



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE
MANABÍ “MANUEL FÉLIX LÓPEZ”**

CARRERA TURISMO

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
EN TURISMO**

TEMA:

**PLANEACIÓN OPERATIVA DE LA CALIDAD PARA EL
MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA
QUINTA EL ROCÍO DEL CANTÓN BOLÍVAR**

AUTORES:

**ANDRÉS ALEJANDRO VERA MEZA
RAMÓN GREGORIO BUSTE SÁNCHEZ**

TUTOR:

MGTR. JOHNNY BAYAS ESCUDERO

CALCETA, NOVIEMBRE 2014

DERECHOS DE AUTORÍA

Andrés Alejandro Vera Meza y Ramón Gregorio Buste Sánchez, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

Andrés Alejandro Vera Meza

Ramón Gregorio Buste Sánchez

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Johnny Bayas Escudero certifica haber tutelado la tesis de **PLANEACIÓN OPERATIVA DE LA CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA QUINTA EL ROCÍO DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido desarrollada por Andrés Alejandro Vera Meza y Ramón Gregorio Buste Sánchez, previa la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

MGTR. JOHNNY BAYAS ESCUDERO
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis de **PLANEACIÓN OPERATIVA DE LA CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA QUINTA EL ROCÍO DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Andrés Alejandro Vera Meza y Ramón Gregorio Buste Sánchez, previa la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

MGTR. PLACIDO ZAMBRANO

MGTR. OTONIEL LÓPEZ

MGTR. NELSON GARCÍA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar les agradecemos a:

Dios por habernos dado la oportunidad de estar hoy aquí en este mundo para aprender y adquirir e experiencias y nos ayudan en nuestra vida cotidiana.

A nuestros padres por habernos apoyado de manera económica y psicológica en la realización del presente proyecto de pasantías.

A todos los docentes que nos han enriquecidos con sus conocimientos y apoyarnos de manera incondicional con las dificultades que se nos presentaron en la presente tesis.

Y a una gran universidad la ESPAM, por ser la institución que nos abrió las puertas y nos llenó de valores y conocimientos, además de ofrecernos la oportunidad de ponerlos en práctica en nuestra vida laboral.

A todos ellos gracias...

Alejandro Vera

Ramón Buste

DEDICATORIA

Dedicamos la presente tesis a las siguientes personas:

El término de la presente tesis se la dedicamos principalmente a nuestros padres que con todo el sacrificio y trabajo nos han dedicado su vida entera para podernos ofrecer un estudio de calidad para lograr con éxito nuestros objetivos en la vida.

Al Lic. Johnny Bayas Escudero por motivo de que él fue una de las personas que nos guio con sus conocimientos y por habernos brindado su apoyo para así poder culminar con satisfacción la presente tesis.

Gracias por estar siempre pendientes en cada momento de nuestras vidas, por convertirse en nuestro apoyo incondicional. Por ellos y para ellos...

Alejandro Vera

Ramón Buste

CONTENIDO

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
SUMARY	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2.- JUSTIFICACIÓN	4
1.3.OBJETIVOS.....	5
1.3.1.- OBJETIVO GENERAL	5
1.3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4.- IDEA A DEFENDER	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1.-INTRODUCCIÓN.....	6
2.2. PLANIFICACIÓN.....	7
2.3. CALIDAD DE SERVICIO	9
2.3.1. CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	9
2.3.1.1. EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES	10
2.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	11
2.4.1. MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS FUNCIONES..	12
2.4.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM) APLICADA A LA EMPRESA TURÍSTICA.....	13
2.4.3. MODELO SERVQUAL APLICADO A LA EMPRESA TURÍSTICA ..	14

2.5. OFERTA TURÍSTICA	15
2.5.1. ESTABLECIMIENTOS DE RECREACIÓN	16
2.5.2. ATRIBUTOS DEL SERVICIO.....	17
2.6. CONCLUSIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	22
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA OFERTA.....	23
3.1.- DESCRIPCION DEL PROCEDER METODOLOGICO	26
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	26
PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE la CALIDAD	27
• EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RESTAURANTE	28
• EVALUACIÓN MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RECREACIÓN	28
• EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PERSONAL	28
• EVALUACIÓN Y MONITOREO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS 29	
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	30
4.2. ANÁLISIS INTERNO.....	31
4.2.1. POLÍTICAS DE EMPRESA	31
4.2.2. IMPACTOS AMBIENTALES	32
4.2.3. CONTROL DE ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO Y USO DE INSUMOS	34
4.2.4. EQUIPAMIENTO.....	39
4.2.5. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	40
4.2.6. MATRIZ DE FACTORES INTERNOS	41
4.3. ANÁLISIS EXTERNO	42

4.3.1. ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS	42
4.3.2. ANÁLISIS DE COMPETENCIA DIRECTA	43
4.3.3. DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS	45
4.4. PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	49
4.4.1. PROYECTO DE POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA QUINTA EL ROCÍO	50
4.4.2. PROYECTO DE POLÍTICAS INTERNAS DE LA QUINTA EL ROCÍO	51
4.4.3. PROYECTO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL.....	51
4.5. PROGRAMAS DE REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES	52
4.5.1. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA	52
4.5.2. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DEL AGUA	53
4.5.3. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DE RESIDUOS.....	54
4.6. PROGRAMAS DE CONTROL EN EL ABASTECIMIENTO, ALMACENAMIENTO DE INSUMOS Y DE EQUIPOS.....	54
4.6.1. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL Y DE EQUIPOS.....	55
4.6.2. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DE ABASTECIMIENTO DE INSUMOS	55
4.6.3. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DE ALMACENAMIENTO DE INSUMOS	56
4.7. PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL RIESGO DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	57
4.7.1. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL EN SEGURIDAD	57
4.8. PROGRAMA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES E IMPLICACIÓN EN EL SISTEMA DE CALIDAD.....	58
4.8.1. PROYECTO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO	58

4.9. EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RESTAURANTE, RECREACIÓN, PERSONAL, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	59
4.9.1. EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RESTAURANTE	60
4.9.2. EVALUACIÓN MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RECREACIÓN	60
4.9.3. EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PERSONAL	61
4.9.4. EVALUACIÓN Y MONITOREO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS.....	61
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. CONCLUSIONES	62
5.2. RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS	74
Anexo 1. Matriz de Leopold.....	75
Anexo 2. Contaminación por desechos en las áreas de recreación.....	76
Anexo 3. Contaminación por desechos en los alrededores de las lagunas	77
Anexo 4. Contaminación en la calidad de agua	78
Anexo 6. Formato de la encuesta realizada en el establecimiento.....	79
Anexo 5. Tabla de resultados de la calidad del servicio en la Quinta el Rocío	80
Anexo 7. Políticas de calidad de la Quinta el Rocío	81
Anexo 8. Políticas internas de la Quinta el Rocío.....	83
Anexo 9. Formato de ficha de inducción del personal.....	85
Anexo 10. Check list de gestión y control de energía.....	87
Anexo 11. Check list de gestión y control de agua	89
Anexo 12. Check list de gestión y control de residuos	90

