestas	si	18	no	2	tal vez	0	nunca	0	<p>Ilustración 23: <i>Los clientes recomendarían el restaurante Barcelonita</i></p> <table border="1"> <caption>Data for Ilustración 23</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Número de respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>tal vez</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>nunca</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017</p>	Respuesta	Número de respuestas	si	18	no	2	tal vez	0	nunca	0		
Recomendaría usted a mas personas a visitar estos restaurantes:																									
	Respuestas																								
si	18																								
no	2																								
tal vez	0																								
nunca	0																								
Respuesta	Número de respuestas																								
si	18																								
no	2																								
tal vez	0																								
nunca	0																								
<p>Interpretación: Los clientes en un alto índice si recomendarían a otras personas visitar este restaurante.</p>																									

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

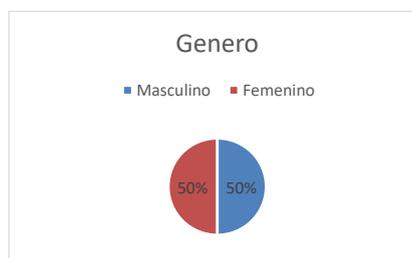
Picantería “La Cabaña del Señor BEN”

Tabla 27: Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	10	50%
Femenino	10	50%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 24: Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

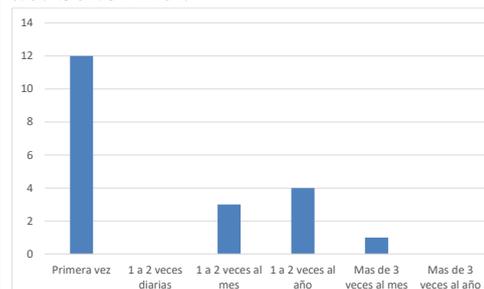
Interpretación: Como resultado tenemos en igual porcentaje la asistencia de clientes tanto femenino como masculino al local.

Tabla 28: Frecuencia en que visitan el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”

¿Con que frecuencia visita usted estos locales?		
	Respuestas	Porcentaje
Primera vez	12	60%
1 a 2 veces diarias	0	0%
1 a 2 veces al mes	3	15%
1 a 2 veces al año	4	20%
Mas de 3 veces al mes	1	5%
Mas de 3 veces al año		0%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 25: Frecuencia en que visitan el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

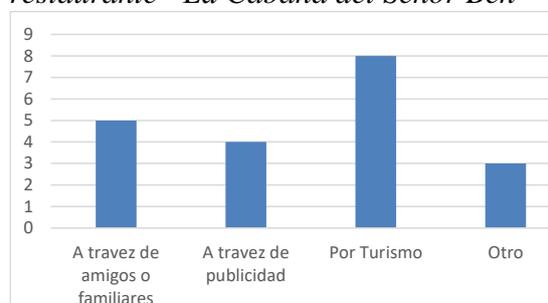
Interpretación: La asistencia por primera vez a este local es la más alta, esto se debe a que la mayoría de personas que acuden a este local son turistas, pasajeros ya que está ubicado en una carretera de conexión Interprovincial y cantonal.

Tabla 29: Como conoció el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”

¿Cómo conoció estos restaurantes?		
	Respuestas	Porcentaje
A travez de amigos o familiare	5	25%
A travez de publicidad	4	20%
Por Turismo	8	40%
Otro	3	15%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 26: Como conoció el restaurante “La Cabaña del Señor Ben”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Intrpretación: La mayoría de personas acuden a este restaurante por referencia de amigos.

Tabla 30: *Platos típicos más vendidos en la Cabaña del Señor Ben*

PLATOS TÍPICOS	Respuestas
Fritada	6
Sancocho	3
Cascaritas	4
Patatas de res	1
Chancho a la Barbosa	6
Total	20

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 27: *Platos típicos más vendidos en la Cabaña del Señor Ben*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

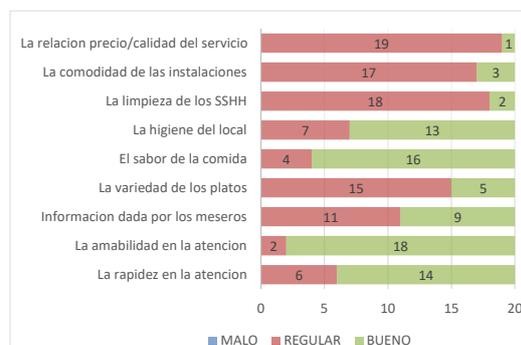
Interpretación: En igual y mayor número los platos típicos favoritos de los clientes que visitan este restaurante son la fritada y el chancho a la Barbosa.

Tabla 31: *Servicios brindado en la Cabaña del Señor Ben*

	MALO	REGULAR	BUENO
La rapidez en la atención		6	14
La amabilidad en la atención		2	18
Información dada por los meseros		11	9
La variedad de los platos		15	5
El sabor de la comida		4	16
La higiene del local		7	13
La limpieza de los SSHH		18	2
La comodidad de las instalaciones		17	3
La relación precio/calidad del servicio		19	1

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 28: *Servicios brindado en la Cabaña del Señor Ben*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

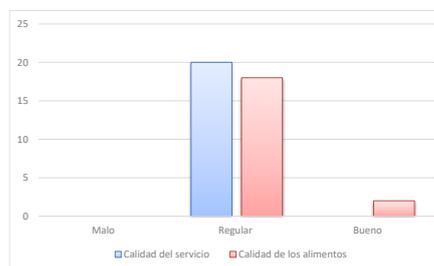
Interpretación: En mayor número la percepción del cliente pesa sobre la calificación regular, los índices más altos se dan en la limpieza de los baños y comodidad de las atenciones.

Tabla 32: *Cómo calificaría al servicio brindado en la Cabaña del Señor Ben*

Como califica usted el servicio brindado			
	Malo	Regular	Bueno
Calidad del servicio	0	20	
Calidad de los alimentos	0	18	

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 29: *Cómo calificaría al servicio brindado en la Cabaña del Señor Ben*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

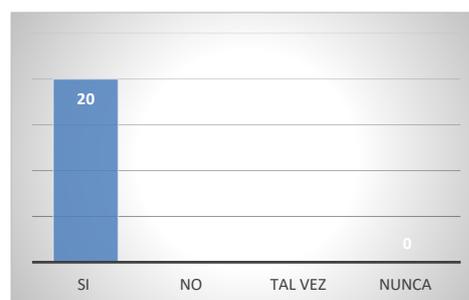
Interpretación: Tanto en la calidad de servicio como la calidad de los alimentos los resultados obtenidos apuntan hacia la calificación regular.

Tabla 33: *Los clientes recomendarán el restaurante la Cabaña del Señor Ben*

Recomendaría usted a mas personas a visitar estos restaurantes:	
	Respuestas
Si	20
No	0
Tal vez	0
Nunca	0

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 30: *Los clientes recomendarán el restaurante la Cabaña del Señor Ben*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: En este resultado podemos observar en un 100% que los clientes si recomendarían este local para que sea visitado por otras personas.

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

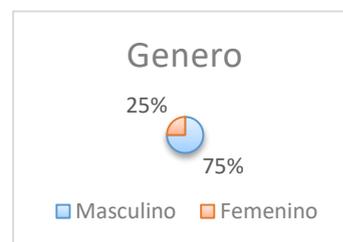
Picantería “El Señor de la Justicia”

Tabla 34: *Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante “El Señor de la Justicia”*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	15	75%
Femenino	5	25%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 31 : *Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante “El Señor de la Justicia”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

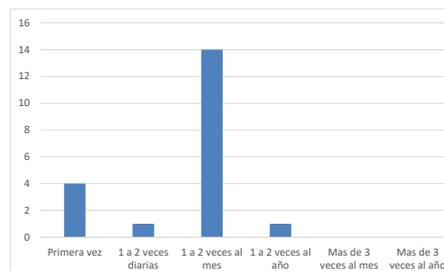
Interpretación: En su mayoría la asistencia a este local es de género masculino con un índice del 75%.

Tabla 35: *Frecuencia en que visitan el restaurante “El Señor de la Justicia”*

¿Con que frecuencia visita usted estos locales?		
	Respuestas	Porcentaje
Primera vez	4	20%
1 a 2 veces diarias	1	5%
1 a 2 veces al mes	14	70%
1 a 2 veces al año	1	5%
Mas de 3 veces al mes		0%
Mas de 3 veces al año		0%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 32: *Frecuencia en que visitan el restaurante “El Señor de la Justicia”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

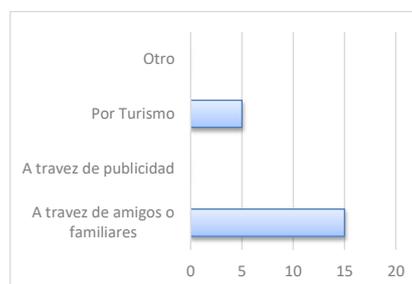
Interpretación: El mayor índice de la frecuencia de visita de clientes a este local apunta con un 70% de una a dos veces al mes.

Tabla 36: *Como conoció el restaurante “El Señor de la Justicia”*

¿Cómo conoció estos restaurantes?		
	Respuestas	Porcentaje
A travez de amigos o familiare	15	75%
A travez de publicidad	0	0%
Por Turismo	5	25%
Otro	0	0%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 33: *Como conoció el restaurante “El Señor de la Justicia”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: La mayoría de las personas que visitan este restaurante en un porcentaje del 75% vienen porque familiares y amigos les han recomendado este local.

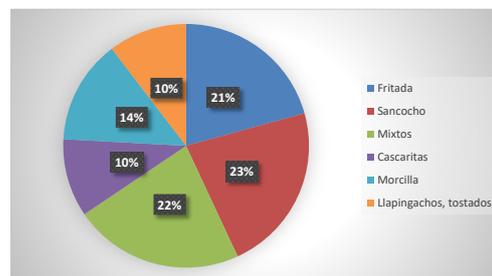
Tabla 37: *Platos típicos más vendidos “El Señor de la Justicia”*

Dentro de los platos típicos que se ofrecen, los que más le interesan son:

	Respuestas	Porcentaje
Fritada	12	21%
Sancocho	13	22%
Mixtos	13	22%
Cascaritas	6	10%
Morcilla	8	14%
Llapingachos, tostados	6	10%
Total	58	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 34: *Platos típicos más vendidos “El Señor de la Justicia”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

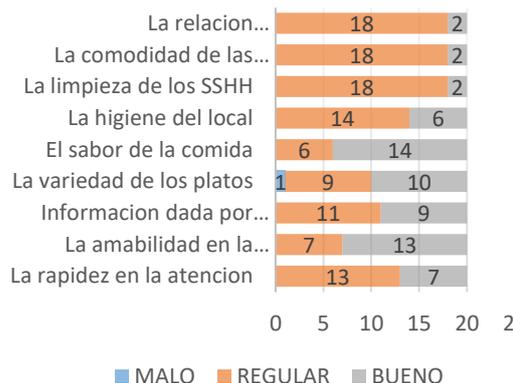
Interpretación: En este resultado indica que existen tres platos típicos de mayor interés para los restaurantes que son: la fritada, el sancocho, la cascarita.

Tabla 38: *Servicios brindado en el restaurante “El Señor de la Justicia”*

	MAL O	REGULA R	BUEN O
La rapidez en la atención		4	16
La amabilidad en la atención		6	14
Información dada por los meseros		12	8
La variedad de los platos		6	14
El sabor de la comida		5	15
La higiene del local		12	8
La limpieza de los SSHH		2	18
La comodidad de las instalaciones		16	4
La relación precio/calidad del servicio		18	2

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 35: *Servicios brindado en el restaurante “El Señor de la Justicia”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

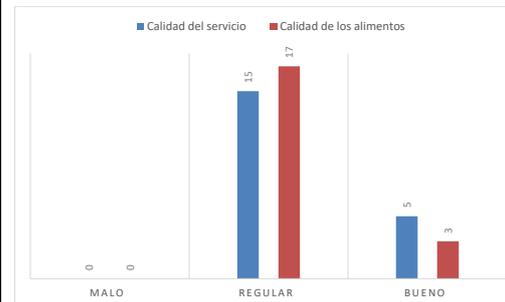
Interpretación: En mayor índice la calificación de parte del cliente pesa sobre la calificación regular, uno de los puntos de mayor incidencia es la variable relación precio/calidad.

Tabla 39: Cómo calificaría al servicio brindado en “El Señor de la Justicia”

Como califica usted el servicio brindado			
	Malo	Regular	Bueno
Calidad del servicio	0	15	
Calidad de los alimentos	0	17	

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 36: Cómo calificaría al servicio brindado en “El Señor de la Justicia”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

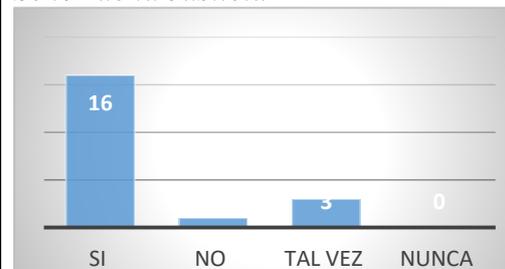
Interpretación: Como resultado tenemos que la calificación global en calidad de servicio tiene mayor incidencia sobre la calificación regular, de igual manera en la variable Calidad de alimentos.

Tabla 40: Los clientes recomendarán el restaurante “El Señor de la Justicia”

Recomendaría usted a más personas a visitar estos restaurantes:	
	Respuestas
Si	18
No	2
Tal vez	0
Nunca	0

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 37: Los clientes recomendarán el restaurante “El Señor de la Justicia”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: La mayoría de los encuestados indican que recomendarían a más personas a que visiten este local.

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

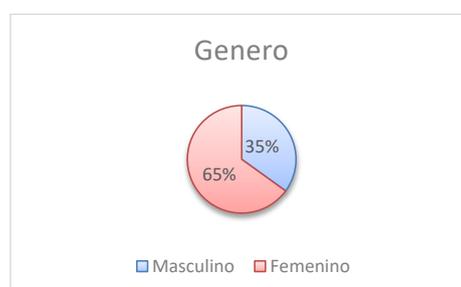
Picantería “El Golosito”

Tabla 41: Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “El Golosito”

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	35%
Femenino	13	65%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 38: Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “El Golosito”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: La mayor parte de visitantes de este local corresponde al género femenino con un porcentaje del 65%.

Tabla 42: Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “El Golosito”

¿Con que frecuencia visita usted estos locales?		
	Respuestas	Porcentaje
Primera vez	8	40%
1 a 2 veces diarias	0	0%
1 a 2 veces al mes	12	60%
1 a 2 veces al año	0	0%
Mas de 3 veces al mes	0	0%
Mas de 3 veces al año	0	0%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 39: Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “El Golosito”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

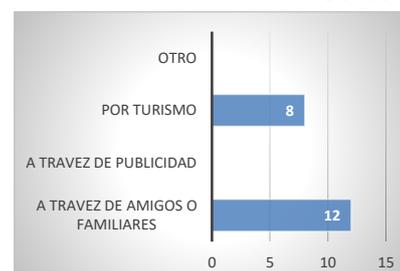
Interpretación: Con un 60% estos resultados reflejan que visitan estos locales de 1 a 2 veces al mes.

Tabla 43: Como conoció el restaurante Picantería “El Golosito”

¿Cómo conoció estos restaurantes?		
	Respuestas	Porcentaje
A travez de amigos o familiare	12	60%
A travez de publicidad	0	0%
Por Turismo	8	40%
Otro	0	0%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 40: Como conoció el restaurante Picantería “El Golosito”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: En un índice del 60% se refleja que la mayoría de los visitantes conoce este local por referencias de amigos y familiares.

Tabla 44: Platos típicos más vendidos en la Picantería “El Golosito”

Dentro de los platos típicos que se ofrecen, los que más le interesan son:

	Respuestas	Porcentaje
Fritada	9	13%
Sancocho	9	13%
Mixto	10	14%
Cascaritas	8	11%
Maduro con queso	8	11%
Seco de pollo	14	20%
Caldo de gallina criolla	13	18%
Total	71	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 41: Platos típicos más vendidos en la Picantería “El Golosito”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: Los resultados indican que en mayor número los visitantes prefieren el seco de pollo y el caldo de gallina criolla que se prepara en este local.

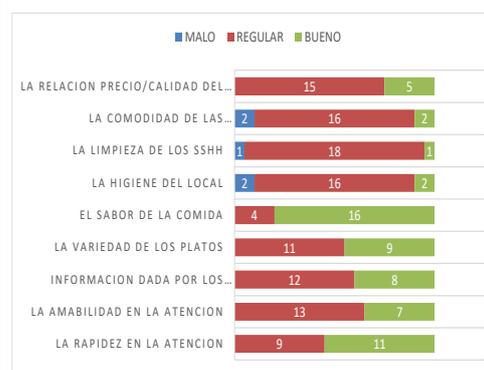
Tabla 45: Servicios brindado en la Picantería “El Golosito”

Como califica el servicio brindado en atención a los siguientes puntos:

	MA LO	REGUL AR	BUE NO
La rapidez en la atención		9	11
La amabilidad en la atención		13	7
Información dada por los meseros		12	8
La variedad de los platos		11	9
El sabor de la comida		4	16
La higiene del local	2	16	2
La limpieza de los SSHH	1	18	1
La comodidad de las instalaciones	2	16	2
La relación precio/calidad del servicio		15	5

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 42: Servicios brindado en la Picantería “El Golosito”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

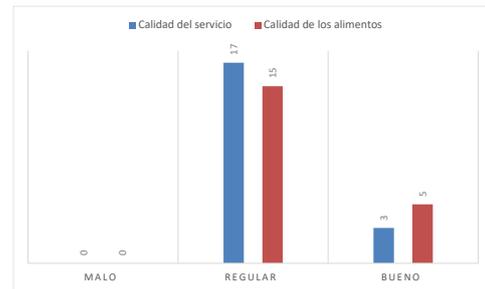
Interpretación: La calificación más alta en estos resultados refleja la calificación regular con mayor incidencia en la variable de la limpieza de los servicios Higiénicos y la comodidad de las instalaciones.

Tabla 46: *Cómo calificaría al servicio brindado en la Picantería “El Golosito”*

Como califica usted el servicio brindado			
	Malo	Regular	Bueno
Calidad del servicio	0	17	3
Calidad de los alimentos	0	15	5

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 43: *Cómo calificaría al servicio brindado en la Picantería “El Golosito”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

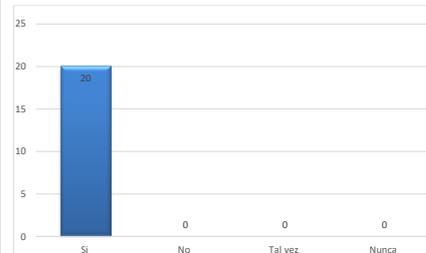
Interpretación: Los resultados refleja que los clientes califican como regular la calidad tanto de servicio como de los alimentos.

Tabla 47: *Los clientes recomendaran a la Picantería “El Golosito”*

Recomendaria usted a mas personas a visitar estos restaurantes:	
	Respuestas
Si	20
No	0
Tal vez	0
Nunca	0

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 44: *Los clientes recomendaran a la Picantería “El Golosito”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: Como resultado tenemos que en su totalidad los visitantes indican que si recomendarían visitar estos locales.

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

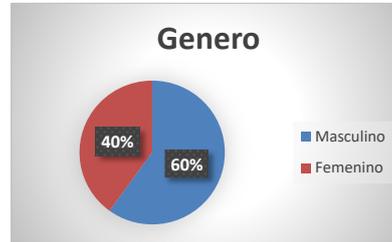
Picantería “Pique al Paso”

Tabla 48: Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “Pique al Paso”

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	12	60%
Femenino	8	40%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 45: Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “Pique al Paso”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: Los resultados reflejan que en mayor número el género masculino asiste a este local.

Tabla 49: Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “Pique al Paso”

¿Con que frecuencia visita usted estos locales?		
	Respuestas	Porcentaje
Primera vez	5	25%
1 a 2 veces diarias	0	0%
1 a 2 veces al mes	10	50%
1 a 2 veces al año	4	20%
Mas de 3 veces al mes		0%
Mas de 3 veces al año	1	5%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 46: Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “Pique al Paso”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

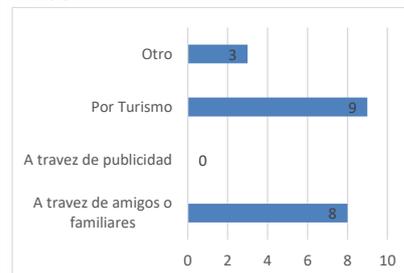
Interpretación: El mayor resultado apunta a que la frecuencia de visita es de 1 a 2 veces al mes.

Tabla 50: Como conoció el restaurante Picantería “Pique al Paso”

¿Cómo conoció estos restaurantes?		
	Respuestas	Porcentaje
A travez de amigos o familiare	8	40%
A travez de publicidad	0	0%
Por Turismo	9	45%
Otro	3	15%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 47: Como conoció el restaurante Picantería “Pique al Paso”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

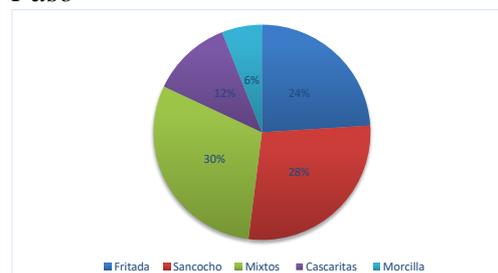
Interpretación: En una mayor y cercana incidencia la mayoría de los encuestados indican que conoce este restaurante por referencias de amigos y familiares y también por motivos de turismo.

Tabla 51: *Platos típicos más vendidos de la Picantería “Pique al Paso”*

Dentro de los platos típicos que se ofrecen, los que mas le interesan son:		
	Respuestas	Porcentaje
Fritada	12	24%
Sancocho	14	28%
Mixtos	15	30%
Cascaritas	6	12%
Morcilla	3	6%
Total	50	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 48: *Platos típicos más vendidos de la Picantería “Pique al Paso”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

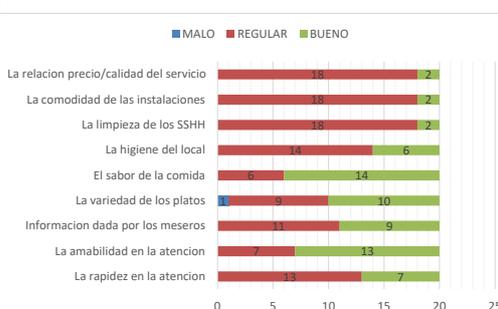
Interpretación: Los visitantes indican que tienen preferencia por el plato mixto.

Tabla 52: *Servicios brindado de la Picantería “Pique al Paso”*

	MALO	REGULAR	BUENO
La rapidez en la atención		13	7
La amabilidad en la atención		7	13
Información dada por los meseros		11	9
La variedad de los platos	1	9	10
El sabor de la comida		6	14
La higiene del local		14	6
La limpieza de los SSHH		18	2
La comodidad de las instalaciones		18	2
La relación precio/calidad del servicio		18	2

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 49: *Servicios brindado de la Picantería “Pique al Paso”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

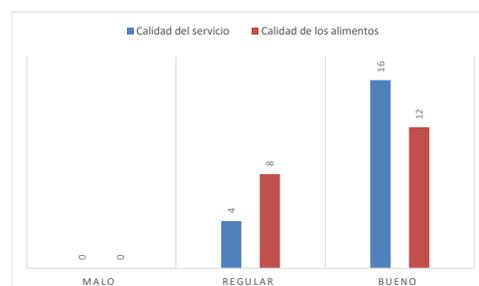
Interpretación: En este resultado la mayoría de las calificaciones a punta a lo regular, presentándose con mayor incidencia en la limpieza de los baños, la comodidad de las instalaciones, la relación precio/ calidad.

Tabla 53: *Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “Pique al Paso”*

Como califica usted el servicio brindado			
	Malo	Regular	Bueno
Calidad del servicio	0	4	16
Calidad de los alimentos	0	8	12

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 50: *Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “Pique al Paso”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

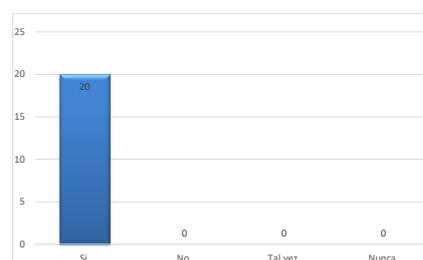
Interpretación: Estos resultados tienen mayor incidencia en la calificación de Bueno tanto en la calidad del servicio como en la calidad de los alimentos.

Tabla 54: *Los clientes recomendarían este restaurante de la Picantería “Pique al Paso”*

Recomendaría usted a mas personas a visitar estos restaurantes:	
	Respuestas
Si	20
No	0
Tal vez	0
Nunca	0

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 51: *Los clientes recomendarían este restaurante de la Picantería “Pique al Paso”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

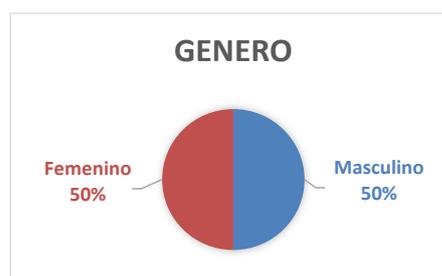
Picantería “Jesús del Gran Poder”

Tabla 55: *Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	10	50%
Femenino	10	50%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 52: *Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

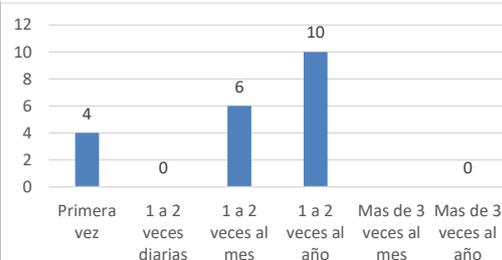
Interpretación: Tenemos como resultado que la vista de género masculino y femenino se da en igual porcentaje.

Tabla 56: *Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”*

¿Con que frecuencia visita usted estos locales?		
	Respuestas	Porcentaje
Primera vez	4	20%
1 a 2 veces diarias	0	0%
1 a 2 veces al mes	6	30%
1 a 2 veces al año	10	50%
Mas de 3 veces al mes	0	0%
Mas de 3 veces al año	0	0%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 53: *Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

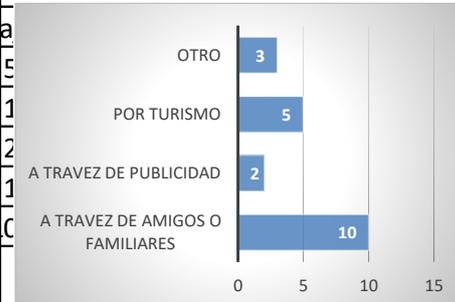
Interpretación: La visita en estos locales se refleja con una incidencia de mayor número en el punto de 1 a 2 veces al año.

Tabla 57: *Como conoció el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”*

¿Cómo conoció estos restaurantes?		
	Respuestas	Porcenta
A travez de amigos o familiare	10	5
A travez de publicidad	2	1
Por Turismo	5	2
Otro	3	1
Total	20	10

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 54: *Como conoció el restaurante Picantería “Jesús del Gran Poder”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

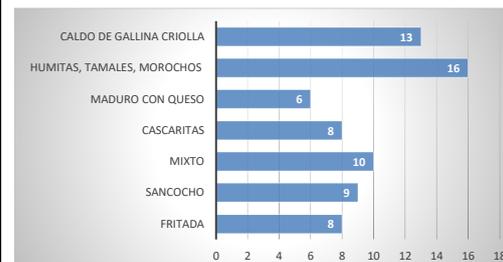
Interpretación: Con mayor frecuencia se refleja que la mayoría de visitantes conoció este restaurante por referencias de amigos y familiares.

Tabla 58: *Platos típicos más vendidos en la Picantería “Jesús del Gran Poder”*

Dentro de los platos típicos que se ofrecen, los que más le interesan son:		
	Respues tas	Porcentaje
Fritada	8	11%
Cascarita	9	13%
Seco de pollo	10	14%
Morcilla	8	11%
Mixto de Morcilla	6	9%
Mixto	16	23%
Seco de carne	13	19%
Total	70	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 55: *Platos típicos más vendidos en la Picantería “Jesús del Gran Poder”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

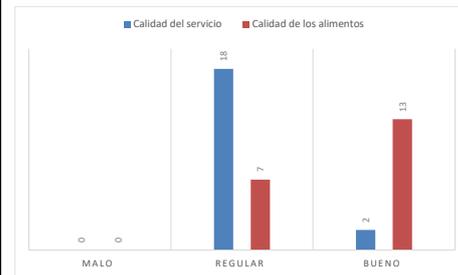
Interpretación: Con una mayor incidencia refleja que el plato que prefieren los visitantes en este restaurante es el plato mixto.

Tabla 59: Servicios brindado en la Picantería “Jesús del Gran Poder”

Como califica usted el servicio brindado			
	Malo	Regular	Bueno
Calidad del servicio	0	18	2
Calidad de los alimentos	0	7	13

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 56: Servicios brindado en la Picantería “Jesús del Gran Poder”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: En este resultado la mayoría de las calificaciones a punta a lo regular, presentándose con mayor incidencia en la limpieza de los baños, la comodidad de las instalaciones, la relación precio/ calidad.

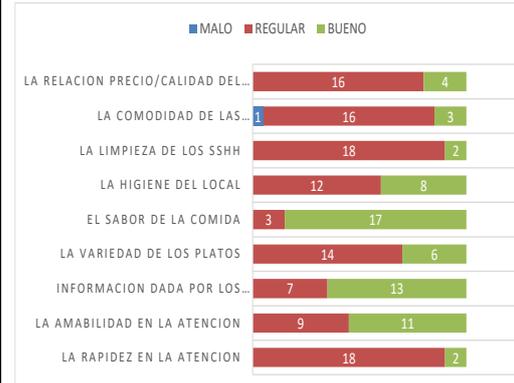
Tabla 60: Cómo calificaría al servicio brindado en la Picantería “Jesús del Gran Poder”

Como califica el servicio brindado en atención a los siguientes puntos:

	MAL	REGULAR	BUENO
La rapidez en la atención	0	18	2
La amabilidad en la atención	0	9	11
Información dada por los meseros	0	7	13
La variedad de los platos	0	14	6
El sabor de la comida	0	3	17
La higiene del local	0	12	8
La limpieza de los SSHH	0	18	2
La comodidad de las instalaciones	1	16	3
La relación precio/calidad del servicio	0	16	4

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 57: Cómo calificaría al servicio brindado en la Picantería “Jesús del Gran Poder”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

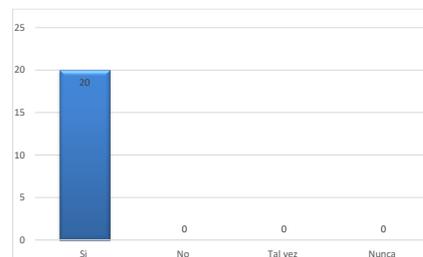
Interpretación: Como resultado indica que los clientes consideran que el servicio brindado está dentro de una calificación regular, presentándose con mayor incidencia su descontento por los servicios higiénicos.

Tabla 61: *Los clientes recomendaran la Picantería “Jesús del Gran Poder”*

Recomendaria usted a mas personas a visitar estos restaurantes:	
	Respuestas
Si	20
No	0
Tal vez	0
Nunca	0

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 58: *Los clientes recomendaran la Picantería “Jesús del Gran Poder”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: En su totalidad los visitantes indican que si recomendarían este local a otras personas.

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

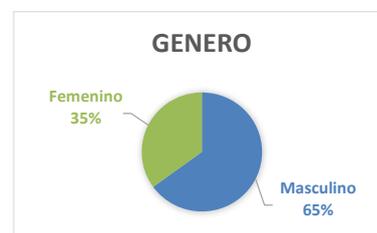
Picantería “La Dolorosa”

Tabla 62: *Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “La Dolorosa”*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	13	65%
Femenino	7	35%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 59: *Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “La Dolorosa”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

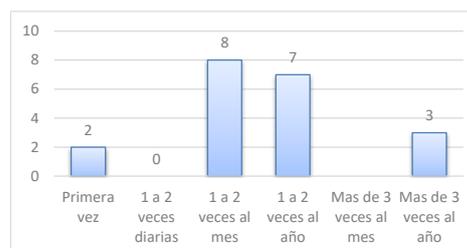
Interpretación: En este resultado tenemos que en su mayoría los visitantes son de género masculino.

Tabla 63: *Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “La Dolorosa”*

¿Con que frecuencia visita usted estos locales?		
	Respuestas	Porcentaje
Primera vez	2	10%
1 a 2 veces diarias	0	0%
1 a 2 veces al mes	8	40%
1 a 2 veces al año	7	35%
Mas de 3 veces al mes	0	0%
Mas de 3 veces al año	3	15%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 60: *Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “La Dolorosa”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

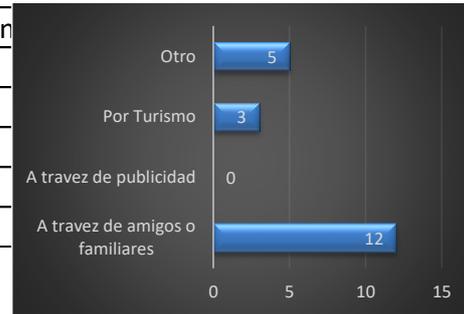
Interpretación: Los visitantes indican que la mayor frecuencia de visita a este local es de 1 a 2 veces al mes.

Tabla 64: Como conoció el restaurante Picantería “La Dolorosa”

¿Cómo conoció estos restaurantes?		
	Respuestas	Porcentaje
A travez de amigos o familiares	12	
A travez de publicidad	0	
Por Turismo	3	
Otro	5	
Total	20	

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 61: Como conoció el restaurante Picantería “La Dolorosa”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

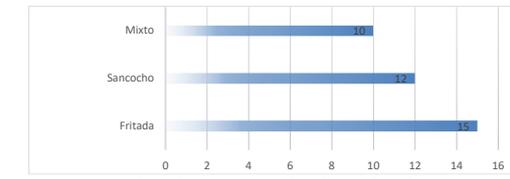
Interpretación: En estos resultados podemos ver que la mayoría de visitantes conoce este lugar por referencias de amigos y familiares.

Tabla 65: Platos típicos más vendidos de la Picantería “La Dolorosa”

Dentro de los platos típicos que se ofrecen, los que mas le interesan son:		
	Respuestas	Porcentaje
Fritada	15	41%
Sancocho	12	32%
Mixto	10	27%
Total	37	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 62: Platos típicos más vendidos de la Picantería “La Dolorosa”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

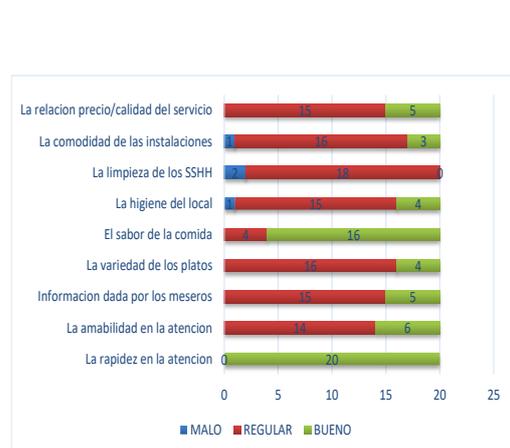
Interpretación: Como resultado tenemos que el plato típico favorito de los visitantes en este local es la fritada.

Tabla 66: Servicios brindado de la Picantería “La Dolorosa”

	MALO	REGULAR	BUENO
La rapidez en la atención	0	0	2
La amabilidad en la atención	14	6	0
Información dada por los meseros	15	5	0
La variedad de los platos	16	4	0
El sabor de la comida	1	4	6
La higiene del local	1	15	4
La limpieza de los SSHH	2	18	0
La comodidad de las instalaciones	1	16	3
La relación precio/calidad del servicio	15	5	0

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 63: Servicios brindado de la Picantería “La Dolorosa”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

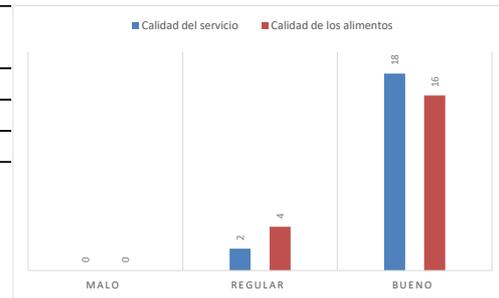
Interpretación: Este resultado indica que la mayor incidencia de la calificación es en la variable “La rapidez en la atención “con una calificación de Bueno, pero en segundo lugar esta con un alto índice la limpieza de los Servicios Higiénicos como Regular.

Tabla 67: Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “La Dolorosa”

Como califica usted el servicio brindado			
	Malo	Regular	Bueno
Calidad del servicio	0	2	4
Calidad de los alimentos	0	4	

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 64: Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “La Dolorosa”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

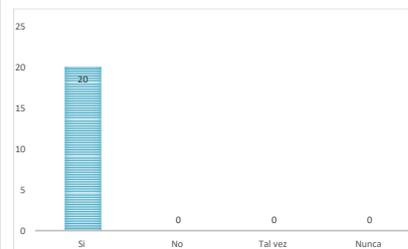
Interpretación: Con respecto a la calidad de servicio y calidad de los alimentos la calificación fue en mayor índice de Bueno.