Anexo 13. Check list de gestión y control de equipos	91
Anexo 14. Check list de gestión y control de abastecimiento.....	93
Anexo 15. Check list de gestión y control de almacenamiento.....	94
Anexo 16. Check list de gestión y control de riesgos y seguridad.....	95
Anexo 17. Modelo para la evaluación de la calidad en la Quinta el Rocío	97
Anexo 18. Modelo de ficha de información y evaluación del personal	98
Anexo 19. Cronograma periodos de aplicación de gestión y control.....	100
Anexo 20. Cronograma para el cumplimiento de las metas establecidas	101
Anexo 21. Matriz de evaluación y mantenimiento de equipos.....	102
Anexo 22. Matriz de evaluación y mantenimiento de infraestructura	103

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

Cuadro 2.1: aspectos a considerar de la calidad total	13
CUADRO 2.2. DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL.....	14
CUADRO 3.3: MATRIZ COMPARATIVA DE FASES Y ETAPAS	23, 24
CUADRO 4.4: POLÍTICAS DE EMPRESA	31
CUADRO 4.5: MATRIZ DE RESUMEN DE IMPACTOS AMBIENTALES.....	33
CUADRO 4.6: CONTROL EN EL ABASTECIMIENTO DE INSUMOS	35
CUADRO 4.7. CUADRO DE ALMACENAMIENTO ÓPTIMO DE ALIMENTOS	36, 37
CUADRO 4.8: CUADRO DE VERIFICACIÓN EN EL ALMACENAMIENTO DE INSUMOS.....	37
CUADRO 4.9: LISTA DE EQUIPAMIENTO ÓPTIMO PARA UN RESTAURANTE	39, 40
CUADRO 4.10: MATRIZ EFI PARA LA DETERMINACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES.....	41
CUADRO 4.11: MATRIZ EFE PARA LA DETERMINACIÓN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS	43

CUADRO 4.12: MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO (MPC).....	44
CUADRO 4.13: MATRIZ DAFO PARA ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO.....	46
CUADRO 4.14: MATRIZ DAFO PARA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS .	47
CUADRO 4.15: LISTA DE ESTRATEGIAS.....	48
CUADRO 4.16: MATRIZ DE METAS.....	48
FIGURA 1. HILO CONDUCTOR DEL MARCO TEÓRICO.....	6
FIGURA 2. PILARES BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL..	13
FIGURA 3. FASE DE DIAGNÓSTICO DEL DESARROLLO METODOLÓGICO	24
FIGURA 4. FASE DE PROGRAMAS DEL DESARROLLO METODOLÓGICO	25
FIGURA 5. FASE DE MONITOREO DEL DESARROLLO METODOLÓGICO	25
FIGURA 6. DELIMITACIÓN ESPACIAL DEL ÁREA DE ESTUDIO (UBICACIÓN DE LA QUINTA EL ROCÍO).....	30
FIGURA 7. ORGANIGRAMA DE LA QUINTA EL ROCÍO	50

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo diseñar un plan operativo para el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos que ofrece la Quinta El Rocío, dicho estudio implicó un diagnóstico situacional, que partió desde la delimitación del área de estudio y determinación de los servicios que se ofrecen; la aplicación de las matrices EFI, EFE, MPC y DAFO permitieron identificar las particularidades del entorno (fortalezas y debilidades) del sitio de estudio; posteriormente se elaboraron una serie de listados (check list) para cada uno de las áreas identificadas como las de control de abastecimiento, almacenamiento, equipos y mediante la matriz de LEOPOLD para el control de energía, agua y residuos, en base a las características y deficiencias del lugar, en cada uno de ellos se diseñaron estrategias y metas enfocadas a mejorar los procedimientos de la Quinta el Rocío esto con el fin de ofrecer una mejor calidad en sus productos y servicios. En la fase final se diseñó un cronograma de monitoreo y evaluación en los procesos administrativos, operativos, del personal e infraestructura, el cual se estructuró según las prioridades de cada ámbito para dar cumplimiento al tema propuesto. En conclusión se determinó que es fundamental la implementación de un Plan operativo en la calidad de los servicios turísticos de la Quinta El Rocío ya que este contribuye a la mejora de los servicios, brindando un mejor producto final al consumidor.

Palabras clave: Calidad de servicio, Planeación operativa, Planificación turística, Procedimientos ambientales.

SUMMARY

The research aimed to design an operating plan for improving the quality of tourism services offered by the Quinta El Rocío, this study involved a situational analysis, which departed from the delimitation of the study area and determining services offered ; implementation of EFI matrices, EFE, MPC and DAFO helped identify the particular environment (strengths and weaknesses) of the study site; subsequently developed a series of lists (check list) for each of the areas you identify as supply management, storage, equipment and by matrix LEOPOLD control energy, water and waste, based on the characteristics and deficiencies of the place, in each strategies and targets aimed at improving procedures Fifth Rocío this in order to provide better quality products and services are designed. In the final phase a schedule of monitoring and evaluation in the administrative, operational, personnel and infrastructure, which was structured according to the priorities of each area to comply with the proposed theme designed. In conclusion determined to be essential to implement an operational plan on the quality of tourism services Quinta El Rocío as this contributes to the improvement of services, providing a better end product to the consumer.

Keywords: Quality of service, operational planning, tour planning, environmental procedures.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La competitividad de los países, se asocia con la capacidad de producir y ofrecer productos y/o servicios en el mercado mundial, y debe incorporar otros elementos al análisis que permitan identificar el “real” potencial de desarrollo de los países y su sostenibilidad a largo plazo, ya que solo a través del desarrollo de capacidades locales y la calidad de servicio es posible trazar trayectorias de desarrollo.

A nivel mundial las industrias de servicios, están ligadas de manera profunda al sector del turismo, siendo este uno de los sectores más importantes del mundo actual y motor de su desarrollo económico; por ello para los establecimientos el ofrecer una buena calidad en todos los servicios que oferta, juega un papel muy importante en todo tipo de establecimientos pues su objetivo es satisfacer las necesidades de sus clientes, y depende de la calidad del servicio, la imagen que el cliente se lleva del lugar.

Ecuador ocupa una posición intermedia en el contexto receptor de Sudamérica, y a su vez es un receptor modesto en el plano mundial, en el país según el PLANDETUR 2020 (MINTUR 2007) existen 633 sitios de recreación y diversión y 7424 establecimientos dedicados a ofrecer servicios gastronómicos con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, y se hace evidente que existe una gran deficiencia en buena parte de dichos establecimientos, siendo las causas más relevantes el que no cuentan con facilidades para llegar al sitio o no ofrecen un servicio de calidad a las personas que llegan a dichos establecimientos.