Tabla 68: Los clientes recomendarán la Picantería “La Dolorosa”

Recomendaría usted a mas personas a visitar estos restaurantes:	
	Respuestas
Si	20
No	0
Tal vez	0
Nunca	0

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 65: Los clientes recomendarán la Picantería “La Dolorosa”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: En un 100% los visitantes dicen que si recomendarían este local a otras personas

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

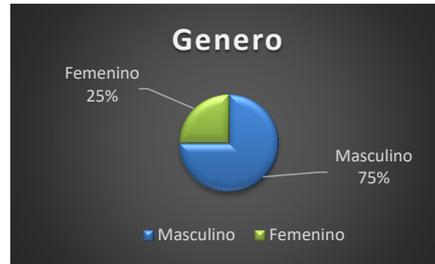
Picantería “El Viajero”

Tabla 69: Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “El Viajero”

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	15	75%
Femenino	5	25%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 66: Porcentaje por genero de personas que visitan el restaurante Picantería “El Viajero”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: En este resultado tenemos que en su mayoría los visitantes son de género masculino.

Tabla 70: Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “El Viajero”

¿Con que frecuencia visita usted estos locales?		
	Respuestas	Porcentaje
Primera vez	5	25%
1 a 2 veces diarias	1	5%
1 a 2 veces al mes	7	35%
1 a 2 veces al año	3	15%
Mas de 3 veces al mes		0%
Mas de 3 veces al año	4	20%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 67: Frecuencia en que visitan el restaurante Picantería “El Viajero”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: El índice más alto de votación se da en la variable de visita de 1 a 2 veces al mes.

Tabla 71: Como conoció el restaurante Picantería “El Viajero”

¿Cómo conoció estos restaurantes?		
	Respuestas	Porcentaje
A travez de amigos o familiares	8	40%
A travez de publicidad	0	0%
Por Turismo	10	50%
Otro	2	10%
Total	20	100%

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 68: Como conoció el restaurante “Picantería “El Viajero”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

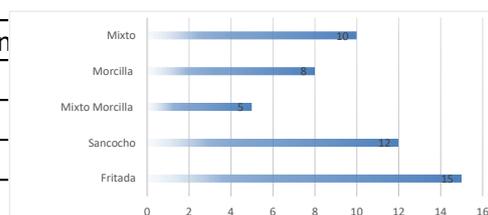
Interpretación: En estos resultados podemos ver que la mayoría de visitantes conoce este lugar por turismo y referencias de amigos y familiares.

Tabla 72: *Platos típicos más vendidos de la Picantería “El Viajero”*

Dentro de los platos típicos que se ofrecen, los mas le interesan son:		
	Respuestas	Porcentaje
Fritada	15	
Sancocho	12	
Mixto Morcilla	5	
Morcilla	8	
Mixto	10	
Total	50	

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 69: *Platos típicos más vendidos de la Picantería “El Viajero”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: Como resultado tenemos que el plato típico favorito de los visitantes en este local es la fritada.

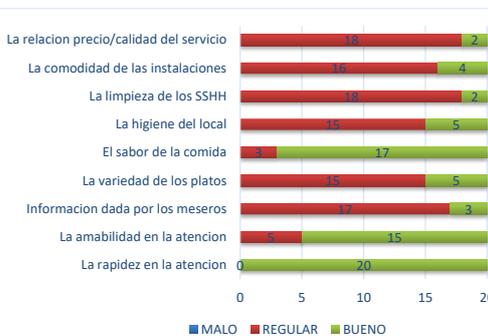
Tabla 73: *Servicios brindado de la Picantería “El Viajero”*

Como califica el servicio brindado en atención a los siguientes puntos:

	MAL O	REGULAR	BUENO
La rapidez en la atención	0	20	
La amabilidad en la atención	5	15	
Información dada por los meseros	17	3	
La variedad de los platos	15	5	
El sabor de la comida	3	17	
La higiene del local	15	5	
La limpieza de los SSHH	18	2	
La comodidad de las instalaciones	16	4	
La relación precio/calidad del servicio	18	2	

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 70: *Servicios brindado de la Picantería “El Viajero”*



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

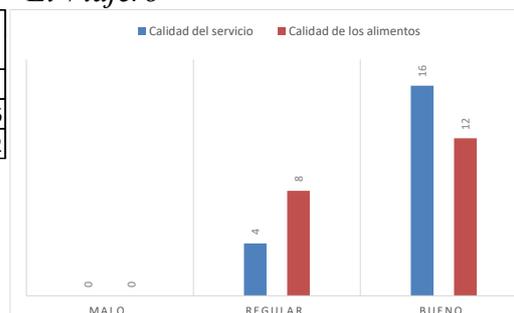
Interpretación: Tenemos como resultado que los visitantes opinan que la calificación de servicio de mayor incidencia se da con más puntaje en la calificación regular.

Tabla 74: Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “El Viajero”

Como califica usted el servicio brindado			
	Malo	Regular	Bueno
Calidad del servicio	0	4	16
Calidad de los alimentos	0	8	12

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 71: Cómo calificaría al servicio brindado de la Picantería “El Viajero”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

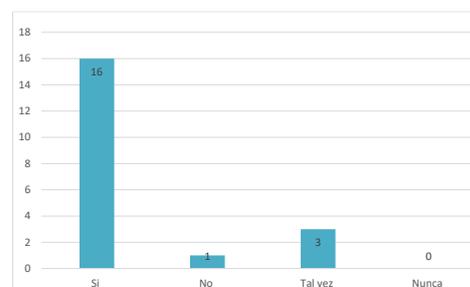
Interpretación: La calificación de los visitantes apunta a que la calidad de servicio y calidad de alimentos es buena.

Tabla 75: Los clientes recomendarán a la Picantería “El Viajero”

Recomendaría usted a mas personas a visitar estos restaurantes:	
	Respuestas
Si	16
No	1
Tal vez	3
Nunca	0

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Ilustración 72: Los clientes recomendarán a la Picantería “El Viajero”



Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Interpretación: Más del 70% de los visitantes indican que si recomendarían este local a otras personas.

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Conclusión de Capítulo 2

Finalmente pudimos identificar los temas que formarán parte de la capacitación que brindaremos, gracias a un metodológico proceso en primer lugar basado en la socialización de nuestro programa a los involucrados directos con el propósito de que conozcan nuestros objetivos; y en un segundo lugar basado en una investigación exploratoria, descriptiva y explicativa con la finalidad de levantar la información necesaria para poder determinar el estado situacional de estos locales.

También podemos decir que las herramientas que utilizamos para el levantamiento de la información fueron muy acertadas y de gran utilidad, estas son:

Fichas de información de cada local en el cual obtuvimos información de tipo social, la capacidad y productos que ofertan.

Fotografías que nos ha permitido respaldar y tener una información descriptiva de los locales, encuestas dirigidas tanto a los prestadores de servicios, como a los clientes.

Tabulación de los datos obtenidos de las encuestas.

Como paso final tuvimos la interpretación de los datos de las tabulaciones obteniendo como resultado en las encuestas dirigidas a los prestadores de servicios una gran aceptación y deseo de participar en nuestro programa de capacitación; y en las encuestas dirigidas a los clientes pudimos identificar de manera muy clara entre otros, cuáles son sus preferencias, percepción del servicio recibido y la frecuencia de visita a estos locales.

Capítulo 3

Introducción

En este capítulo, se redacta el proceso de los módulos de capacitación, elaboramos 5 módulos que abordan diferentes temáticas de tipo administrativo, organizacional, operativo y de servicio, consideramos que esta capacitación es una clave para el mejoramiento de la calidad en el servicio de alimentos y bebidas que ofrecen los locales de la panamericana norte km 2 del cantón Biblián, con la finalidad de satisfacer todas las necesidades de sus clientes y así conseguir una mayor competitividad en el mercado.

Los temas que incluyen en este manual se han realizado en atención a los resultados obtenidos de las tabulaciones de las entrevistas que se han realizado a los propietarios y trabajadores de cada local, durante este levantamiento de la información también pudimos identificar el interés y la disposición que mostraron los propietarios de los locales para asistir a las capacitaciones.

Cada uno de las personas que asistieron a esta capacitación recibieron un manual que sirvió como material de apoyo, se presentaron videos, se realizaron dinámicas de grupo, y también al finalizar la capacitación se realizó una salida de observación con la finalidad de reforzar los conocimientos impartidos.

3.1 Proceso de capacitación:

Estos módulos están enfocados de acuerdo a las necesidades de los prestadores de servicios de alimentos, el diseño e implementación de las capacitaciones teóricas-prácticas se realizó en función del mejoramiento de calidad de servicio al cliente, en cuanto al diseño y redacción tratamos de presentarlos de forma gráfica y clara para que sea fácil el aprendizaje, proyectamos a través de un infocus cada tema del manual, aplicamos técnicas de trabajo grupal, técnicas de recreación, técnicas de autoevaluación y también nos apoyamos en material audio visual.

3.2 Temas de Capacitación

En la siguiente tabla se presenta los temas en el orden y tiempo de capacitación.

Tabla 76: *Temas de la Capacitación*

TEMAS DE CAPACITACIÓN	TIEMPO DE CAPACITACIÓN
1. Introducción al turismo	4 HORAS
2. Administración en Restaurantes	4 HORAS
3. Presentación del Producto	4 HORAS
4. Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos	4 HORAS
5. Servicio al Cliente	4 HORAS

A continuación presentamos la caratula del Manual de Capacitación:

Fotografía 101: *Caratula del Manual de Capacitación:*

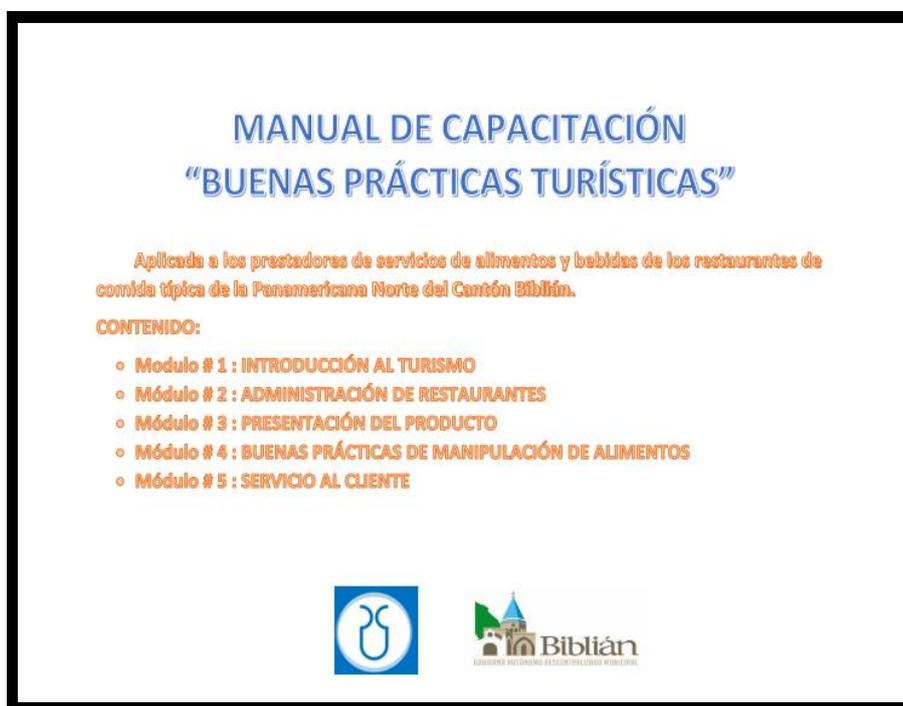


Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

3.3 Diagramación de los temas de capacitación

Tabla 77: Diagramación de los temas de capacitación

	TEMAS	CAPACITADORES	COMPETENCIAS DESARROLLAR	A HERRAMIENTAS	ASISTENTES
INTRODUCCIÓN AL TURISMO	Módulo 1	Juan Beltrán	Eduardo	Revisión	
	1.1. Introducción al Turismo			Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual	-Utilización de material audiovisual
	1.1.1. ¿Qué es turismo?				Prestadores de servicios de Alimentos.
	1.1.2. ¿Quién es un visitante?	Paola Troya	Sánchez	Valorar la importancia del turismo y verla como una actividad económica significativa	
	1.1.3. ¿Por qué es importante el turismo?				
	1.1.4. Potencial del Turismo Gastronómico en el Ecuador				
ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES	Módulo 2				Locales:
	2.1. Planificación			Conduce a una rentabilidad más alta y actitudes más positivas	-Picantería El Señor de la Justicia
	¿Qué es la planificación? ¿Cómo planificar? Saber que funciones deben			Mejora el conocimiento del puesto a todos empleados	-Picantería El Viajero
	Realizar los empleados. Informar cada una de las Tareas de un empleado.				-Picantería El Golosito
	2.2 Organización	Juan Beltrán	Eduardo	Crea mejor imagen ante los clientes	-Picantería Jesús del Gran Poder
2.2.1 Puntos estratégicos de la organización.				-Picantería Pique al Paso	
2.2.1.1 Funciones del Personal	Paola Troya	Sánchez	Mejora la relación jefes-subordinados	-Trabajo Grupal	-Picantería la Dolorosa
				-Manual Capacitación	-La Cabaña del Señor Ben
				-Infocus	-Picantería Barcelonita

**PRESENTACIÓN
PRODUCTO**

DEL

- Funciones del Administrador
- Funciones del Chef o jefe de producción
- Funciones del Cajero
- Funciones del Ayudante de cocina
- Funciones de Compras
- Funciones de bodega

2.3 Dirección
2.3.1 Claves para realizar una buena dirección de restaurantes.

2.4. Control
2.4.1 Aspectos a tener en cuenta para el control de tu restaurante.

Módulo 3

- 3.1 Tipos de restaurantes
- 3.2 Antecedentes Históricos
- 3.3 ¿Qué es un restaurante?
- 3.4 Clasificación de los restaurantes
- 3.5 ¿Cuántos tipos de restaurantes hay?
- 3.6 Selección del Menú
- 3.7 ¿Qué es el menú?
Interrogantes para elaborar un menú
- 3.8 Objetivos del Menú
- 3.9 Recomendaciones para elaborar la carta del restaurante
- 3.10 Oferta del menú
- 3.11 Consejos de marketing

Juan Beltrán

Paola Troya

Eduardo Sánchez

Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas

Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas

Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas

Ayuda a controlar los costos y a la publicidad del local.

-Manual
Capacitación

-Infocus

-Demostración

de

BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- 3.12 Presentación del Plato
- 3.13 Lo que debe saber un mesero
- 3.14 Pasos para preparar una mesa de restaurante
- 3.15 Atención al cliente y toma de órdenes
- 3.16 El emplatado
- 3.17 Disposición general de los platos.

Módulo 4

- 4.1 Buenas Prácticas de manipulación de alimentos.
 - ¿Qué son las buenas prácticas de manipulación de alimentos?
 - ¿Para qué sirven?
- 4.2 La higiene
 - ¿Qué pasa si no aplico hábitos de higiene en la manipulación de alimentos?
- 4.3 Enfermedades por alimentos
 - ¿Cuáles son las más comunes?
 - ¿Cómo ocurre el contagio?
 - ¿Cuáles son los síntomas más comunes?
 - ¿Cómo prevenir estas enfermedades?
 - Lavado correcto de manos
- 4.4 Condiciones del personal que manipula los alimentos.
- 4.5 Condiciones del establecimiento.
- 4.6 La contaminación

Juan Beltrán
Paola Troya

Eduardo Sánchez

Evita la proliferación de enfermedades transmitidas por alimentos.

-Manual de Capacitación
-Infocus
-Demostración

de

SERVICIO AL CLIENTE

¿Qué es la contaminación?

Las materias de contaminación.

3.4.2.1 Tipos de contaminación

3.4.3 La cocción

3.4.4 Temperaturas seguras

3.4.5 Alimentos seguros

Módulo 5

5.1 ¿Qué es el Servicio al Cliente?

5.2 Procedimientos Generales de Servicio

- Hospitalidad
- Orden apropiada
- Mantenimiento
- Servicios rápidos

5.3 ¿Qué es Calidad en la Atención?

- Atención al Cliente
- Atención de calidad
- Etapas de la atención
- Elementos de la atención

5.4. Identificación de tipos de Cliente

5.5. La satisfacción y lealtad de un cliente

5.6 Procedimiento para reaccionar frente a los reclamos

5.7 Inteligencia Emocional

Se promueve la comunicación a nivel de toda la empresa

-Manual de Capacitación

Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos

-Infocus
-Trabajo Grupal

Alimenta la confianza, la posición asertiva para el desarrollo de la empresa

Juan Eduardo Beltrán

Paola Sánchez Troya

Fuente de información e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

3.4 Cronograma de Capacitaciones

Tabla 78: *Cronograma de Capacitaciones*

Cronograma de Capacitaciones			
DIRIGIDA A LOS PRESTADORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LOS LOCALES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS UBICADOS EN LA PANAMERICANA DEL KLM 2 DEL CANTON BIBLIÁN			
ACTIVIDAD	FECHA	HORA	LUGAR
<p>DIA 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida a los asistentes 2. Presentación del Modulo 3. Entrega de módulos a los asistentes. 4. Presentación de los Temas 5. Capacitación del Módulo 1. Tema: Introducción al Turismo. 6. Coffe Break 7. Capacitación del Módulo 2 Tema: Administración de Restaurantes. 	05 de Marzo, 2018.	De 15h00 - 19h00	Local La Cabaña del Sr. Ben Dirección: Panamericana Norte del Km2
<p>DIA 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinámica de trabajo en Grupo 2. Capacitación del Módulo 3 Tema: Presentación del Producto. 3. Coffe Break 4. Dinámica de trabajo en Grupo. 	06 de Marzo, 2018	De 15h00 – 19h00	Local La Cabaña del Sr. Ben Dirección: Panamericana Norte del Km2

<p>5. Entrega de Check List para desarrollo de tareas, en base a lo aprendido en los módulos 2 y 3.</p> <p>DIA 3</p> <p>1. Entrega de Evaluaciones de Observación sobre Check list.</p> <p>2. Capacitación del Módulo 4 Tema: Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y bebidas.</p> <p>3. Coffe Break</p> <p>4. Dinámica de Trabajo en Grupo</p> <p>DIA 4</p> <p>1. Retro Alimentación de los Módulos 1, 2, 3, 4.</p> <p>2. Capacitación del Módulo 5 Tema: Servicio al Cliente</p> <p>3. Coffe Break</p> <p>4. Dinámica de Trabajo en Grupo.</p> <p>5. Entrega de Check List para desarrollo de tareas, en base a los módulos 4 y 5.</p> <p>DIA 5</p> <p>1. Salida de Observación</p> <p>2. Entrega de Certificados</p> <p>CLAUSURA DE CAPACITACIÓN.</p>			
	12 de Marzo, 2018	De 15h00 a 19h00	Local La Cabaña del Sr. Ben Dirección: Panamericana Norte del Km2
	13 de Marzo, 2018	De 15h00 a 19h00	Local La Cabaña del Sr. Ben Dirección: Panamericana Norte del Km2
	19 de Marzo, 2018	De 15h30 a 17h00	Local de Comida Típica “El Chi Cha Rron” Dirección: Autopista Cuenca-Azogues Km12.