Dentro de criterios de aplicación de escenarios del PLANDETUR 2020 (MINTUR 2007) se plantean que “el proceso futuro de transformación de los recursos en productos turísticos, beneficiando la generación y consolidación de la oferta turística del Ecuador. Así, desde la visión de la oferta, se pretende consolidar los destinos turísticos existentes, innovar productos turísticos de las diferentes líneas de turismo especializado (creación de nuevos productos para

diversificar la oferta turística o mejoramiento de los productos existentes), y mejorar continuamente la calidad de los servicios y productos turísticos. Esto hará que aumente la estadía actual del turista y su gasto diario, con especial énfasis a la satisfacción de una demanda multi motivacional”.

Esto conlleva a la mejora de la calidad de los productos y servicios turísticos; con lo cual se obtendrán mayor diversidad de oferta de productos y servicios turísticos a disposición del consumo del visitante y dará como resultado mayor estadía del visitante en el destino, debido a una mayor disposición de oferta turística, lo que a su vez se traduce en ingresos para los negocios y comunidades locales.

Según el catastro elaborado por el MINTUR en el año 2012 - 2013, en Manabí existen 572 locales de alimentos y bebidas (restaurantes) entre los cuales 100 de ellos ofrece servicios como Centros de Recreación o Quintas para el entretenimiento y disfrute de los turistas, estos sitios poseen características como una infraestructura adecuada y atractiva, platos nuevos y únicos, estar situados en una zona cercana y segura para los turistas, ofrecer distracciones, además de poseer áreas de descanso y esparcimiento. Una de las estrategias específicas del PLANTUR MANABÍ (Plan Estratégico Provincial de Turismo Sostenible en Manabí) 2008- 2012, fue “alcanzar y mantener una posición competitiva” en el mismo que constaba mejorar la calidad de la oferta, en la cual se encontraban programas de calidad turística como: capacitación y sensibilización, mejora de categoría de establecimientos turísticos, plan de recategorización, entre otras que en si buscaban mejorar de manera continua la calidad de la oferta turística; aunque finalmente nada de esto se pudo alcanzar.

Hasta la actualidad no se han realizado estudios sobre la calidad de los servicios que ofrecen los establecimientos turísticos en el cantón Bolívar, por ello es de vital importancia realizar un análisis en dichos establecimientos para determinar la calidad del servicio que ofrecen y corregir las falencias que cierta parte de estos sitios tienen.

El turismo en el cantón Bolívar no se ha desarrollado a pesar de contar con muchos recursos naturales y por sus manifestaciones culturales, ya que éste

es solo un sitio de paso para el turista, debido a que no cuenta con una infraestructura turística adecuada para una mejor acogida a los visitantes. Según el resumen catastral elaborado por el MINTUR en el año 2012 – 2013, el cantón Bolívar registra 11 establecimientos de los cuales solo 4 se dedican al servicio de alimentos y bebidas (restaurantes). La Quinta El Rocío se encuentra ubicado a un 1^{1/2} Km. vía a Junín del cantón Bolívar provincia de Manabí, este es un sitio que reúne una serie de características como, áreas verdes, laguna y áreas de juego.

Sin duda este sitio no se ha posicionado como una infraestructura turística de importancia en el cantón, por varias razones como: deficiente conocimiento del personal sobre el manejo y administración de cada una de las áreas, a esto se suma el deterioro y deficiente mantenimiento que se le da a la infraestructura.

En base a lo expuesto se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo el diseño de un Plan Operativo de la Calidad, posibilita un mejoramiento de los Servicios Turísticos que ofrece la Quinta el Rocío del cantón Bolívar?

1.2.- JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA

La aplicación de la propuesta implica un impacto favorable (positivo) en el entorno de la población socioeconómicamente activa, ello mediante la generación de empleo y oportunidades de trabajo para quienes habitan en la zona.

JUSTIFICACIÓN AMBIENTAL

La propuesta incluye pautas de evaluación del manejo de los desechos y de las aguas servidas para que de esta manera se dé el mínimo impacto en el sitio y se mantenga con el tiempo, ello se sustenta en el Art. 3, literal a, de la Ley de Turismo que menciona que “el turismo sostenible se constituye en una herramienta estratégica de desarrollo económico, ambiental y socio cultural, en razón de que se planifique y gestione el desarrollo turístico de forma que no cause problemas ambientales o socioculturales, mejorando la calidad ambiental”.

JUSTIFICACIÓN LEGAL

La propuesta se justifica en el Art. 52 de la Constitución Ecuatoriana (2008) cuya sección novena señala que “las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”. Para que de esta manera cuenten con servicios de óptima calidad sin dejar de lado los servicios básicos que es parte fundamental del servicio, esto va acorde con lo señalado por el Art. 3 de la Ley de Turismo MINTUR (2002), el cual menciona que uno de los principios de la actividad turística. Es “el fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas”, para que de este modo mediante la aplicación del plan mejoramiento contribuya de manera más científica en los aspectos bajos y relevantes del establecimiento y así obtener una mejora continua en la calidad de los productos y servicios.

1.3.OBJETIVOS

1.3.1.- OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un Plan Operativo de la Calidad que contribuya al mejoramiento de los servicios turísticos que ofrece la Quinta El Rocío del cantón Bolívar provincia Manabí.

1.3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una revisión de la literatura especializado en propuestas de mejoramiento en la calidad de la oferta turística gastronómica.
- Diseñar un procedimiento metodológico para la estructuración de un plan en base a propuestas de mejoramiento en la calidad del servicio de la oferta turística gastronómica.
- Proponer programas operativos de la calidad en función del mejoramiento de los servicios turístico que ofrece la Quinta el Rocío del cantón Bolívar.

1.4.- IDEA A DEFENDER

Si se diseña un plan operativo, entonces se podría mejorar la calidad de los servicios turísticos que ofrece la Quinta el Rocío a los clientes, y de esta manera contribuir al fortalecimiento económico y turístico del establecimiento.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1.-INTRODUCCIÓN

El insumo para la construcción del marco teórico lo constituye la información obtenida en la revisión y consulta de fuentes documentales (documentación científica, folletos, revistas, artículos, libros). Por tanto, el éxito en la construcción del marco teórico, está determinado en gran medida, por la rigurosidad con que se haya realizado en dicha búsqueda, y en segunda instancia, por la eficiencia en la categorización de dicha información, bien sea de acuerdo con un criterio alfabético (por autor), un criterio de investigación (apartados), o un criterio de materias (conceptual), por lo mencionado anteriormente se ha diseñado un hilo conductor. **Figura 1**

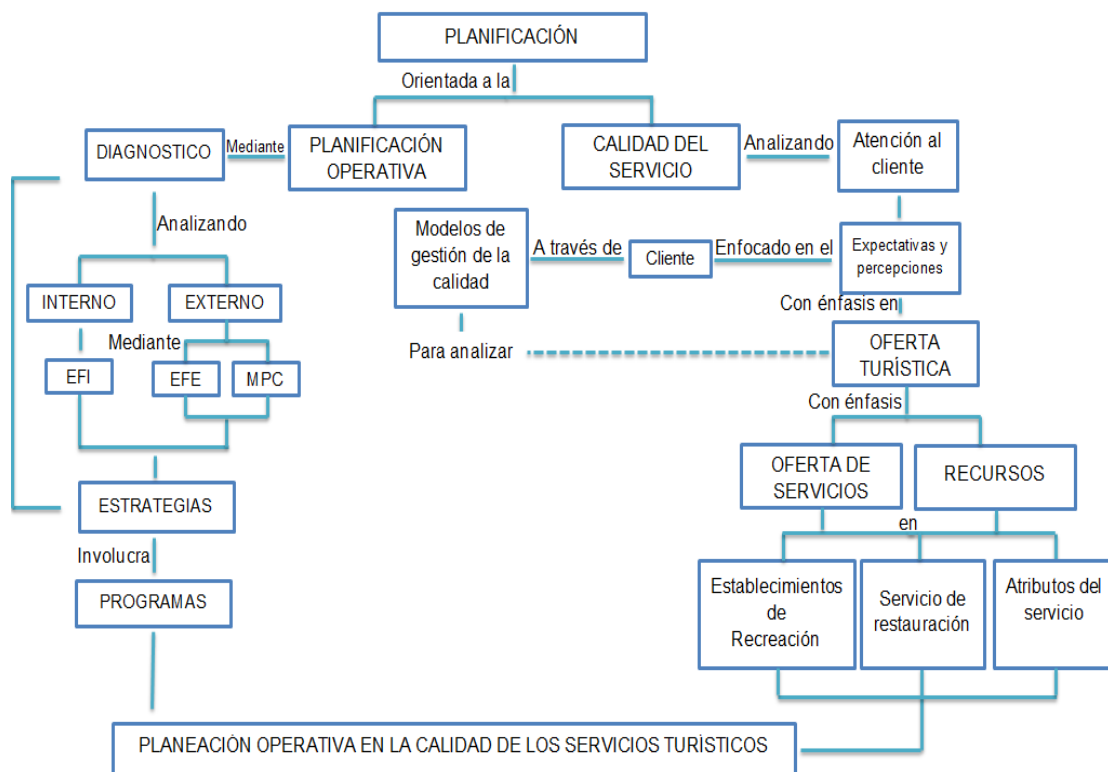


Figura 1. Hilo conductor del Marco Teórico

Fuente: elaboración propia

2.2. PLANIFICACIÓN

Según el programa de las Naciones Unidas (2009), “la planificación es el proceso de establecer objetivos, desarrollar estrategias, trazar los planes de implementación y asignar recursos para alcanzar esos objetivos. Es importante destacar que la planificación implica mirar diferentes procesos como: identificar la visión, las metas u objetivos que se deben lograr, formular las estrategias necesarias para alcanzar la visión y los objetivos, determinar y asignar los recursos (financieros y de otro tipo) necesarios para alcanzar la visión y los objetivos y perfilar los planes de implementación, lo que incluye los planes para supervisar y evaluar los avances logrados para alcanzar la visión y las metas”.

Mientras que para Federación Internacional de Sociedades de la Cruz (2010) “la planificación es un proceso de elección entre diferentes cursos de acción y de priorización de los pasos por seguir a fin de modificar de manera favorable una situación determinada. Por lo común, el tiempo y los recursos (materiales, financieros y humanos) son limitados. Estas dos limitaciones tienen una consecuencia directa sobre la capacidad de una organización para mejorar o resolver una situación problemática. Por esa razón, la planificación es un elemento sumamente crucial, en particular en organizaciones pequeñas dotadas de una capacidad restringida”.

Sánchez (2010), argumenta que “la planeación administrativa proporciona la base para una acción efectiva que resulta de la habilidad de la administración para anticiparse y prepararse para los cambios que podrían afectar los objetivos organizacionales, es necesaria para controlar las operaciones de la organización”, por ello es importante para realizar una planificación estratégica, que para Restrepo, et al., (2010) “la planeación estratégica es el proceso secuencial que debe realizar la empresa para proyectarse y lograr desarrollarse en un ambiente turbulento, veloz, exigente y violento. Para poder afrontar el reto de competir en los mercados. El proceso de formulación de estrategias tiene un conjunto de pasos mediante los cuales la organización analiza su pasado, el presente y establece como la organización espera afrontar el futuro”.

Es por esta razón que la planificación es necesaria en todo ámbito, haciendo énfasis en los recursos turísticos que será el motor de futuras economías en los países, por ello Gonzáles (2010), dice que “la planeación de recursos es realizada solo por poco más de la mitad de las empresas, y el propósito principal de hacerlo suele ser cumplir con los requerimientos que los clientes imponen en este sentido, en las licitaciones; cuando el propósito real debería ser garantizar que se tengan oportunamente los recursos en la cantidad y calidad necesarias”. Es por esta razón que la planificación es de vital importancia para cualquier tipo de empresa, incursionando en todos sus ámbitos como la planificación turística.

Para MITYC (2007) “la planificación turística se basa en diseñar, aprobar e implementar opciones conscientes de desarrollo turístico, capaces de integrar y desarrollar una visión estratégica que, desde la orientación al mercado, considere prioritarios el desarrollo territorial, la calidad del entorno, la seguridad, la calidad y profesionalidad de los servicios turísticos y el bienestar social”. Se define a la planificación como un proceso que realiza una determinada organización para definir metas y alcanzarlas mediante el desarrollo de estrategias, la misma que permite tomar acciones sobre la situación en la que se encuentra la organización.

Por ello para Kadi (2012) “la gestión en la planificación enmarca diferentes aspectos desde el punto de vista gerencial, reconociéndose también como un proceso equivalente a la administración, en todo ámbito la misma implica una relevancia contundente considerando pertinente conocer cómo funciona y cuál es su naturaleza, se citan autores que coadyuvan a la afirmación de capacidad que se tiene al hacer gestión para lograr los fines”. Por lo anteriormente descrito se define a la planeación operativa es una de las clasificaciones más importante dentro del ámbito de la planeación ya que esta abarca un plan de acción que le sirven de ayuda a las organizaciones mediante el planteamiento de estrategias, para así mejorar la calidad de los servicios que ofrecen.