Fuente de información e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

3.5 Desarrollo

Módulo 1

Introducción al Turismo

Introducción

El objetivo de este módulo es brindar conceptos básicos de turismo ya que por su ubicación prestan a diario sus servicios a todos los viajeros y turistas que se detienen en la vía a degustar la comida típica de la zona.

A más del manual se utilizó material audio visual, un video que señala la importancia que tiene el turismo a nivel mundial y en nuestro país como ha ido creciendo en esta área obteniendo reconocimientos turísticos a nivel mundial y se aplicó una dinámica de trabajo en Grupo.

Propuesta

En este manual se exponen conceptos generales de cultura general enfocados a la actividad turística, que les ayudará a tener una perspectiva sobre temas de turismo, y a su vez esta información les permitirá convertirse en prestadores de servicios competentes.

En el siguiente gráfico presentamos la carátula del manual de Capacitación #1 con el tema Introducción al Turismo:

Fotografía 102: *Portada del Manual Introducción al Turismo*



Introducción al Turismo

El turismo es uno de los referentes más importantes en nuestro país, Ecuador está decidido a impulsar el desarrollo de actividades turísticas teniendo en cuenta que al tener una conquista en este sector, habrá muchos viajeros que visite nuestro país, por motivos de turismo y de esta manera se generaran ingresos económicos significativos para el país.

¿Qué es turismo?

La Organización Mundial del Turismo nos dice que turismo son todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes con estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros. En el caso de no pernoctación, se consideran excursionistas. Los turistas y excursionistas forman el total de visitantes.

¿Quién es un visitante?

Es cualquier persona que se encuentre realizando un viaje (por cualquier motivo) entre dos lugares geográficamente diferentes y fuera de lugar de su ambiente usual, es correcto llamarlo viajero. Personas que se establecen en otro lugar por trabajo, refugiados, diplomáticos o migrantes no son viajeros.

¿Por qué es importante el turismo?

El turismo es importante porque en los últimos años se ha convertido en un fenómeno económico y social y ha ido experimentado un continuo crecimiento en todo el mundo por guardar una estrecha relación con el desarrollo, esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso de todos los países.

Fotografía 103: *Importancia del Turismo*



Fuente, Organización Mundial del Turismo, Julio 2017.

Potencial del Turismo Gastronómico en el Ecuador

Ecuador es un destino único, lleno de hermosos lugares, y parte de su valor agregado está en la comida. Posee tantos platos propios y en cada familia incluso tienen sus propias recetas, además de esto tenemos las conocidas huecas que están llenas de sabores y aderezos propios, existe muchísimas rutas gastronómicas y en el 2018 el plato estrella es el chocolate y el ceviche con estos productos el Ecuador se promocionara en las ferias de turismo internacional.

Módulo 2

Administración de restaurantes

Introducción

El módulo se presentan herramientas de planificación, de distribución de funciones, de dirección y control que son indispensables para el desarrollo de las actividades diarias dentro del restaurante, que les permitirá tener una mejor organización y aprovechamiento de recursos tanto humanos como económicos.

Propuesta

Es dar a conocer conceptos, claves, técnicas que le permitan a los prestadores de servicios de alimentos de manera muy sencilla, saber qué tipo de acciones se debe considerar para Administrar de manera eficiente sus locales.

En el siguiente gráfico presentamos la carátula del manual de Capacitación #2 con el tema Administración de Restaurantes:

Fotografía 104: *Caratula del Módulo Administración de Restaurantes*



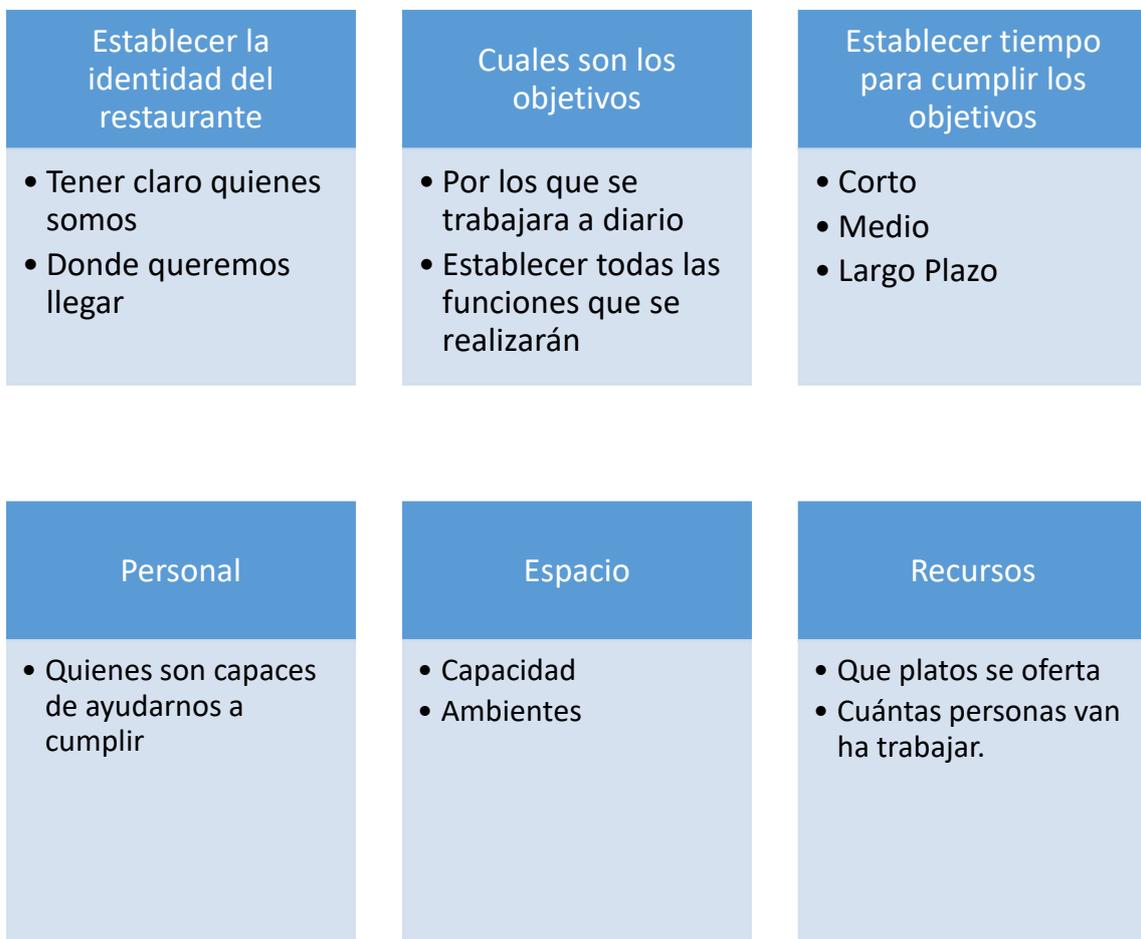
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

Planificación

Es una herramienta clave para conseguir el éxito de cualquier restaurant, que nos ayuda a saber a dónde queremos llegar, es fundamental plantearnos objetivos y metas estos nos guiarán como una brújula.

A continuación presentamos los aspectos y procesos importantes que se debe considerar al momento de planificar:

Ilustración 73: Claves de la Planificación



Fuente; La Planificación como clave del Éxito de tu restaurante; Escuela de Marketing Gastronómico, junio 2016.
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

También es importante saber todas las tareas y funciones que deben realizar cada uno de los empleados, por lo que a continuación en el siguiente gráfico se presenta en forma ordenada las mismas:

Ilustración 74: *Consejos para Planificar con éxito*



Fuente; La Planificación como clave del Éxito de tu restaurante; Escuela de Marketing Gastronómico, junio 2016.
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

Antes de terminar con este tema es importante aclarar que cuando se tenga identificadas cuales son las tareas y responsabilidades que se deben cumplir en el restaurante se debe informar de manera formal a los empleados.

Organización del Restaurante

Puntos Estratégicos de la organización

En el siguiente cuadro de manera muy puntual presentamos los tres puntos estratégicos que debemos conocer de la organización

Ilustración 75: *Puntos Estratégicos de la organización*



Conocimiento del tipo de Mercado

- Importante que cada restaurante realice un análisis del tipo de mercado sobre los productos que ofrece



Orientación a Clientes

- Indispensable saber el tipo de producto y servicio que los clientes prefieren, así sabremos a donde debemos encaminar la empresa.



Local

- Debe contar con todos los requerimientos de salud y seguridad y la capacidad del restaurante.
- Establecer las áreas de los clientes y las áreas privadas del restaurante.

Fuente; Organización de un restaurante – Slideshare, 13 nov. 2015.
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

Perfil y Funciones del Personal

A continuación se detallan cuáles son las funciones que le corresponde a cada uno de los empleados del restaurante.

Ilustración 76: *Perfil y Funciones del Personal*



Fuente; Organizaci3n de un restaurante – Slideshare, 13 nov. 2015.
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltr3n y Paola S3nchez Troya, 2018.

Ilustración 77: Perfil y Funciones del Personal



AYUDANTE DE COCINA

- Trabaja bajo las ordenes del cocinero principal
- Recibe la materia prima y la guarda correctamente
- Prepara la comida para el personal
- Se encarga de la limpieza de la cocina.
- Prepara las salsas
- Se encarga del despacho de las ordenes.



ENCARGADO DE COMPRAS

- Revisar el menu mensual del Cocinero principal, para realizar las compras.
- Revisar las ordenes de compras y comparar con el manejo de inventarios.
- Realiza las compras semanales.
- Realiza los pedidos a los proveedores.
- Maneja el stock mínimo de productos.
- Realiza los reportes de compras y los entrega a contabilidad o al dueño.
- Es el encargado de tener en stock todos los productos necesarios para la produccion y manejo del local.



FUNCIONES DE BODEGA

- Llevar el control de la entrada y salida de los productos.
- Ayudar al encargdo de compras.
- Conseguir una calidad constante en la materia prima.

Fuente; Organización de un restaurante – Slideshare, 13 nov. 2015.
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

Dirección

La imagen de gerente de restaurante es importante para llevar un restaurante al máximo nivel, la dirección de restaurantes requiere de una gran responsabilidad y ante todo organización.

Claves para realizar una buena dirección de restaurantes.

En los siguientes cuadros presentamos cuales son las claves para conseguir una buena dirección del restaurante:

Ilustración 78: *Claves de una correcta dirección de restaurantes*

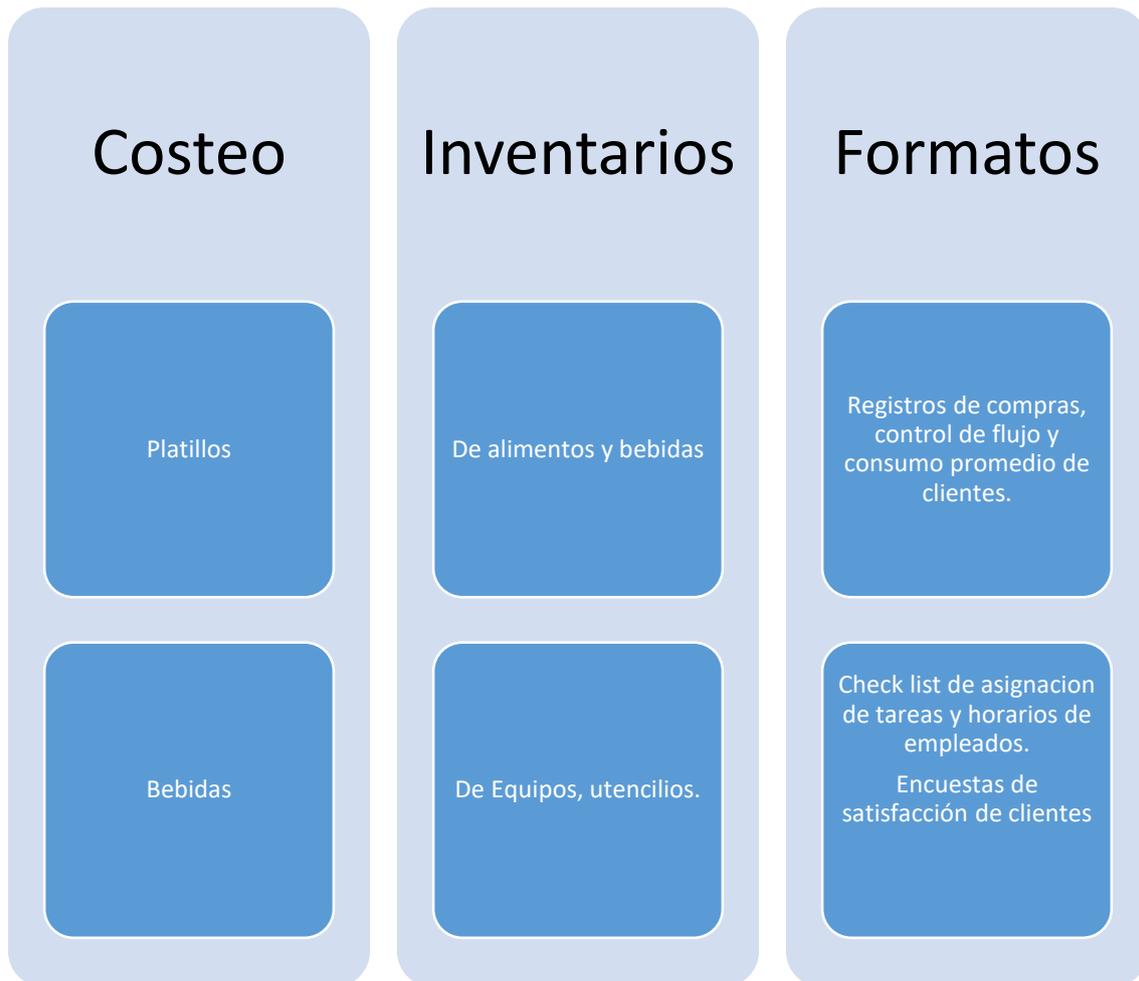


Fuente; La dirección de Restaurantes; AdminESAH,2 de Agosto, 2016
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

Control

En el siguiente cuadro presentamos los aspectos que se debe tener en cuenta para el buen control de un restaurante:

Ilustración 79: *Principios de un Correcto control de restaurantes*



Fuente; La dirección de Restaurantes; AdminESAH,2 de Agosto, 2016
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

Módulo 3

Presentación del Producto

Introducción

En este manual se pretende dar a los servidores de estos locales de comida típica consejos y herramientas para la promoción de sus productos y lo que se busca con esto, es que sus platos sean atractivos para el consumidor. Es importante considerar que todos estos locales se dedican a la venta de comida típica y lo que por lo general hace que un cliente se decida a entrar en uno de ellos será la imagen que se proyecta de parte de un local.

Propuesta

En este manual se proponen temas y tips que le permita al prestador de servicios de alimentos y bebidas saber a qué grupo pertenece, cómo seleccionar y elaborar el menú, como ofertar su menú y como presentar su plato ante el cliente.

En el siguiente gráfico presentamos la carátula del manual de Capacitación #3 con el tema Presentación del Producto:

Fotografía 105: *Caratula del manual Presentación del Producto*



Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

Tipos de Restaurantes

Consideramos importante que el prestador de servicios sepa a qué grupo pertenece su actividad y el origen de la misma, por lo que a continuación se presentarán conceptos y una breve historia de los restaurantes.

Antecedentes Históricos de los Restaurantes

Según testimonios Arqueológicos e Históricos que datan desde hace 1700 a.C. confirman que en las tabernas existían comedores públicos en Egipto; en la época romana solían comer a menudo fuera de sus casas dando lugar esto a bares; y como no citar en la Edad Media y el Renacimiento épocas en las que la ostentación de la mesa alcanzó el punto más alto desde su creación a partir del año 1600.

En la actualidad existen distintas categorías de restaurantes, desde la humilde casa que ofrece un menú fijo a un precio económico hasta los lujosos restaurantes de fama Internacional.

Concepto de Restaurante.- “Restaurante es definido como un establecimiento público donde a cambio de un precio, se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local”

Fuente; Turismo, Hotelería y Restaurantes, Lexus, 2006

Clasificación de los restaurantes

En el siguiente cuadro presentamos la clasificación de los restaurantes y sus conceptos.

Tabla 79: *Los tipos de restaurantes*

Los tipos de restaurantes:	
a)	Restaurante de Autoservicio.- Por lo general existe en las gasolineras, se presenta en forma de un supermercado y que también tiene mostradores con opciones de comida rápida que el cliente puede servirse al gusto.
b)	Restaurantes Temáticos.- Lugares en donde una especialidad de comida se asocia con un tema determinado como puede ser la música, el cine, la moda, la literatura o los deportes.
c)	Restaurantes de Carretera.- pueden ofrecer una variada gama de productos, generalmente se dan en los lugares de intenso tráfico.
d)	Restaurante de comida rápida.- ofrecen comida chatarra.
e)	Restaurante gourmet.- tiene como especialidad platos poco comunes.
f)	Restaurante de especialidad.- puede ser de comida vegetariana, de mariscos, de carnes rojas, de aves.
g)	Restaurante Familiar.- Generalmente son Franquicias.
h)	Restaurante Buffet.- cliente puede elegir del buffet la cantidad y variedad.

Fuente: Turismo, Hotelería y Restaurantes, Lexus, 2006
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Selección del Menú

En esta parte lo que se propone son pautas que le puedan servir de ayuda al prestador de servicios al momento de elaborar un menú y de que este consiente de que este menú debe tener como principal Objetivo el satisfacer las necesidades del cliente.

El menú es una lista de las preparaciones que van a componer una comida, para elaborarlo se debe considerar los aspectos de presentación, económicos y normas gastronómicas.

Es importante que el menú de un restaurante se elabore en equipo ya que se necesita el aporte de los conocimientos de todas las áreas del restaurante; y su contenido debe ser revisado y renovado periódicamente.

Tabla 80: *Interrogantes para elaborar un menú*

PLANTILLA CON INTERROGANTES PARA ELABORAR UN MENÚ
a) ¿Qué preparaciones se pueden vender mejor?
b) ¿Que está ofreciendo la competencia?
c) ¿Cuál de los alimentos que ofrecemos tiene un atractivo particular?
d) ¿Qué tipo de clientes atendemos?
e) ¿Con que rango de precios o costos debo trabajar para ajustarme al presupuesto?
f) ¿Cuál es mi especialidad?
g) ¿Cuáles son las horas picos de servicio y los días de mayor movimiento?

Fuente; Marketing Gastronómico, 2013

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Objetivos del Menú

Una vez que se tiene la propuesta del menú pasamos a la etapa en la cual analizamos si el menú responde a los siguientes objetivos:

Tabla 81: *Análisis de objetivos del menú*

PLANTILLA DE ANÁLISIS DE OBJETIVOS DEL MENU:
a) Es agradable para el cliente
b) Se mantiene dentro de los límites del presupuesto
c) Contribuye este menú a crear una imagen de servicio

Fuente; Marketing Gastronómico, 2013

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

3.3.2.2 Recomendaciones para elaborar la carta del Restaurante

En la siguiente plantilla se presenta de manera clara y resumida que es importante considerar para elaborar la carta del restaurante.

Tabla 82: *Consejos para elaborar un menú*

Recomendaciones para elaborar una carta del restaurante:
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar la carta por grupos, por ejemplo: Caldos, Plato de fritada, Plato de Sancocho, jugos, etc.
<ul style="list-style-type: none">• En el grupo de platos estables, es recomendable incluir platos de temporada renovables.
<ul style="list-style-type: none">• Colocar una nota al pie de la carta en la que se indique si los precios incluyen o no el IVA.
<ul style="list-style-type: none">• El nombre de los platos en la carta deberá tener un orden: Principal materia prima que lo compone, Forma de prepararlo, Salsas, Guarnición, precio.

- Se deben evitar las abreviaturas, en el caso de los platos típicos en la que refleje el nombre con la forma de preparación se deberá colocar esta entre comillas.

Fuente; Marketing Gastronómico, 2013

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

3.3.3 Oferta del Menú

3.3.1 Consejos de Marketing

Se proponen consejos de marketing que giran en torno a la presentación de la carta de la oferta de menús y promociones de acuerdo al movimiento de los locales.

Tabla 83: *Consejos de Marketing*

CONSEJOS DE MARKETING
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los platos más populares y rentables, y aplica la técnica del Triángulo de Oro en restauración. (puedes colocar las imágenes en la parte inferior izquierda, en el centro o en la parte superior del lado derecho de la carta).
<ul style="list-style-type: none"> • Las imágenes que se muestren en la carta deberán ser lo más reales posibles y lo más atractivas.
<ul style="list-style-type: none"> • Considerar que una carta con más de 4 páginas no es recomendable porque genera dificultad para la elección del plato.
<ul style="list-style-type: none"> • Considerar la opción de eliminar platos que se venden poco.
<ul style="list-style-type: none"> • Considerar colocar palabras en la descripción del menú que estimulen a los clientes, por ejemplo como: jugoso, exquisito, riquísimo, etc. De seguro estas palabras ayudaran a que los clientes se decidan por estos platos.
<ul style="list-style-type: none"> • Considerar en los días de menor movimiento lanzar promociones ya sea de descuentos, combos, bebida gratis. Pero es importante exhibir esta promoción para que el cliente sepa.
<ul style="list-style-type: none"> • Considerar Promocionar el local, alimentos, promociones, horarios de atención en las redes sociales.

Fuente; Marketing Gastronómico, 2013

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Presentación del Plato

Es importante mencionar que la presentación del plato está compuesta de todos los materiales que utilicemos desde los alimentos, la vajilla, el entorno, la mesa, la imagen de la persona que sirve y la atención en aspectos como agilidad, amabilidad, conocimiento de lo que se oferta y demás factores.

Recomendaciones para un mesero

Es importante que el mesero o la persona que realizara el servicio a la mesa este muy preparado y al tanto del nombre de los platos que se oferta, como se elaboran, los sabores que tiene y como lucen los platos. A continuación se ha elaborado una plantilla de recomendaciones.

Tabla 84: *Recomendaciones para el mesero*

Plantilla de Recomendaciones para el mesero:
a) Saber cuáles son los platos que tiene el menú.
b) Saber cuál es la especialidad de la casa.
c) Saber cómo se preparan los alimentos.
d) Saber los ingredientes de los platos.
e) Saber la dimensión de las porciones.
f) Saber con qué guarniciones van los platos.
g) Saber si se permiten cambios en los acompañados del menú.
h) Informar claramente al cliente los tiempos de servicio.
i) Dar las explicaciones al cliente acerca de los platillos de manera que se atractiva.
j) En el caso de tener que dar una respuesta negativa al cliente, decirlo de la manera más delicada.
k) El mesero debe tener presencia, pues es la imagen del restaurante, y debe usar uniforme, tener un aspecto aseado, su apariencia debe ser agradable para el cliente.

Pasos para preparar una mesa de restaurante

El mesero también es la persona que se encarga del arreglo de las mesas del restaurante y este es el lugar que causa un gran efecto en la expectativa del cliente, así como el deleite de la comida, es importante saber cómo colocar una mesa.

Atención al Cliente y Toma de órdenes

El siguiente paso es la atención en la mesa y la toma de órdenes de pedidos, es aquí en donde el mesero entra en contacto directo con el cliente, a continuación se detalla algunas recomendaciones importantes:

Tabla 85: *Recomendaciones en atención al cliente y toma de órdenes*

Recomendaciones al mesero para atención al cliente y toma de órdenes.
<ul style="list-style-type: none"> • El mesero deberá estar preparado para atender diferentes tipos de clientes entre ellos los más comunes son: los clientes exigentes, apurados, pacientes, prepotentes, indiferentes.
<ul style="list-style-type: none"> • Es importante que se brinde una atención inmediata.
<ul style="list-style-type: none"> • Considerar que aparte de las cualidades que tenga un restaurante como ambiente, decoración, distancia, precio; el cliente va a ese lugar por el sabor de la comida y el buen servicio.
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir al cliente de una manera cálida cuando ingresa al local.
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar el menú, asesorar al cliente si es necesario, hacer sugerencias.
<ul style="list-style-type: none"> • Mientras se espera el menú del cliente, llevar las bebidas a la mesa
<ul style="list-style-type: none"> • Antes de llevar el pedido a la mesa, hay que revisarlo.
<ul style="list-style-type: none"> • Estar atentos por si cliente necesita algo.
<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar si el cliente necesita algo más.
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el cliente pide la cuenta, la atención debe ser rápida.
<ul style="list-style-type: none"> • Agradecer la visita y despedir al cliente.

Fuente; Restaurantes de Éxito por José Carlos del Álamo, 2012

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

El Emplatado

Y para terminar con este módulo hablaremos sobre la presentación del plato o técnicamente el llamado emplatado, esta es una fase muy importante, ya que a más de ofrecer estética permite que sea cómoda la degustación de los ingredientes.

Tabla 86: *Elementos que componen un plato*

Elementos básicos que componen un plato:
<ul style="list-style-type: none">• Proteínas de carne o de tipo vegetal, por lo general a estas se atribuye el nombre del plato.
<ul style="list-style-type: none">• Guarniciones de almidón, que puede ser papas, mote, arroz y las Guarniciones vegetales que pueden ser la ensalada, cereales, etc.
<ul style="list-style-type: none">• Guarnición de Verduras, por lo general estas suelen dar armonía color y frescura al plato.
<ul style="list-style-type: none">• La Salsa, por lo general en los lugares de comida típica suelen ser las salsas picantes como el ají, este uno de los atractivos representantes de un restaurante.
<ul style="list-style-type: none">• Decoraciones, se pueden usar elementos variados que den un toque final al plato, estos pueden ser de varios tipos como hierbas, masas, frituras, ensaladas y más.

Fuente: Técnicas del emplatado, 2015

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

En el manual se incluirán imágenes sobre el emplatado.

Módulo 4

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Introducción

Hemos realizado un manual de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos en base a las necesidades percibidas en el levantamiento de la información de estos locales, se ha incluido temas que ayuden a evitar la contaminación en los diferentes procesos de la manipulación de alimentos y a su vez la prevención de enfermedades que tienen origen por una equivocada o mala manipulación.

Propuesta

En esta capacitación tenemos cuatro temas que servirán de apoyo a los prestadores y les permitirá a futuro mejorar sus Prácticas de manipulación de alimentos, cada uno de estos temas se ha elaborado de manera sencilla para que sea fácil poner en práctica lo aprendido.

Los Temas que incluyen en este manual son higiene, contaminación, cocción completa, temperaturas seguras, alimentos seguros

En el siguiente gráfico presentamos la carátula del manual de Capacitación #4 con el tema Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos:

Fotografía 106: Carátula del manual “Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos”

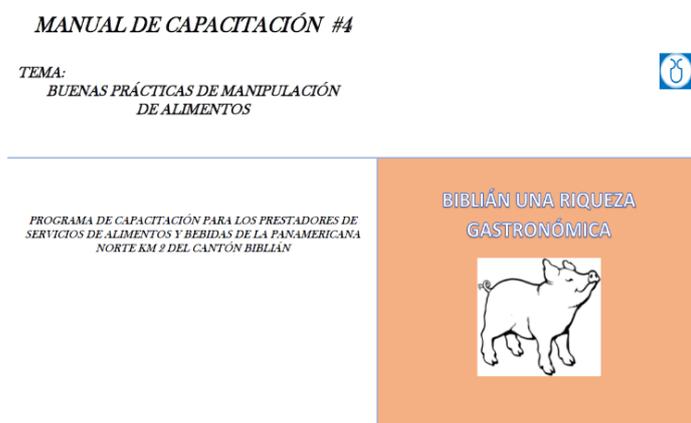


Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

Higiene

La higiene es uno de los factores importantes que estamos en la obligación de aplicar todas las personas en nuestras vidas, ya que todos manipulamos alimentos ya sea para elaborarlos o consumirlos.

A causa de las malas prácticas de manipulación de alimentos se generan enfermedades trasmisoras que afectan a la salud.

Enfermedades transmitidas por alimentos

Estas enfermedades se presentan por falta de higiene al preparar los alimentos, las uñas, las manos esconden gérmenes que se multiplican y al consumirlos nos provocan daños. Los niños, mujeres embarazadas, los ancianos y personas enfermas son el grupo más vulnerable. Según datos registrados en el Ministerio de Salud Pública se reporta que las dos terceras partes de las epidemias son causadas por la ingesta de alimentos en cafeterías, restaurantes, comedores de las escuelas y en los hogares.

En el siguiente cuadro presentamos las enfermedades más comunes:

Tabla 87: *Enfermedades más comunes en alimentos*

ENFERMEDADES COMUNES	MAS	SINTOMAS	FUENTE DE CONTAGIO	PREVENCIÓN
Salmonelosis		Aparecen de 6 a 72 horas. Fiebre, vómito, diarrea, cólico	Heces de animales en huevos, pollos, carne de res, frutas, vegetales, manos y utensilios de cocina.	Lavar los alimentos antes de cocinarlos, lavarse las manos y los utensilios antes de usar. Desinfectar vegetales y frutas.
Intoxicación (estafilococo dorado)		Aparecen de 2 a 6 horas. Nauseas, vómitos, cansancio, cólicos.	Carnes, huevos, lácteos y derivados. Ensaladas de atún, pollo, papa. Postres rellenos y cubiertos de crema. Nariz, garganta, piel con heridas supuradas o el pelo.	Lavado frecuente de manos, evitar tocarse las partes del cuerpo mientras se manipulan alimentos, temperaturas adecuadas,

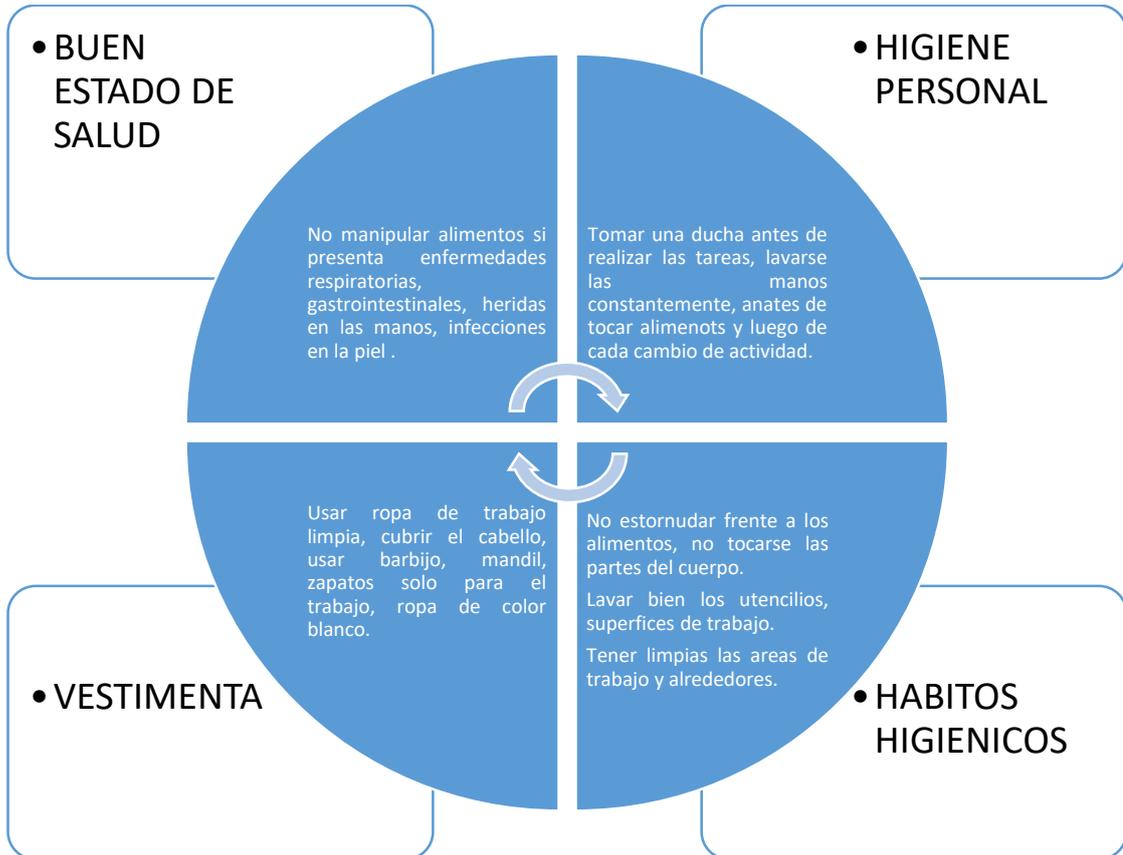
		Ubres del ganado, manos, utensilios, equipos de cocina.	
Gastroenteritis por Clostridium perfringens.	Aparecen de 8 a 12 horas. Diarrea, cólico intenso, náuseas a veces.	Intestino de animales, el suelo, intestino del hombre. Carnes cocidas, porotos.	Alimentos bien cocidos, higiene personal, lavado de utensilios, si se recalienta los alimentos consumir enseguida.
Botulismo	Aparece de 18 a 36 horas. Nauseas, vómitos, diarreas, cólicos, visión doble, dificultad para hablar y tragar, lengua y laringe seca, debilidad progresiva, parálisis de músculos respiratorios.	Vive en el suelo, sedimentos de ríos y mares, intestino de las aves. Conservas caceras.	Mantener limpios los espacios, lavar las materias primas, manos limpias.
Triquinelosis	Aparece 10 días después.	Falta de apetito, náusea, vomito, cólico, diarrea, fiebre dolor de cabeza, escalofríos. Carnes de cerdo sacrificados en casas sin control sanitario, carnes mal cocidas y embutidos contaminados con larvas.	Evitar carne de cerdo, salami de dudosa procedencia, y animales de caza, cocinar a temperaturas de 60 grados centígrados. Y congelar a temperaturas de menos 15grados por 10 días.
Intoxicación por mariscos	Aparece en minutos Problemas neurológicos, hormigueo, ardor, endurecimiento de la boca, endurecimiento de la punta de los dedos, dificultades para hablar, parálisis respiratoria	Mariscos recolectados con aguas tóxicas.	Conocer el origen del producto.
Intoxicación por químicos	Aparece hasta una hora después. Vómito, saliva, dolor de cabeza.	Por contaminación con plaguicidas, confusiones con químicos en polvo.	No utilizar plaguicidas sobre alimentos, etiquetar los productos químicos y almacenar en un lugar seguro.

Fuente; Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud Washington, D.C., 2017
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Condiciones del personal que manipula los alimentos

En el siguiente cuadro presentamos cuales son las condiciones óptimas y hábitos que debe tener la persona que manipula los alimentos en un restaurante.

Ilustración 80: *Principios para manipulación de alimentos*



Fuente: Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud Washington, D.C., 2017
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Condiciones del Establecimiento

Se ha elaborado un cuadro en el que se detallan las condiciones que deben tener los lugares donde se preparan los alimentos y los entornos; también las recomendaciones para prevenir la contaminación.

Tabla 88: *Condiciones del establecimiento*

CONDICIONES	PREVENCIÓN
Lugar de preparación y entorno	Estar alejado de los basureros y fuentes de contaminación.
Diseño e Higiene de las instalaciones	Zonas establecidas, cocina caliente, fría perfectamente organizada, distribuir tiempos de preparación de alimentos.
Materiales de construcción	Deben ser de superficie lisa para que se facilite la limpieza de la misma.
Áreas de Almacenamiento	Tener separados y ordenados los productos.
Área de lavado y desinfección	Tener agua caliente y fría, revisar que las esponjas, cepillos estén en buen estado.
Áreas de procesos de cocción	Espacio según producción, espacios para la eliminación de desechos, lavadores para platos, manos.
Áreas de servido y consumo	Todas las áreas en contacto con los alimentos deben estar bien limpias, utensilios de servicio correctamente ubicados, vajilla, cubiertos limpios. Debe tener tapas para cubrir los diferentes alimentos.
Áreas de servicios del personal	Tener baño solo para el personal dotado de jabón, papel higiénico, bien limpio, toallas de papel.

Fuente; Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud Washington, D.C., 2017

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

La contaminación

La contaminación se considera a toda materia que se introduce en el alimento y que causa enfermedad a quien consume. Las fuentes de contaminación pueden ser todas las personas que participan en el ciclo alimenticio desde el productor agrícola hasta el consumidor.

Las materias de contaminación

Se consideran a todos aquellos materiales que al mezclarse o caer en los alimentos que se preparan produce contaminación.