2.3. CALIDAD DE SERVICIO

De acuerdo con Blanco (2009), la calidad de servicio "es una herramienta de mercadeo clave para lograr la diferenciación competitiva y el crecimiento de la lealtad de los clientes"; sin embargo para Torres (2011), "la calidad en el servicio corresponde a los atributos que caracterizan el contacto que existe entre el personal y el cliente de forma satisfactoria"; Por otra parte, Estela (2010), indica que "la calidad en el servicio es esencial para el desarrollo eficaz de las organizaciones y el cumplimiento de sus objetivos, entre los cuales el principal es saber cómo llegar para satisfacer al cliente".

Lo anterior implica que la calidad del servicio es un conjunto de indicadores por el cual una es de gran importancia para una organización, y se considera un valor agregado que se ofrece a un cliente cada vez más exigente, que busca en la actividad de consumo, aquel producto o servicio que puede satisfacer de una forma más óptima sus necesidades, poniéndoles a su disposición una mejor calidad en su oferta turística.

2.3.1. CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Según Duque (2005) "el servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor", pero Restrepo (2006) afirma que "en la actualidad el servicio está enmarcado en atraer, conquistar y mantener la fidelidad del usuario, resultado de la gestión administrativa de las relaciones con el cliente donde se satisfagan las necesidades. La prestación del servicio requiere de recursos materiales, técnicos, financieros y lo más importante de todo el ser humano, quien pone su alma en el servir".

Sanabria (2012) argumenta que "los servicios en el turismo prácticamente son todos los integrantes de la organización tienen una responsabilidad no solamente con el producto que se entrega sino también con el esfuerzo permanente para que la satisfacción del cliente sea óptima y así mismo su calificación de la calidad del servicio recibido sea mejor". Entonces el servicio es todo lo relacionado con el trabajo y las actividades que realizan los integrantes de una organización, mediante el servicio al cliente, esto no es una

decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. “El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo” esto según la analogía de Paz (2005).

Pero según el criterio de Duque (2005) define que “el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización”, según Sanabria (2012) “el servicio al cliente esta conformadas por atributos personales que se pueden asumir como factores de personalidad que integran el respeto, la tolerancia, la adaptabilidad, recursividad, destreza y sensibilidad social, persuasión, habilidades de comunicación y escucha entre otras”.

2.3.1.1. EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

Para Restrepo (2006) “las expectativas del cliente son diferentes dependiendo de su cultura, creencias y necesidades, sin embargo las apariencias indican que todos requieren el mismo servicio”, mientras que Peralta (2006) argumenta que “las expectativas serían más que la experiencia que implican la satisfacción e insatisfacción, más allá del rendimiento propiamente como tal. Siendo relevante entonces, no tanto la experiencia en si como la expectativa asociada y la explicación de la experiencia”.

Para García (2011) “las expectativas de los consumidores y la competencia intensificada van en aumento, debido al incremento en el número de establecimientos y el contexto de crisis económica, entre otros factores, hace que la entrega de un servicio de excelente calidad se convierta en un resultado clave de los establecimientos. Consecuentemente, lograr que la calidad de servicio proporcionada por la empresa sea excelente constituye un objetivo clave de sus responsables”. El servicio es un elemento fundamental en un restaurante o una empresa que tenga contacto con los clientes.

El cliente, según Comesaña (2011), “es uno de los elementos del sistema de producción de las empresas de servicios; su presencia resulta de vital importancia, ya que además de ejercer funciones de consumidor también actúa como coproductor”, pero para criterio de Collins (2006) “un cliente es aquel consumidor que adquiere un bien o un servicio de una empresa y satisface en igual o mayor grado sus expectativas; lo cual hace que esas variables de satisfacción obtenida, introduzcan al consumidor a iniciar un proceso de fidelización hacia ese producto, esa marca o esa organización empresarial”.

Para Coello (s.f.) “un cliente es una persona o grupo de personas que recibe el trabajo que hacemos. Este trabajo puede ser un producto o un servicio. El cliente que recibe el producto o servicio puede ser "interno" o "externo". Teniendo en cuenta los criterios anteriores, la empresa debe trabajar para mantener a sus clientes satisfechos ya que ellos son el pilar fundamental de una organización, para así obtener lealtad”, que según el criterio de Colmenares y Saavedra, (2007), “es un proceso secuencial que manifiesta las preferencias del consumidor por una determinada marca, el cual incluye las fases cognitiva, afectiva y cognitiva dentro del esquema tradicional de decisión de compra”.

Según Zamora (2011) “lealtad es un conjunto de variables actitudinales y conductuales que influyen en el individuo para crear una relación duradera en el largo plazo ya sea con una marca, producto o servicio”, pero Galo (2012) “considera que la lealtad es una actitud amplia y estática hacia una compañía en general, en muchos casos, la satisfacción de clientes es una condición necesaria pero no suficiente para crear lealtad”.

2.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para Ortiz (2009), “la gestión de la calidad es, a su vez, una estrategia organizativa y un método de gestión que exige la participación de todos los involucrados, para cumplir sus propósitos”, pero según Murgia (2005) la gestión de calidad son herramientas, las cuales proporcionan modelos diferentes. Cada modelo supone un instrumento que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión basado en la calidad total, los beneficios que pueden

derivarse a través de la utilización de estos modelos para las organizaciones son:

- Establecer una referencia de calidad para la organización
- Detectar áreas fuertes y áreas débiles de la organización
- Conocer el camino de la mejora continua

2.4.1. MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS FUNCIONES

Para comprender como los consumidores realizan la evaluación de la calidad de un servicio se revisan diferentes modelos de calidad que han sido desarrollados sobre este tema en los últimos años y que más adelante se describen. Los modelos de gestión de la calidad cumplen la función de establecer pautas o pasos que contribuyan en el mejoramiento de su oferta, esto mediante una serie de indicadores que miden y evalúa la calidad con el objetivo de que las empresas lo apliquen en su organización. Los cuales son:

Según la Edefundazioa (2007) clasifica a los modelos de la siguiente manera:

A) NO PROVENIENTES DEL TERCER SECTOR NI DIRIGIDOS ESPECÍFICAMENTE AL TERCER SECTOR

Sistemas de Gestión de la Calidad.

- Normas de Calidad ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad.
- Modelo de Calidad Total EFQM: gestión global de la organización.
- Modelo Premie.

B) NORMAS, MODELOS Y EXPERIENCIAS EN O ESPECÍFICAMENTE PARA EL TERCER SECTOR

Sistemas de gestión de la calidad

Derivadas de la normativa ISO

Referencial de certificación Qualicert.

- Derivadas del modelo EFQM
- Proyecto TQM-ONG (Calidad total para ONG).
- Programa Inserqual.
- Garantía de Calidad Kalitatea Zainduz.