Ilustración 81: *Materias contaminantes*



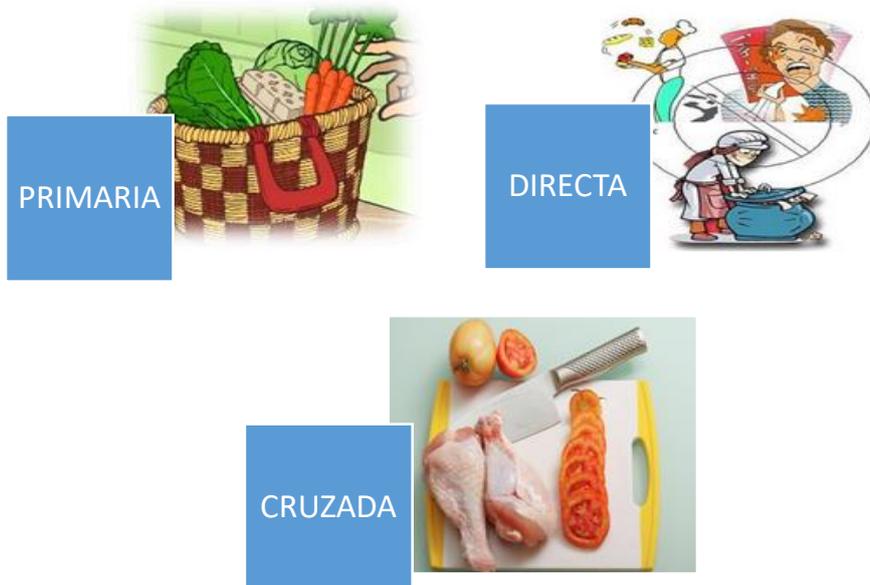
Fuente:

https://www.google.com.ec/search?q=Materias+contaminantes&rlz=1C1PRFE_enEC687EC687&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjQ_fHZ4qjaAhVouVvKHXpYAaMQ_AUICigB&biw=1366&bih=662

Tipos de Contaminación

Existen tres tipos de contaminación:

Ilustración 82: *Tipos de Contaminación*



Fuente:

https://www.google.com.ec/search?rlz=1C1PRFE_enEC687EC687&biw=1366&bih=662&tbm=isch&sa=1&ei=9QrJWqiPCe3y5gLQtbiQAw&q=Tipos+de+Contaminaci%C3%B3n&aq=Tipos+de+Contaminaci%C3%B3n&gs_l=psy-ab.3..0110.130071.130071.0.131061.1.1.0.0.0.218.218.2-1.1.0....0...1c.1.64.psy-ab..0.1.216....0.6QNahCl426w

La cocción

Se debe cocinar completamente los alimentos manteniéndose en los estándares de Temperaturas adecuadas.

Tabla 89: *Temperaturas de cocción*

ALIMENTOS	TEMPERATURAS DE COCCION.
Aves enteras, muslos, alas, piernas	82 °C
Pechugas y carnes rojas	77 °C
Cazuelas, rellenos, sobrantes	74 °C
Carne molida, medallones, picada	71 °C
Carne término medio rojas	
Platos que incluyen huevo	
Carne semicruda roja	63 °C
Sopas, guisos, caldos	70 °C

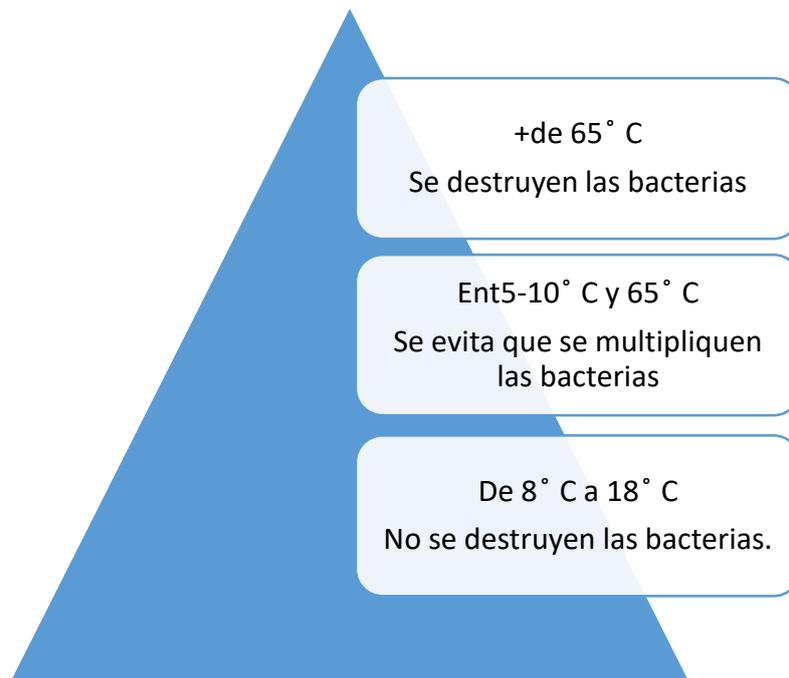
Fuente; Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud Washington, D.C., 2017

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Temperaturas Seguras

El control de las temperaturas en los alimentos es una de las acciones más importantes, para poder conservarlos adecuadamente con temperaturas de frío, saber aplicar las temperaturas de cocción, eminentemente esto reduce el riesgo de la proliferación de bacterias, el adecuado uso de la temperatura actúa como una barrera evitando la proliferación microbiana y de toxinas.

Ilustración 83: *Temperaturas Seguras*



Fuente; Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud Washington, D.C., 2017

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Tabla de conservación de alimentos para refrigerar.

Tabla 90: *Tabla de conservación de alimentos para refrigerar*

TABLA PARA CONSERVAR FRESCOS		
ALIMENTOS	TEMPERATURA	TIEMPO
Pescado	4 °C y 7 °C	Hasta dos días
Carne cruda	4 °C y 7 °C	Hasta 3 días
Carne y pescado cocido	4 °C y 7 °C	Hasta 3 días
Leches abiertas , postres caseros y verduras cocidas	4 °C y 7 °C	Hasta 4 días
Verduras crudas y conservas abiertas	4 °C y 7 °C	Hasta 5 días
Huevos	4 °C y 7 °C	Hasta 5 días

Para conservar los alimentos congelados se recomienda -18 °C, en cuanto a los alimentos que no necesitan refrigeración como los productos de despensa, estos se mantienen en óptimas condiciones a temperatura ambiente en lugares secos y alejados de la luz.

Fuente: Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud Washington, D.C., 2017

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Tabla 91: *Consejos para mantener en óptimas condiciones los productos en el refrigerador*

CONSEJOS PARA MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES LOS PRODUCTOS EN EL REFRIGERADOR.

1. Controlar la temperatura del refrigerador, dejar que se enfríen los alimentos para guardar y controlar los tiempos de duración de los alimentos. En el caso de restaurantes es aconsejable etiquetar los alimentos con la fecha que se guarda y la fecha en la que caducan.
2. Ubicar los alimentos en las zonas que corresponda:
Parte Baja.- zona más fría se deben colocar los alimentos que necesitan más frío como pescados, carnes.
Cajones.- colocar las frutas y las verduras sin bolsas, hay que lavarlas y secarlas, la temperatura no debe ser menos de 0 grados.
Medio.- Van los lácteos.
Alta.- se colocan alimentos envasados y huevos.
Puerta.- bebidas, salsas, productos envasados.
3. Controlar los tiempos de conservación de los alimentos, y controlar los tiempos de duración de los alimentos. En el caso de restaurantes es aconsejable etiquetar los alimentos con la fecha que se guarda y la fecha en la que caducan.
4. Mantener ordenada y limpia la nevera, no sobrecargues de productos, revisarla una vez por semana y desecha lo que no vale.

Fuente: Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud Washington, D.C., 2017

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Alimentos Seguros

Los alimentos seguros son los alimentos que están libres de contaminación. Para poder lograr este estado en los alimentos es importante poner en práctica normas de aseo y cuidado.

Tabla 92: *Recomendaciones para tener alimentos seguros*

RECOMENDACIONES PARA TENER ALIMENTOS SEGUROS
1. Utilizar agua segura (tratada, clorada, hervida, potable) y alimentos seguros (bien lavados y desinfectados)
2. Asegurarse que tanto las personas como el espacio donde se trataran los alimentos estén limpios. Así como los utensilios, accesorios de limpieza. El lavado debe ser continuo con cada cambio de actividad.
3. Evite las contaminaciones cruzadas, separa las carnes y pescado crudos de alimentos cocidos y bebidas.
4. Cocinar los alimentos completamente.
5. Mantener los alimentos a temperaturas adecuadas.

Fuente; Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud Washington, D.C., 2017

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Módulo 5

Servicio al Cliente

Introducción

A causa de que los clientes a más de exigir calidad y buenos costos, también buscan un buen servicio al cliente. Por esta razón la competitividad y los servicios ofertados en el mercado son cada vez más variados.

Propuesta

Para mejorar la satisfacción del consumidor se elaboró el modulo en atención y servicio al cliente, el objetivo de este módulo es mejorar la calidad técnica y funcional de los establecimientos. Dentro de la metodología de este módulo se llevaron a cabo actividades como: demostración de técnicas de comunicación, dramatización

En el siguiente gráfico presentamos la carátula del manual de Capacitación #5 con el tema Servicio al cliente:

Fotografía 107: *Carátula del manual Servicio al Cliente*



Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018.

Desarrollo

Servicio al Cliente

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Procedimientos Generales de Servicio

Dentro de los procedimientos generales de servicios indica que se debe realizar una serie de operaciones previas a la apertura del restaurante a fin que todo esté en óptimas condiciones para ofrecer al cliente un servicio rápido y adecuado.

Al momento de abrir el restaurante todo el personal de servicio debe estar listo y dispuesto para la atención, en el cuadro que se presenta a continuación se detallan las funciones que se deben realizar:

Ilustración 84: *Procedimientos Generales de Servicio*

Limpieza	Hospitalidad	Orden apropiada
<ul style="list-style-type: none">• Baños• Areas del local• Uniformes• Aseo personal	<ul style="list-style-type: none">• Recibir al cliente con un saludo y sonrisa• Reconocer al cliente frecuente• Venta sugerida, ofrecer productos mas caros o promociones.	<ul style="list-style-type: none">• Dar lo que quiere el cliente• Debemos ser filtros de calidad• Brindar servicios rápidos• Aplicar buenos modales.

Fuente: Crece Negocios, 2015

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

La Calidad en la Atención

Es la suma de todas las actividades que son parte de un servicio para conseguir la satisfacción del cliente.

En el siguiente gráfico presentamos las palabras claves para brindar una buena Atención al Cliente.

Ilustración 85: *Claves para una buena atención al cliente*

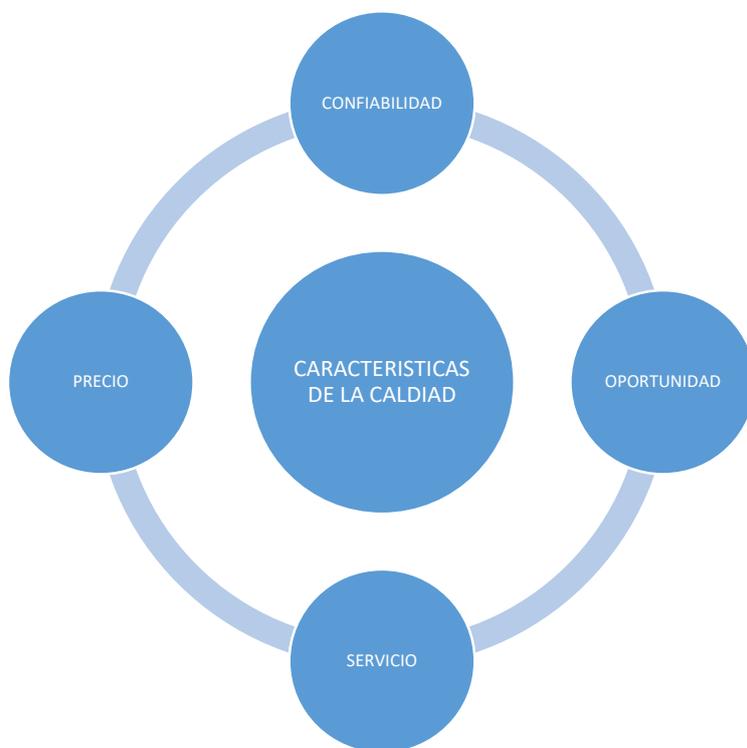


Fuente: Crece Negocios, 2015

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

En esta imagen presentamos las características para prestar una Atención de calidad

Ilustración 86: *Claves para una adecuada atención*

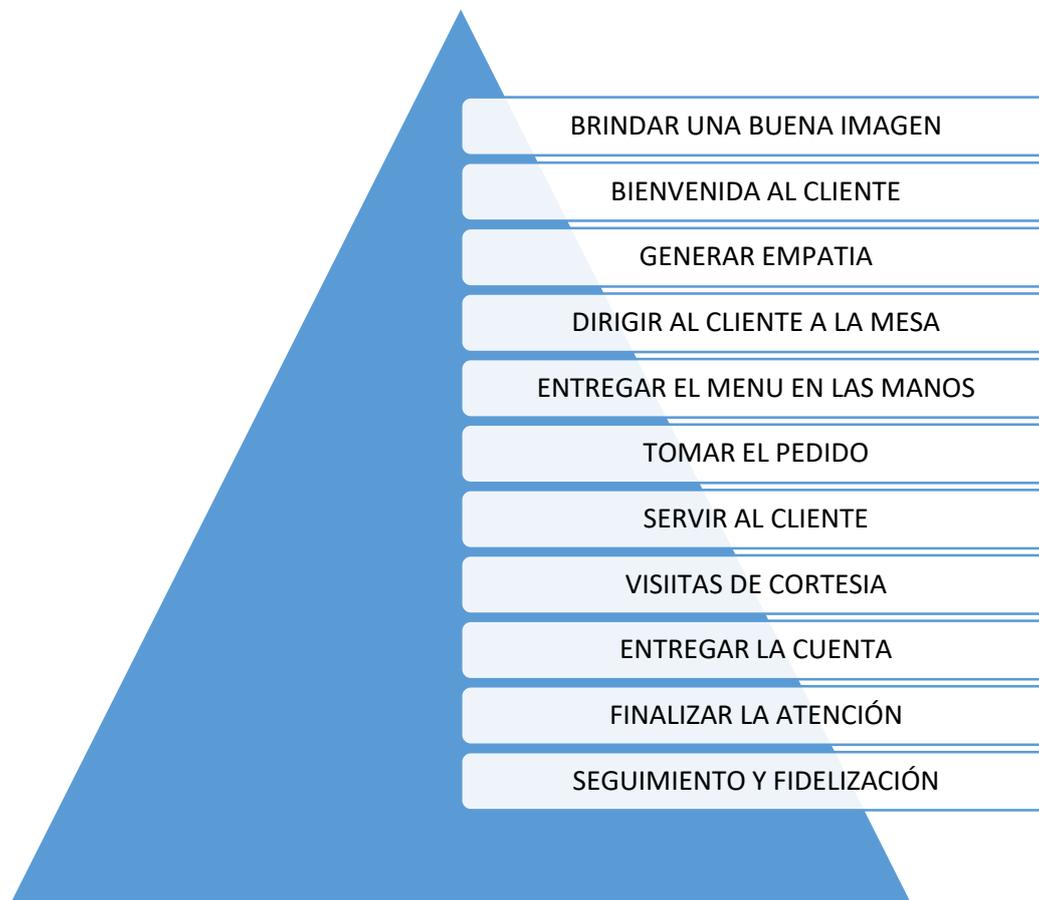


Fuente; Crece Negocios, 2015

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Las Etapas de la atención son las siguientes:

Ilustración 87: *Etapas de la atención*



Fuente; Estrategias para mejorar el servicio al cliente, 2016

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Existen 5 elementos que forman parte de la atención y son los que se presentan en el siguiente gráfico:

Ilustración 88: *Elementos de la atención*



Fuente; Estrategias para mejorar el servicio al cliente, 2016
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Identificación de tipos de Cliente Tipos de Clientes.

Cliente es la persona o empresa que obtiene un beneficio, producto, servicio o idea a cambio de un valor económico.

En el siguiente cuadro se describen cuáles son los tipos de clientes:

Ilustración 89: *Tipos de clientes*



Fuente; Estrategias para mejorar el servicio al cliente, 2016

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

La satisfacción y lealtad de un cliente

En el siguiente grafico presentamos los factores de los cuales dependerá el conseguir la satisfacción y lealtad de un cliente.

Ilustración 90: *Factores de satisfacción de un cliente*



Fuente; Estrategias para mejorar el servicio al cliente, 2016

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Procedimiento para reaccionar frente a los reclamos

En los restaurantes suele presentarse casos especiales con clientes que no se sienten conformes con el servicio, en estos casos se debe actuar como mucho tino y sentido común.

Todas estas reglas las podemos resumir en un sistema para solucionar quejas llamado EDSA, el cuál son las siglas de:

Ilustración 91: *Sistema para solución de quejas (EDSA)*

ESCUCHAR	DISCULPARSE	SASTIFACER	AGRADECER
<ul style="list-style-type: none">• No iterrumpa• No discuta	<ul style="list-style-type: none">• Siempre disculpese• No eche la culpa a otro miembro del equipo• Digale que entiende como se siente	<ul style="list-style-type: none">• Dígale que hará para solucionar el inconveniente y cuanto tardará• Digale que usted se encargará personalmente de la solución.• Jamás deje que se vaya descontento.	<ul style="list-style-type: none">• Dele las gracias al cliente por expresarle su queja.

Fuente; Estrategias para mejorar el servicio al cliente, 2016

Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Inteligencia Emocional

Es saber cómo manejar nuestras emociones y sentimientos y como reconocerlas en otras personas.

Ilustración 92: *Inteligencia emocional*



Fuente; Educación, emociones, psicología, por Karina Lagarrigue, 2016
Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

3.6 Proceso de la implementación de las capacitaciones

Este Proceso de implementación de las Capacitaciones teóricas y prácticas del Programa de Capacitación “BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS” brindada a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas de la panamericana norte km 2 del Cantón Biblián, tuvo una duración de 16 horas y el manual de capacitación que se realizó está conformado por 5 módulos, a continuación daremos a conocer como su proceso.

3.7 Estrategias de la Capacitación

Se ejecutó las capacitaciones gracias al apoyo de cooperación interinstitucional de la Universidad del Azuay conjuntamente con el Municipio de Biblián.

3.8 Ejecución e implementación de la Capacitación

El proceso comenzó el 6 de noviembre de 2017 con la aprobación del diseño de trabajo de grado titulado “Programa de Capacitación para los prestadores de servicios de alimentos y bebidas del panamericano norte km2 del Cantón Biblián”

Luego de un estudio de la zona y haber determinado los temas de las capacitaciones en la primera semana de febrero del 2018 se les informó de la realización de nuestro programa en la primera semana de Marzo, el jueves 1 de marzo se invitó formalmente a todos los prestadores de servicios de alimentos a que asistan a las capacitaciones la primera semana de Marzo el día lunes 5 y martes 6 y en la segunda semana el día lunes 12 y martes 13 de marzo del 2018 en un mismo local de la zona Llamado ”Cabaña del Señor Ben” después de haber impartido los 5 módulos se realizará una Salida de Observación el día 19 de Marzo en el Local de Comida típica llamado “Chi Cha Rron” ubicado en la autopista Azogues-Cuenca, además de la salida se llevara a cabo un programa de clausura y entrega de certificados a todos los prestadores que recibieron la Capacitación.

3.9 Cronograma de Capacitaciones

Tabla 93: *Cronograma de Capacitaciones*

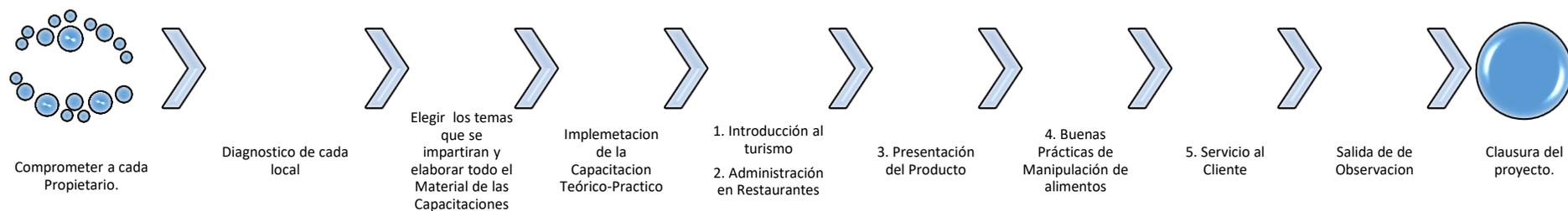
	Fecha	Hora	Lugar
Módulo 1: Introducción al turismo	05 de Marzo, 2018	De 15h00 - 16h30	Local La Cabaña del Sr. Ben Dirección: Panamericana Norte del Km2
Módulo 2: Administración en Restaurantes	05 de Marzo, 2018	De 16h30 – 19h00	Local La Cabaña del Sr. Ben Dirección: Panamericana Norte del Km2
Módulo 3: Presentación del Producto	06 de Marzo, 2018	De 15h00 a 19h00	Local La Cabaña del Sr. Ben Dirección: Panamericana Norte del Km2
Módulo 4: Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos	12 de Marzo, 2018	De 15h00 a 16h30	Local La Cabaña del Sr. Ben Dirección: Panamericana Norte del Km2
Módulo 5: Servicio al Cliente	13 de Marzo, 2018	De 16h30 a 19h00	Local La Cabaña del Sr. Ben Dirección: Panamericana Norte del Km2
Salida de Observación	19 de Marzo, 2018	15h00 a 16h00	Local de Comida Típica “El Chi Cha Rron” Dirección: Autopista Cuenca-Azogues Km12.
Entrega de Certificados	19 de Marzo, 2018	16h00 a 17h00	Local de Comida Típica “El Chi Cha Rron” Dirección: Autopista Cuenca-Azogues Km12.

Tabla: Cronograma de Capacitaciones

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

3.10 Modelo de Implementación

Ilustración 93: *Modelo de la Implementación de las Capacitaciones*



Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

3.11 Sesiones de trabajo

En el siguiente cuadro señalaremos cada una de las sesiones de trabajo estimadas para cada módulo.

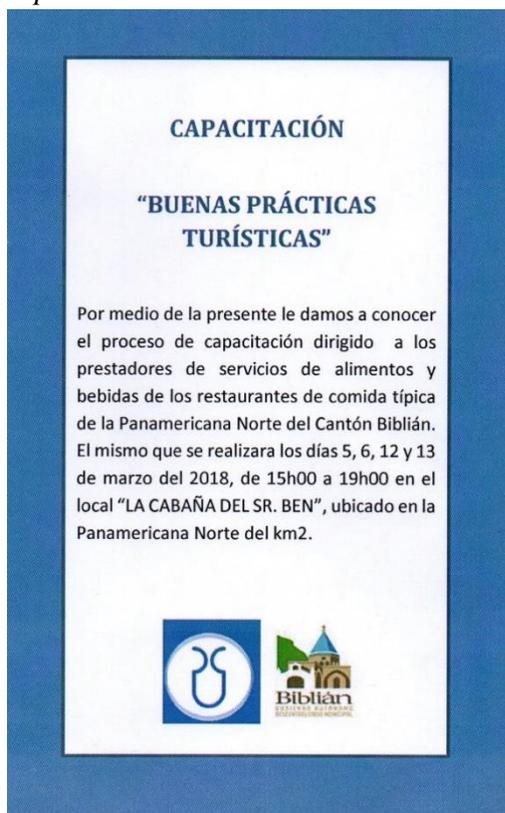
Tabla 94: *Secciones de trabajo*

<i>Semanas:</i>	<i>Semana 1</i>	<i>Semana 2</i>		
<i>Actividades:</i>				
	Módulo 1	Módulo 3	Módulo 4	Módulo 5
	Módulo 2			

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

3.12 Invitación a las Capacitaciones

Fotografía 108: *Invitación a capacitaciones*



Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Lista de Personas que recibieron las invitaciones y se comprometieron asistir a todas las capacitaciones.

Fotografía 109: *Lista de Personas que recibieron las invitaciones*

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA PANAMERICANA NORTE KM2 DEL CANTÓN BIBLIAN

LISTADO DE RECEPCION DE INVITACIONES A LA CAPACITACIÓN "BUENAS PRACTIVAS TURISTICAS"

NOMBRE DEL LOCAL	NOMBRE DEL ASISTENTE A LA CAPACITACIÓN	NUMERO DE CÉDULA	NUMERO DE TELÉFONO	FIRMA DE RECEPCIÓN DE INVITACIÓN
EL SEÑOR DE LA JUSTICIA	SR. WASHINGTON SARMIENTO <i>Maria Luz Perez Quintana</i>	0301247110		<i>[Firma]</i>
PICANTERIA EL VIAJERO	SR. EDISSON SANTIAGO ORELLANA URGILES	0302064704		<i>[Firma]</i>
LA VIRGEN	SRA. JACQUELINE URGILES			<i>[Firma]</i>
PICANTERIA EL GOLOSITO	SRA. MARIA DEL ROCIO QUISHPI	0302228499	0983308678	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA JESUS DEL GRAN PODER	SR. LUIS ROLANDO QUISHPI	0302520472	0979330870	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA PIQUE AL PAGO	SRA. MARIA TERESA SAULA ACEVEDO	030083477-7	0987636575	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA LEONORCITA	SRA. MARIA LEONOR SARMIENTO TOALONGO	030092073-3	0984338347	<i>[Firma]</i>
LA CABAÑA DEL SR. BEN	SRA. JENNY PATRICIA LOZANO	0301334824	2231507	<i>[Firma]</i>
<i>Desarrollo</i>	SR. ROBERTO CARLOS LUGICOTA VIZHÑAY	0301503637	0301306754	<i>[Firma]</i>
<i>Picenteria, Paccion</i>	<i>Sra. Andrea Patricia Altamirano Lozano</i>	<i>0301306754</i>	<i>0995700441</i>	<i>[Firma]</i>
<i>La Cabaña del Sr. Ben</i>	<i>Sra. Rosa Elvira Llugicota Tamayo</i>	<i>0302133445</i>		<i>[Firma]</i>

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Tabla 95: *Lista de personas q acudirán a la capacitación*

Listado de personas que se comprometieron en acudirán a la capacitaciones

NOMBRE DEL LOCAL	NOMBRE DEL ASISTENTE A LA CAPACITACIÓN	ACTIVIDAD
PICANTERÍA EL SEÑOR DE LA JUSTICIA	SRA. MARIA LUZ PEREZ QUINTUÑA	PROPIETARIA
PICANTERÍA EL VIAJERO	SR. EDISSON SANTIAGO ORELLANA URGILES	PROPIETARIO
PICANTERÍA EL GOLOSITO	SRA. MARIA DEL ROCIO QUISHPI	PROPIETARIA
PICANTERÍA JESÚS DEL GRAN PODER	SR. LUIS ROLANDO QUISHPI	PROPIETARIO
PICANTERÍA PIQUE AL PASO	SRA. MARIA TERESA SAULA ACEVEDO	PROPIETARIA
PICANTERÍA PIQUE AL PASO	SRA. ROSA ELVIRA LLIVICOTA PAREDES	TRABAJADORA
PICANTERÍA LA DOLOROSA	SRA. MARIA LEONOR SARMIENTO TOALONGO	PROPIETARIA
LA CABAÑA DEL SR. BEN	SRA. JENNY PATRICIA LOZANO	PROPIETARIA
LA CABAÑA DEL SR. BEN	SRA. ANDREA PATRICIA ALTAMIRANO LOZANO	PROPIETARIA
PICANTERÍA BARCELONITA	SR. ROBERTO CARLOS LLIGUICOTA VIZHÑAY	PROPIETARIO

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

3.13 Capacitaciones

La primera capacitación se efectuó el día 5 de Marzo del 2018 en el local “Cabaña del Señor Ben” a las 15:00 horas, les entregamos un manual de capacitación que incluía en él los 5 módulos a cada asistente, el primer Módulo que se trabajó fue el Módulo de Introducción al Turismo que presenta temas y datos importantes sobre el Turismo tanto a nivel Nacional y una visión de cómo somos reconocidos el Ecuador a nivel Internacional, también trata sobre conceptos turísticos.

3.14 Competencias a Desarrollar

Módulo #1

TEMA: INTRODUCCIÓN AL TURISMO

El objetivo de este módulo es brindar conceptos básicos de turismo ya que por su ubicación prestan a diario sus servicios a todos los viajeros y turistas que se detienen en la vía a degustar la comida típica de la zona.

A más del manual se utilizó material audio visual, un video que señala la importancia que tiene el turismo a nivel mundial y en nuestro país como ha ido creciendo en esta área obteniendo reconocimientos turísticos a nivel mundial y se aplicó una dinámica de trabajo en Grupo.

Fotografía 110: *Bienvenida a los asistentes entrega del manual Buenas Prácticas Turísticas*



Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Tabla 96: Programa de Actividades para el Modulo 1

Competencias	Metodología	Materiales	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es turismo? • ¿Quién es un visitante? • ¿Por qué es importante el turismo? • Potencial del Turismo Gastronómico en el Ecuador 	<ul style="list-style-type: none"> • Talle de aprendizaje de términos turísticos establecidos por la Organización Mundial de Turismo. • Video “El impacto de la industria turística en la economía mundial” • Estudio del Caso promoción del camarón y chocolate ecuatoriano en ferias gastronómicas internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Introducción al Turismo. • In focus • Pantalla • Parlante • 10 Hojas A4 • 10 Lápices 	De 15h00 - 16h30 (1:30)
Coffe Break : Se ofreció empanas de carne con café a todos los asistentes			

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Fotografía 111: Taller de enseñanza del manual 1 Introduccion al Turismo



Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Fotografía 112: Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 1

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA PANAMERICANA NORTE KM2 DEL CANTÓN BIBLIÁN

LISTADO DE ASISTENCIA AL MODULO # 1
 TEMA: INTRODUCCIÓN AL TURISMO
 HORAS: 4 HORAS
 LA CAPACITACIÓN "BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS"

NOMBRE DEL LOCAL	NOMBRE DEL ASISTENTE A LA CAPACITACIÓN	NUMERO DE CÉDULA	NUMERO DE TELÉFONO	FIRMA DE ASISTENCIA
EL SEÑOR DE LA JUSTICIA	SRA. MARIA LUZ PEREZ QUINTUÑA	0301247110		<i>Edison Alvarado</i>
PICANTERIA EL VIAJERO	SR. EDISSON SANTIAGO ORELLANA URGILES	0302064704		<i>Alvaro Ruiz</i>
LA VIRGEN	SRA. JACQUELINE URGILES			
PICANTERIA EL GOLOSITO	SRA. MARIA DEL ROCIO QUISHPI	0302870472		<i>Rocio Quishpi</i>
PICANTERIA JESUS DEL GRAN PODER	SR. LUIS ROLANDO QUISHPI	0302295499	09583308198	<i>Rocio Quishpi</i>
PICANTERIA PIQUE AL PASO	SRA. MARIA TERESA SAULA ACEVEDO	0302133145	0979330870	<i>Rosa Patricia</i>
PICANTERIA LA DOLOROSA	SRA. MARIA LEONOR SARMIENTO TOALONGO	030692073-3	0984338347	<i>Leonora Sarmiento</i>
LA CABAÑA DEL SR. BEN	SRA. JENNY PATRICIA LOZANO	0301934824	2231507	<i>Jenny Patricia</i>
	Sra. ANDREA PATRICIA ALTAMIRANO LOZANO	0301506454	0301506754	<i>Andrea Patricia</i>
PICANTERIA BARCELONITA	SR. ROBERTO CARLOS LLIGUICOTA VIZHÑAY	0301503637	0995700444	<i>Roberto Carlos</i>
Picantaria Pique al Paso	Sra. Rosa Patricia Lliguicota Acevedo	0302183145		<i>Rosa Patricia</i>

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Módulo # 2

TEMA: ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES

El segundo Módulo se efectuó el día 5 de Marzo del 2018 en el local “Cabaña del Señor Ben” de 16h30 – 19h00

El objetivo de este módulo es brindar a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas herramientas de planificación, de distribución de funciones, de dirección y control que son indispensables para el desarrollo de las actividades diarias dentro del restaurante y mediante esta capacitación les permitirá tener una mejor organización y aprovechamiento de los recursos tanto humanos como económicos.

Este tema presenta consejos enfocados a mejorar la rentabilidad y actitudes de servicio de los empleados, tiene información de cada área de trabajo y recomendaciones para presentar una mejor imagen ante los clientes, lo que se espera es que al hacer uso de estas herramientas se pueda tener una mejora en la interrelación del personal de trabajo, agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas .

Tabla 97: Programa de Actividades para el Modulo 2

Competencias	Metodología	Materiales	Tiempo
Módulo 2 Planificación <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la planificación? • ¿Cómo planificar? • Saber que funciones deben realizar los empleados. • Informar cada una de las tareas de un empleado. Organización <ul style="list-style-type: none"> • Puntos estratégicos de la organización. • Funciones del Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de aprendizaje • Video “10 claves del éxito de todo restaurante” • Estudio de un Caso práctico ¿Cómo Ahorrar dinero en tu restaurante” • Saber el costo de cada plato y evaluar la rentabilidad. • Retro alimentación del Módulo 2 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Administración de Restaurantes • 10 Hojas A4 • 10 Lápices • In focus • Pantalla • Parlantes 	De 16h30 a 19h00

<ul style="list-style-type: none"> - Funciones del Administrador - Funciones del Chef o jefe de producción - Funciones del Cajero - Funciones del Ayudante de cocina - Funciones de Compras - Funciones de bodega <p>Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claves para realizar una buena dirección de restaurantes. <p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos a tener en cuenta para el control de tu restaurante. 			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Fotografía 113: Estudio de un caso de administración de restaurantes



Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Fotografía 114: Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 2

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA PANAMERICANA NORTE KM2 DEL CANTÓN
BIBLIÁN

LISTADO DE ASISTENCIA AL MÓDULO #2
TEMA: ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES
HORAS: 4 HORAS
LA CAPACITACIÓN "BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS"

NOMBRE DEL LOCAL	NOMBRE DEL ASISTENTE A LA CAPACITACIÓN	NUMERO DE CÉDULA	NUMERO DE TELÉFONO	FIRMA DE ASISTENCIA
EL SEÑOR DE LA JUSTICIA	SRA. MARIA LUZ PEREZ QUINTUÑA	0301247110		
PICANTERIA EL VIAJERO	SR. EDISSON SANTIAGO ORELLANA URGILES	0302064704		
LA VIRGEN	SRA. JACQUELINE URGILES			
PICANTERIA EL GOLOSITO	SRA. MARIA DEL ROCIO QUISHPI	0302228499	0983308678	
PICANTERIA JESUS DEL GRAN PODER	SR. LUIS ROLANDO QUISHPI	0302870429	09830840	
PICANTERIA PIQUE AL PASO	SRA. MARIA TERESA SAULA ACEVEDO	0300834777	0987636575	
PICANTERIA LA DOLOROSA	SRA. MARIA LEONOR SARMIENTO TOALONGO	0300920333	0984338341	
LA CABAÑA DEL SR. BEN	SRA. JENNY PATRICIA LOZANO	0301834824	2231507	
	Sra. ANDREA PATRICIA ALTAMIRANO LOZANO	0301506751	0995700441	
PICANTERIA BARCELONITA	SR. ROBERTO CARLOS LLUGICOTA VIZHÑAY	0301503637	0301506754	
Picantaria Liqueorlas	Sra. Rosa Elvira Lluginota Vizhñay	0302133448		

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Módulo # 3

TEMA: PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO

El tercer módulo se efectuó el día 6 de Marzo del 2018 en el local “Cabaña del Señor Ben” de 15h00 – 19h00

El fin de este manual es dar a los prestadores de servicios de alimentos herramientas y consejos para la promoción de sus productos y lo que se busca con esto, es que sus platos sean atractivos para el consumidor. En este manual se explicó a qué grupo de restaurantes pertenecen, cómo seleccionar y elaborar el menú, como ofertar su menú y como presentar su plato ante el cliente.

Tabla 98: Programa de Actividades para el Modulo 3

Competencias	Metodología	Materiales	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de restaurantes • Antecedentes Históricos • ¿Qué es un restaurante? • Clasificación de los restaurantes • ¿Cuántos tipos de restaurantes hay? • Selección del Menú • ¿Qué es el menú? 	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de aprendizaje • Video “Los seis principios para el montaje de un plato” • Ejercicio practico • Elaborar un Menú • Estudio de un Caso como tomar la orden a un cliente • Resumen del Módulo 3 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Presentación del Producto • In focus • Pantalla • Hoja de Papel Bond A4 • Lápices 	De 15h00 a 19h00
<p>Coffe Break</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendaciones para elaborar la carta del restaurante • Interrogantes para elaborar un menú • Objetivos del Menú • Oferta del menú • Consejos de marketing • Presentación del Plato • Lo que debe saber un mesero 			De 16h15 a 16h30
			De 16h30 a 17h00

<ul style="list-style-type: none"> • Pasos para preparar una mesa de restaurante • Atención al cliente y toma de órdenes • Disposición general de los platos. 			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Fotografía 115: Video “Los pasos para el montaje de un plato”



Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Fotografía 116: Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 3

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA PANAMERICANA NORTE KM2 DEL CANTÓN BIBLIÁN

LISTADO DE ASISTENCIA AL MÓDULO # 3
TEMA: PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO
HORAS: 4 HORAS
LA CAPACITACIÓN “BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS”

NOMBRE DEL LOCAL	NOMBRE DEL ASISTENTE A LA CAPACITACIÓN	NUMERO DE CÉDULA	NUMERO DE TELÉFONO	FIRMA DE ASISTENCIA
EL SEÑOR DE LA JUSTICIA	SRA. MARIA LUZ PEREZ QUINTUÑA	0301247110		<i>[Firma]</i>
PICANTERIA EL VIAJERO	SR. EDISSON SANTIAGO ORELLANA URGILES	0302064704		<i>[Firma]</i>
LA VIRGEN	SRA. JACQUELINE URGILES			
PICANTERIA EL GOLOSITO	SRA. MARIA DEL ROCIO QUISHPI	0302295499	0983308678	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA JESUS DEL GRAN PODER	SR. LUIS ROLANDO QUISHPI	0302870472	0977933087	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA PIQUE AL PASO	SRA. MARIA TERESA SAULA ACEVEDO	0300834777	0987636579	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA LA DOLOROSA	SRA. MARIA LEONOR SARMIENTO TOALONGO	0300920733	0984338347	<i>[Firma]</i>
LA CABAÑA DEL SR. BEN	SRA. JENNY PATRICIA LOZANO	0301234824	9831507	<i>[Firma]</i>
	Sra. ANDREA PATRICIA ALTAMIRANO LOZANO	0301506754	0995400441	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA BARCELONITA	SR. ROBERTO CARLOS LLIGUCOTA VIZHRIAY	0301503637	0301501754	<i>[Firma]</i>
Picantaria Pique al Paso	Sra. Jenny Patricia Lozano	0302133145		<i>[Firma]</i>

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Módulo # 4:

TEMA: BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

El módulo número cuatro se efectuó el día lunes 12 de Marzo del 2018 en el local “Cabaña del Señor Ben” de 15h00 – 19h00

El fin de este módulo es evitar la contaminación en los diferentes procesos de la manipulación de alimentos y a su vez la prevención de enfermedades que tienen origen por una equivocada o mala manipulación.