Integran tanto la gestión ética como la gestión de la calidad.

- Norma de OCC, segunda edición (sept. 2003)
- Sistema de gestión de la calidad de FEAPS (Modelo propio).
- El modelo EQRM (European Foundation for Quality Management).

2.4.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM) APLICADA A LA EMPRESA TURÍSTICA

Según Alonso, *et al.*, (2006), La calidad total, según la (AEC), se considera como un sistema de gestión de calidad que abarca todas las actividades y todas las realizaciones de la empresa, poniendo énfasis en lo siguiente:

1	Actitud positiva ante el trabajo bien hecho y mejora continua, lo que implica la participación de todos en la empresa.
2	Los recursos humanos son el factor más importante, ya que la calidad total pone el énfasis en la responsabilidad y el compromiso individual por la calidad y su mejora permanente.
3	Comunicación-información-participación de toda la empresa, desde la alta dirección hasta la base operativa.
4	Prevención del error y eliminación temprana del defecto, para evitar el incremento de costes debido a reelaboraciones.
5	Fijación permanente de objetivos de mejora y seguimiento periódico de resultados.
6	Se introduce el concepto de clientes interno, cualquier departamento dentro de la empresa tiene unas necesidades que deben ser satisfechas por el resto de la organización en calidad, tiempo y coste como si se tratara de un cliente externo.

Cuadro 2.1: aspectos a considerar de la calidad total

Fuente: elaboración propia

Para lograr sus objetivos la Gestión de la calidad total se fundamenta en ocho pilares básicos: **(Ver Figura 2.)**.

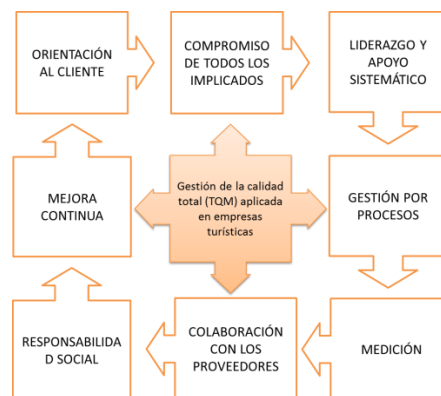


Figura 2. Pilares básicos de la gestión de la calidad total

Fuente: elaboración propia

2.4.3. MODELO SERVQUAL APLICADO A LA EMPRESA TURÍSTICA

Para Alonso, *et al.*, (2006) este modelo ha sido planteado para intentar dar respuesta a una de las principales dificultades que presenta la aplicación de la calidad total a las empresas de servicios, como es la medición de sus resultados. El objetivo último de una empresa turística de calidad es la satisfacción de las necesidades del cliente ¿pero cómo saber que cliente está satisfecho?, o lo que es aún más difícil, ¿Cuánto está de satisfecho? Además de medir la satisfacción del cliente, el modelo SERVQUAL orienta para la mejora del servicio.

Este modelo se basa en la consideración de la calidad como una expectativa y su condición como el resultado de comparar lo que el cliente cree que la empresa debe ofrecer (expectativas), con la percepción del desempeño que se tiene del servicio recibido (percepciones).

La evaluación mental del servicio la realizan los clientes para cinco dimensiones o criterios relevantes del mismo. En el modelo SERVQUAL estas cinco dimensiones se desglosan en veintidós variables que reflejan los aspectos de cada una de ellas que los clientes consideran más importantes (**cuadro 2.2**). Estas dimensiones y variables pueden ser medidas a través de encuestas de tal forma que a los clientes se les da la oportunidad de valorar cada uno de esos aspectos.

Dimensión
Elementos tangibles
Fiabilidad
Capacidad de respuesta
Seguridad
Empatía

Cuadro 2.2. Dimensiones del modelo SERVQUAL

Fuente: elaboración propia

2.5. OFERTA TURÍSTICA

Uno de los aspectos relevantes para la calidad es la oferta turística, según el criterio de Aguitba (2010) “está compuesta por bienes tangibles e intangibles “productos y servicios” que están a disposición de los clientes en un mercado turístico”, esto concuerda con la afirmación de Kotler y Armstrong (2010), para quienes “la oferta satisface las necesidades mediante productos y servicios. Desde este enfoque, un producto es un conjunto de servicios que se puede ofrecer en un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que podría satisfacer un deseo o una necesidad”. Sin embargo, el concepto de producto no está limitado a objetos físicos. Pues cualquier cosa que pueda satisfacer una necesidad se puede llamar producto (objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas). Además de los bienes tangibles, los productos incluyen servicios, que son actividades o beneficios que se ofrecen a la venta y que son básicamente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo y que servirán para una mejor oferta de servicio.

Para Buttler (2010), “la oferta de servicios se requiere de un sistema que gestione la oferta del servicio. Aquí es pertinente establecer el ciclo del servicio para identificar los momentos de verdad y conocer los niveles de desempeño en cada punto de contacto con el cliente”, pero según Cobello (2014) “la gestión de la oferta del servicio se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del cliente afectado. Esto inspirará confianza en los clientes y servirá de ejemplo a todo el personal para demostrar la importancia que tiene la calidad del servicio en la atención al cliente”. Por lo tanto la oferta del servicio es un sistema que se encarga de poner a disposición de los clientes productos y servicios a precios accesibles al mercado, y se fundamenta en identificar los momentos de satisfacción o frustración que el cliente percibe los recursos que se ofrecen.

Para Mastrangelo (2009) el concepto de recurso, “proviene de una concepción moderna del vínculo hombre – naturaleza – sociedad. La idea que la naturaleza es exterior al hombre es un eje de las representaciones sociales populares y científicas del occidente ideológico, con arraigo y genealogías posibles que provienen desde la comprensión teológica cristiana del Universo hasta algunas teorías científicas de los siglos XV al XX (fisiocracia, marxismo, desarrollismo, entre otras)”.

García (s.f) argumenta que “la palabra recurso da lugar a que se piense en aquellos elementos de la naturaleza que el hombre obtiene para su beneficio, es decir; el agua, el suelo, el clima, la fauna, la vegetación, los minerales, etc. No obstante, debe considerarse que el termino recurso “no se refiere a una cosa ni a una substancia, sino a la función que estas pueden desempeñar o a la acción en que puedan tomar parte”. Partiendo de esto puede considerarse como recursos otros factores incluyendo al hombre mismo, como fuerza de trabajo”. Por lo tanto los recursos son elementos indispensables para la realización de actividades, en la cual están vinculados el hombre y la naturaleza para el aprovechamiento de los mismos. Por ello la oferta de los recursos y servicios es de vital importancia para un establecimiento de recreación.