Tabla 99: Programa de Actividades para el Modulo 4

Competencias	Metodología	Materiales	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> Buenas Prácticas de manipulación de alimentos. ¿Qué son las buenas prácticas de manipulación de alimentos? ¿Para qué sirven la higiene ¿Qué pasa si no aplico hábitos de higiene en la manipulación de alimentos? 	<ul style="list-style-type: none"> Taller de aprendizaje Estudio de un Caso Resumen del Módulo 4 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos In focus Pantalla Hoja de Papel Bond A4 Lápices 	<p>De 15h00 a 19h00</p>
<p>Coffe Break</p> <ul style="list-style-type: none"> Enfermedades por alimentos ¿Cuáles son las más comunes? ¿Cómo ocurre el contagio? ¿Cuáles son los síntomas más comunes? ¿Cómo prevenir estas enfermedades? 			<p>De 16h30 a 17h00</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Lavado correcto de manos • Condiciones del personal que manipula los alimentos. • Condiciones del establecimiento. • ¿Qué es la contaminación? • Las materias de contaminación. • Tipos de contaminación • La cocción • Temperaturas seguras • Alimentos seguros 			
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Fotografía 117: Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 4

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA PANAMERICANA NORTE KM2 DEL CANTÓN BIBLIÁN

LISTADO DE ASISTENCIA AL MODULO # 4
 TEMA: BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS
 HORAS: 4 HORAS
 LA CAPACITACIÓN "BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS"

NOMBRE DEL LOCAL	NOMBRE DEL ASISTENTE A LA CAPACITACIÓN	NUMERO DE CÉDULA	NUMERO DE TELÉFONO	FIRMA DE ASISTENCIA
EL SEÑOR DE LA JUSTICIA	SRA. MARIA LUZ PEREZ QUINTUÑA	0301247110		<i>Maria Luz Perez</i>
PICANTERIA EL VIAJERO	SR. EDISSON SANTIAGO ORELLANA URGILES	0302064704		<i>Edisson Orellana</i>
LA VIRGEN	SRA. JACQUELINE URGILES			
PICANTERIA EL GOLOSITO	SRA. MARIA DEL ROCIO QUISHPI	030228499	0983308678	<i>Rocio Quishpi</i>
PICANTERIA JESUS DEL GRAN PODER	SR. LUIS ROLANDO QUISHPI	0302870472	0979330570	<i>Rolando Quishpi</i>
PICANTERIA PIQUE AL PASO	SRA. MARIA TERESA SAULA ACEVEDO	030093477-7	0987636575	<i>Maria Teresa Saula</i>
PICANTERIA LA DOLOROSA	SRA. MARIA LEONOR SARMIENTO TOALONGO	0300920733	0984338347	<i>Maria Leonor Sarmiento</i>
LA CABAÑA DEL SR. BEN	SRA. JENNY PATRICIA LOZANO	0301934824	2231507	<i>Jenny Patricia Lozano</i>
	Sra. ANDREA PATRICIA ALTAMIRANO LOZANO	0301506754	0995700411	<i>Andrea Patricia Lozano</i>
PICANTERIA BARCELONITA	SR. ROBERTO CARLOS LLIGUICOTA VIZHÑAY	0301503637	0301506754	<i>Roberto Lliguicota</i>
Picantaria Pique al Pas	Sra. Rosa Elvira Lliguicota Vizhñay	030213345		<i>Rosa Elvira Lliguicota</i>

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Fotografía 118: Listado de Personas que asistieron a la Capacitación del Módulo 5

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA PANAMERICANA NORTE KM2 DEL CANTÓN BIBLIÁN

LISTADO DE ASISTENCIA AL MODULO # 5
TEMA: SERVICIO AL CLIENTE
HORAS: 4 HORAS
LA CAPACITACIÓN "BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS"

NOMBRE DEL LOCAL	NOMBRE DEL ASISTENTE A LA CAPACITACIÓN	NUMERO DE CÉDULA	NUMERO DE TELÉFONO	FIRMA DE ASISTENCIA
EL SEÑOR DE LA JUSTICIA	SRA. MARIA LUZ PEREZ QUINTUÑA	0301247110		<i>[Firma]</i>
PICANTERIA EL VIAJERO	SR. EDISON SANTIAGO ORELLANA URGILES	0302064704		<i>[Firma]</i>
LA VIRGEN	SRA. JACQUELINE URGILES	-	-	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA EL GOLOSITO	SRA. MARIA DEL ROCIO QUISHPI	0302228499	0983308678	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA JESUS DEL GRAN PODER	SR. LUIS ROLANDO QUISHPI	0302870472	0979330970	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA PIQUE AL PASO	SRA. MARIA TERESA SAULA ACEVEDO	030083477-7	0987636575	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA LA DOLOROSA	SRA. MARIA LEONOR SARMIENTO TOALONGO	030692073-3	0994339347	<i>[Firma]</i>
LA CABAÑA DEL SR. BEN	SRA. JENNY PATRICIA LOZANO	0301934824	2231507	<i>[Firma]</i>
	Sra. ANDREA PATRICIA ALTAMIRANO LOZANO	0301506754	0995700441	<i>[Firma]</i>
PICANTERIA BARCELONITA	SR. ROBERTO CARLOS LLIGUCOTA VIZHÑAY	0301503637	2231507	<i>[Firma]</i>
Picanteria Pique al paso.	Rosa Elvira Lligucota Paredez.	0302133145	0996245047	<i>[Firma]</i>

Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Fotografía 119: Roberto Lligucota asistente de la capacitación del módulo 5



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

3.15 Salida de observación

Gracias al apoyo del GAD del Cantón Biblián que nos colaboró con el transporte para los propietarios de los restaurantes de comida típica de la panamericana norte km 2 Biblián pudimos realizar la salida de observación el 19 de marzo en el local de Comida típica llamado “Chi Cha Rron” ubicado en Challuabamba este local ofrece comida típica con la modalidad de comida al peso en su menú podemos encontrar bolones y tigrillos, humitas, fritada, sancocho, morcillas, cascaritas, caldo de gallina criolla y más platos.

Fotografía 120: *Demostración de servicio de parte del Restaurante El Chicha Rron*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

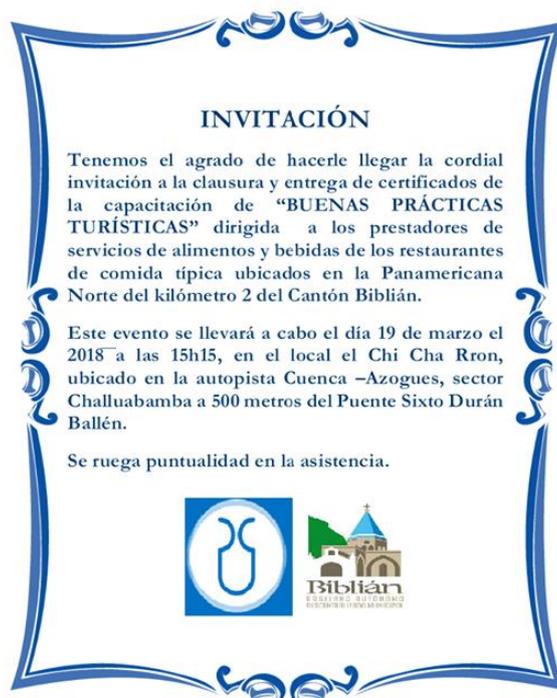
Explicación de todos los platos que ofertan

Mediante esta salida de observación se pretende que los prestadores de servicios de alimentos de Biblián, conozcan restaurantes con una misma oferta que ellos, pudimos mostrarles cómo opera un restaurante, se realizó una comparación de precios, se pudo palpar el buen servicio al cliente de sus trabajadores, y sobre todo la limpieza de sus instalaciones también degustamos un plato de comida al peso y pudimos ver la presentación del plato.

3.16 Clausura del Proyecto

La Clausura se efectuó el 19 de marzo en el local de Comida típica llamado “Chi Cha Rron” ubicado en Challuabamba, para este programa asistieron todos los participantes de las capacitaciones y además de eso asistió el alcalde del cantón Biblián el Economista Guillermo Espinoza Sánchez quien participo en el programa dando sus palabras de bienvenida y agradecimiento por la ejecución del programa y además de eso en la entregando los certificados a todos los prestadores de servicios de alimentos.

Fotografía 121: *Invitación a la Clausura*



Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Fotografía 122: *Diplomas que fueron entregados a los participantes.*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 123: *Foto de evento de Clausura*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 124: *Entrega de diploma a los participantes*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 125: *Roberto Lliguicota propietario del restaurante “Barcelonita”*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 126: *María Luz Pérez Propietaria del Restaurante Picantería Señor de la Justicia*



Autor: Eduardo Beltrán y Paola Sánchez, 2018

Fotografía 127: *Andrea Patricia Altamirano propietario del restaurante “Cabaña del Señor Ben”*



Fuente; e Imágenes realizadas por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018

Conclusiones generales

Los módulos presentados son la herramienta de Capacitación desarrollados para fortalecer falencias, dudas e interrogantes en el servicio, manejo y operación de restaurantes.

Se realizaron con la finalidad que sirva de ayuda a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas para mejorar el desarrollo de sus actividades y servicio al cliente.

Durante la capacitación fue muy notorio el interés de los prestadores de servicios de alimentos que lo demostraron con la puntualidad en la asistencia, su participación en los trabajos grupales, la exposición de sus interrogantes y el aporte al exponer y compartir en la capacitación sus experiencias.

Podemos decir que esta capacitación tuvo una gran aceptación de parte de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas, estamos muy contentos de haber podido aportar con nuestros conocimientos.

Recomendaciones

Luego de culminar las capacitaciones con el apoyo y asistencia de todos los prestadores de servicios de alimentos de la panamericana norte km2 del cantón Biblián se recomienda a las autoridades del cantón seguir apoyando e impartiendo iniciativas de desarrollo social, es vital la relación de autoridades con pobladores para el desarrollo de este cantón, también se recomienda regular la actividad gastronómica para evitar emprendimientos de restaurantes temporales.

Se recomienda hacer un seguimiento de todos los prestadores que asistieron a las capacitaciones para ver el alcance del proyecto.

Bibliografía

- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Obtenida de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf/. Ecuador
- Beech, J. (2006). La calidad y gestión del rendimiento de las empresas turísticas. España
- Beech, J. (2006). Modernización y calidad en la administración del turismo. España
- Birgin, A. (2012). Manual del capacitador. Pitman, Argentina
- Buen Vivir. (2013-2017). Buen Vivir Plan Nacional. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/agendas-zonales>. Ecuador
- Censo. (2010). Censo de Población y Vivienda. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>. Ecuador
- Chadwick, J. B. (2006). Modernización y calidad en la administración del turismo. España
- Escuela On line de Marketing Gastronómico. (2016). La Planificación como clave del Éxito de tu restaurante. Obtenida de <http://escuelamarketinggastronomico.net/como-hacer-planificacion-en-restaurantes/>
- García, J. (2014) Contabilidad de Costos. México
- Lagarrigue, K. (2016) Sin emociones no hay aprendizaje. Bélgica
- Ley de turismo. (2015). Ley de Turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf> Ecuador
- OMT. (2001). Código Ético Mundial para el Turismo. Obtenido de <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo, O. (2017). Por qué el turismo. Obtenido de <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/>

PLANDETUR 2020. (2007). Diseño del plan estratégico de desarrollo. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Publicaciones Vértice S.L. (2008). La Calidad en el Servicio al Cliente. España

Vivir, P. N. (2013-2017). Buen Vivir Plan Nacional. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/agendas-zonales>. Ecuador

Villacís, J. (1999) La Cultura del servicio ¿Cómo lograrla?. Ecuador

Sánchez, C. (2017) Como pasar de un servicio regular a un servicio de calidad en un restaurante. México

Anexos

Anexo 1: Encuesta dirigida a propietarios

PROVINCIA DEL CAÑAR CANTON BILIBAN RESTAURANTES PANAMERICANA NORTE KM2

ENCUESTA: Dirigida a propietarios y/o personal del restaurante.

INFORMACION PERSONAL:

GENERO: **MASCULINO** **FEMENINO**

EDAD (años): menos de 18 18 a 35 36 a 60 mas de 60

ESTADO CIVIL : **SOLTERO** **CASADO** **VIUDO/A** **UNION DE HECHO**

Grado de instrucción: **Primaria** **Secundaria** **Técnica** **Superior**

Ingreso promedio de clientes

1) ¿Cuantas personas apoyan en el servicio?

menos de 3 personas

mas de 3 personas

2) ¿En que cree que necesitaría capacitación?

Servicio al cliente	<input type="checkbox"/>
Delegacion de Tareas	<input type="checkbox"/>
Oferta de productos	<input type="checkbox"/>
Imagen	<input type="checkbox"/>
Buenas relaciones	<input type="checkbox"/>
Manipulacion de Alimentos	<input type="checkbox"/>
Otro ¿Cuál?	<input type="checkbox"/>

3) ¿Para mejorar las actividades que usted desempeña en el restaurante, consideraría la opcion de capacitarse?

SI NO TALVEZ

4) ¿Le gustaria participar en las capacitaciones?

SI NO TALVEZ

5) ¿Cree usted que la capacitación le podría traer beneficios?

SI NO TALVEZ

6) ¿Estaría dispuesto/a a participar de una salida de observación grupal?

Si No Talvez

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
Fin de la Encuesta.

Anexo 2: Encuesta dirigida al Cliente

PROVINCIA DEL CAÑAR CANTON BILIBAN
 RESTAURANTE "LA CABAÑA DEL SEÑOR BEN"
 Ubicado en la Panamericana Norte Km2

Encuesta dirigida al cliente.

1) Seleccione su genero

FEMENINO

MASCULINO

2) CONSUMO

¿Con que frecuencia visita usted estos locales?

- Primera vez
- 1 a 2 veces diarias
- 1 a 2 veces al mes
- 1 a 2 veces al año
- Mas de 3 veces al mes
- Mas de 3 veces al año

3) ¿Cómo conoció estos restaurantes?

- A travez de amigos o familiares
- Atravez de publicidad
- Por Turismo
- Otro

4) Dentro de los platos tipicos que se ofrecen, los que mas le interesan son:

(puede marcar mas de una opcion)

- Sancocho Fritada Cascaritas Caldo de gallina criolla
 Patas de Res Chancho a la Barbosa

4) Como califica el servicio brindado en atencion a los siguientes puntos:

	MALO	REGULAR	BUENO
La rapidez en la atencion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La amabilidad en la atencion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacion dada por los meseros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La variedad de los platos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El sabor de la comida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La higiene del local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La limpieza de los SSHH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comodidad de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La relacion precio/calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 En una escala del 1 al 3, donde 1 es malo y 3 es bueno, como califica usted el servicio brindado

	MALO	REGULAR	BUENO
Calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de los alimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Recomendaria usted a mas personas a visitar estos restaurantes:

- SI NO TALVEZ NUNCA

GRACIAS POR SU COLABORACION Fin de la encuesta.

Fuente de información y diseño realizado por Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2017

Anexo 3: Solicitud para autorización del uso del Logo de la escuela de turismo



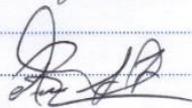
Cuenca, 21 de febrero del 2018

Magister
Natalia Rincón del Valle
Coordinadora de la
Escuela de Turismo.

De mi consideración:

Mediante la presente solicito de manera muy comedida se autorice el uso del Logo de Turismo para que pueda ser colocado en los certificados de Capacitación en Buenas Prácticas Turísticas a Restaurantes del Cantón Bislián de la Panamericana Norte del Km 2. Esta capacitación tendrá una duración de 16 horas y forma parte del Diseño de Tesis del "Programa de Capacitación a los prestadores de Servicios de Alimentos y Bebidas de la Panamericana Norte del Cantón Bislián". Siendo sus autores Juan Eduardo Beltrán Rodríguez y Nancy Paola Sánchez Troya.

Muy Agradecida por la atención


Paola Sánchez Troya.

La coordinación aprueba
el uso para el manual. 21/feb/2018

Edición autorizada de 10.000 ejemplares. No 0831120
Del 825.501 al 835.501

Anexo 4: Solicitud para la autorización del uso del logo de la Universidad del Azuay



Cuenca, 07 de marzo del 2018

Presente
Tca Tripaldi
Directora del Dpto. de Comunicación
& Publicaciones.

De mi consideración:

Yo Nancy Paola Sánchez Troya solicito de manera muy comedida nos autorice el uso el logo de la Universidad del Azuay para poder colocar en las invitaciones, manuales de capacitación y certificados que entregaremos a los asistentes de la Capacitación de "Becas Prácticas Turísticas" que es parte del Trabajo de Titulación que estamos realizando con mi compañero Juan Eduardo Beltrán, correspondiente a la Escuela de Turismo, siendo nuestro Tutor el Master Santiago Mato.

Este trabajo de Titulación forma parte del Proyecto de Vinculación del Sistema Autónomo Decentralizado del Cóns. B. S. I. A. n.

Muy Agradecido por la Atención


Paola Sánchez Troya.
Escuela de Turismo.
93430.

AUTORIZADO

TCA
TRIPALDI

Edición autorizada de 15.000 ejemplares
Del 695.501 al 695.500

Nº

0842897

Anexo 5: *Certificado de la Capacitación*



Fuente; e Imagen realizada por: Juan Eduardo Beltrán y Paola Sánchez Troya, 2018