2.5.1. ESTABLECIMIENTOS DE RECREACIÓN

De acuerdo al criterio de Ojeda (2012) señala que “los centros de recreación son lugares en los que se pueden realizar varias actividades como esparcimiento, además de satisfacer las necesidades a turistas nacionales, internacionales y la población local, la misma que puede desarrollar actividades económicas”. Refiriéndose a dicho concepto como “establecimientos de recreación”.

Se tomó el que tiene mayor similitud a nivel de Ecuador en cuanto a sus características y se compara con el Art. 26 del Reglamento General de Actividades Turísticas elaborado por el MINTUR (2002) el cual indica que las Cabañas.- “Son cabañas los establecimientos hoteleros situados fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que

mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas”.

Se puede definir a los establecimientos de recreación como aquella infraestructura que presta las condiciones necesarias para el desarrollo de actividades relacionadas con el entretenimiento y esparcimiento, destinado a personas que desean salir del núcleo urbano. Por otra parte, el servicio de restauración tienen diferentes criterios, se podría citar a Kowalski (2008) que opina que, “un restaurante no deja de ser una empresa en la que se compra una materia prima, se manipula bajo unas ciertas condiciones, se consigue un servicio con unas características específicas, y todo ello con el objetivo de que cuando llegue el plato de comida a la mesa del cliente, este lo pueda degustar obteniendo el máximo placer”.

Vélez (2007) argumenta que “los restaurantes forman parte de una gran gama de servicios que el mundo del consumo requiere para satisfacer las necesidades. El sector de la restauración o restaurantes cuenta con la posibilidad de seleccionar la mejor calidad en los alimentos y proporcionar a los consumidores una experiencia gastronómica inolvidable”, mientras que para Zamora (2011) “el restaurante es el establecimiento donde sirven alimentos y bebidas y funcionan generalmente en las horas de almuerzo y cena, mientras que los que se especializan en el servicio del desayuno se les califica como cafeterías”. Cabe argumentar que de acuerdo a la categoría del establecimiento los precios pueden variar, ello se da usualmente según la comodidad de sus instalaciones, su ubicación, y calidad de su servicio.

2.5.2. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Para ITESCAM (s.f.) “los atributos son tangibles e intangibles que conforman lo que puede denominarse como su personalidad. Este análisis se efectúa a través de la evaluación de una serie de factores que permiten realizar una disección del producto, partiendo de los elementos centrales hasta los complementarios, para que a la vista tanto de los nuestros como de los de la

competencia, podamos elaborar la estrategia del marketing que nos permita posicionar el producto en el mercado de la forma más favorable”.

Pero, según Quiroga (2010) “los atributos son considerados importantes para un determinado segmento de los consumidores en la elección entre las alternativas y ejerciendo influencia sobre el proceso, aunque no determinan efectivamente la compra. Eso es debido a que algunos segmentos no los consideran lo suficientemente importante en su decisión de compra. Tenga en cuenta que un atributo puede ser material considerados y tiene el poder de cambiarlas actitudes de los consumidores hacia un producto, servicio, marca o empresa. Entre los atributos importantes, hay algunos que son capaces de dirigir con eficacia la elección del consumidor, ya que representan la solución ideal para satisfacer las necesidades y deseos de los clientes”.

Para Sanabria (2012) “los atributos son propios del servicio al cliente por lo que no es suficiente tener buena actitud y disposición para atender y superar los requerimientos del cliente, es preciso que el funcionario tenga autonomía y capacidad de decisión frente a todos aquellos aspectos recurrentes en la prestación del servicio”. De lo anteriormente mencionado cabe recalcar que los atributos en un establecimiento (restaurante) son varios elementos que atraigan la atención al cliente, antes de realizar el consumo o la adquisición de los productos, pero sin olvidar algo fundamental que es fundamental como el servicio de restauración.

Según Cauqueva (2007) “el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles”, pero para el criterio de Arboleda (2008), “es un procedimiento mediante el cual se analiza el contexto y el conjunto de variables y fenómenos que comprende un objeto de estudio determinado, con el fin de conocer su evolución histórica, determinar su realidad actual y posiblemente proyectar comportamientos futuros. Un diagnóstico permite conocer el estado del arte o

estado actual de un objeto de estudio, con el propósito de usar dicha información para tomar decisiones”.

Un diagnóstico es el estudio que tiene como fin resultados sobre un determinado objeto o ámbito, dicho estudio tiene como propósito mostrar la en la que se encuentra el lugar, para mediante este resultado tomar decisiones de que acciones se van a llevar a cabo, ello mediante la realización de un análisis interno del sitio.

Para David (2003) “la matriz del factor interno es una herramienta para la formulación de estrategias que resume y evalúa las fortalezas y debilidades principales en las áreas funcionales de una empresa, al igual que proporciona una base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas”, pero según Barrera, et, al., (2011) “Matriz de evaluación de factores internos. Resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro del área funcional de una empresa y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas”.

Esta matriz fue utilizada para identificar los diferentes factores internos, mediante un listado de variables con ponderación de 0 a 1 de la industria y de 1 a 4 para calificar la empresa frente a la industria. Analizando los conceptos se concluye que la matriz EFI es una herramienta que contribuye a la realización de una auditoría interna, la cual analiza científicamente los procesos de la organización de una empresa, analizando las fortalezas y las debilidades, para de esa manera formular acciones que permitan mejorar los procesos de un establecimiento, de similar manera a la matriz EFE.

Según David (2003) “la matriz de evaluación del factor externo (EFE) es una herramienta que permite a los estrategas resumir y evaluar la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal, tecnológica y competitiva”, pero Marulanda y Velásquez (2010) argumenta que “la matriz de evaluación de factores externos, permite resumir y evaluar información demográfica, económica, política, natural y tecnológica. Inicialmente se asigna un peso relativo a cada factor indicando la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito de la empresa en la

industria. Además, se evalúan los factores identificados en el análisis de las variables macro ambientales, asignando una calificación de 1 a 4, con el objeto de identificar si las estrategias presentes están respondiendo con eficacia al factor”.

La matriz EFE es una herramienta que sirve para analizar y conocer las oportunidades y peligros que se presentan en el entorno, por lo cual es menester de la organización que se encarga de analizar los aspectos externos (rodean la organización), la misma que identifica los factores social, económicos políticos y competitivos. Es importante realizar una comprensión minuciosa de los factores externos mediante la matriz de perfil competitivo.

En el criterio de David (2003) “la matriz de perfil competitivo (MPC) identifica a los principales competidores de una empresa, así como sus fortalezas y debilidades específicas en relación con la posición estratégica de una empresa en estudio. Los valores y los puntajes de valor total tanto en la MPC como en la matriz EFE tienen el mismo significado; no obstante, los factores importantes para el éxito en una MPC incluyen aspectos tanto internos como externos. Las clasificaciones se refieren, por tanto, a las fortalezas y debilidades”, para Cervantes (2008) “la matriz de perfil competitivo identifica a los principales competidores de una empresa, así como sus fortalezas y debilidades específicas en relación con la estrategia de una empresa en estudio. Los factores importantes para el éxito en una MPC incluyen aspectos tanto internos como externos”.

En síntesis la matriz de perfil competitivo es una herramienta que contribuye a identificar cuáles son los competidores, analizando cuántos y cuáles son los factores que se utilizan para el éxito de su negocio tomando en cuenta sus fortalezas y debilidades, y mediante ese análisis comparativo se formulan estrategias que contribuyan de manera importante al desarrollo del establecimiento.

Según Bárcenas (2009) “la estrategia se refiere a la forma de dirigir las fuerzas militares para derrotar al enemigo o disminuir las consecuencias de una derrota. Las estrategias en la empresa nacen como respuesta para afrontar los

retos que implican la competencia y la vida de las empresas. Se definen como los cursos de acción o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos básicos a largo plazo en las condiciones más ventajosas”.

Para Gutiérrez (2012) “la estrategia fue adoptada desde el ámbito militar por el mundo de los negocios para designar a una serie de procesos más o menos complejos cuya finalidad es la de diseñar objetivos y planificar el modo más eficaz de alcanzarlos. Pero incluso los autores de mayor renombre no logran ponerse de acuerdo con respecto a la formulación y planificación de la estrategia empresarial”. Según ambos criterios de los autores, la estrategia es una herramienta que esta adoptada en el mundo de los negocios, que tiene como objetivo desarrollar una serie de pasos que permiten llegar a la meta que se desea alcanzar, mediante el desarrollo planificado de programas que alcanzar la consecución de las mismas.

Para Bárcenas (2009) “los programas son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado, por lo común cuentan con el apoyo de un presupuesto designado para ello”, por otra parte Olivero y Sosa (2013) opinan que “el programa concreta los objetivos y las metas que se exponen en el plan, teniendo como marco un tiempo más reducido. Ordena los recursos disponibles en torno a las acciones y objetivos que mejor contribuyan a la consecución de las estrategias marcadas. Señala prioridades de intervención en ese momento”.

En resumen se puede definir al programa dentro del ámbito empresarial como un procedimiento que se encarga de establecer lineamientos o procedimientos que son diseñados con el fin de aplicarlos dentro de la organización dentro de los plazos que se han determinado, para generar cambios y resolver los problemas que se dan en los procesos de una empresa.

2.6. CONCLUSIÓN DEL MARCO TEÓRICO

- La planificación es de vital importancia para una organización ya que debido a ello los propietarios pueden realizar planificaciones a nivel operativo, administrativo y a nivel turístico, para lo cual es necesario realizar un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra el establecimiento, analizando los factores internos que son las deficiencias y externos que son las amenazas los competidores, que son los que influyen de manera negativa o positiva al éxito de la empresa, ello se o realiza con el fin de elaborar estrategias necesarias para estructurar un programa que permitan mejora la situación en la que se encuentra la empresa.
- Para medir la calidad del servicio al cliente es necesario analizar varios aspectos en cuanto a la oferta turística que prestan los establecimientos de recreación, haciendo énfasis en lo que el cliente percibe del servicio por ello es fundamental analizar previamente modelos de gestión de calidad y sus indicadores para determinar las los puntos altos y bajos en la que se encuentra el servicio en el establecimiento y mediante dichos resultados elaborar un plan que contribuya de manera continua al mejoramiento de la calidad de la oferta turística de la Quinta El Rocío.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA OFERTA

En el presente capítulo exponen los elementos metodológicos necesarios para el desarrollo de la investigación, en el mismo se incluyen los antecedentes que denoten todos los procedimientos que se han desarrollado sobre lo referente a la calidad de la oferta de servicios turísticos. A continuación se muestran los modelos en la cual se basó para la elaboración del diseño metodológico.

Programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra (Smart Voyager 2005), busca que las operaciones participantes en el proceso realicen cambios en su actividad de manera que se aumente el apoyo a la conservación, se reduzcan los impactos ambientales, se incremente la sostenibilidad, se mejore las condiciones para los trabajadores y se aumenten los beneficios locales

Criterios globales del turismo sostenible (Global Sustainable Tourism Council 2009), es un cuerpo internacional de acreditación que se creó con el objetivo de solventar problemas en el sector. Y tiene como misión consensuar, capacitar educar, garantizar y promover el turismo sostenible.

Certificación biosphere (Instituto de turismo responsable 2011), es un sistema de certificación de turismo responsable el cual tiene como objetivo, buscar y conseguir que un destino, producto o empresa turística sea sostenible y diferenciada, que suponga una garantía de valor añadido al visitante.

Smart Voyager 2005	Criterios globales del turismo sostenible 2009	Instituto de turismo responsable 2011
I. Política de la empresa	2. CONSERVACIÓN Y MEJORA PATRIMONIO CULTURAL	Diagnóstico de
II. Conservación de ecosistemas naturales	2.1 Integración en la realidad cultural del destino	sostenibilidad inicial
III. Reducción de impactos ambientales negativos	2.2 Participación en la conservación de los recursos culturales	Implementación de
IV. Disminución del riesgo de incendios, prevención y equipamiento.	2.3 Fomento del conocimiento por parte de los visitantes	requisitos
V. Tratamiento justo y correcto de los Trabajadores	3. DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL DESTINO	Auditoria de
VI. Capacitación al personal	3.1 Fomento del desarrollo económico y social de la comunidad local	certificación
VII. Relaciones comunitarias y bienestar local	3.2 Actitud responsable con los empleados	Conforme o no
VIII. Estricto control en el	4. CONSERVACIÓN AMBIENTAL	conforme
	4.1 Protección del paisaje	Corrección de
	4.2 Protección de la biodiversidad	desviaciones
	4.3 Protección del suelo	Informe de
	4.4 Gestión y control de la energía	conformidad
	4.5 Gestión y control del agua	Auditoria y
		seguimiento anual

uso, abastecimiento y Almacenamiento de insumos IX. Manejo integrado de desechos X. Compromiso del Turista XI. Seguridad XII. Planificación y monitoreo	4.6 Gestión y control de los residuos 4.7 Gestión y control de los consumos de productos y servicios 4.8 Gestión y control de emisiones atmosféricas 4.9 Gestión y control de la contaminación acústica 4.10 Gestión y control de la contaminación lumínica 5. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES E IMPLICACIÓN EN EL SISTEMA DE TURISMO RESPONSABLE 5.1 Calidad en el servicio al cliente 5.2 Seguridad del cliente 5.3 Actitud responsable del cliente en el establecimiento 5.4 Servicios de información y concienciación hacia el destino 5.5 Accesibilidad universal	
---	---	--

Cuadro 3.3. Matriz comparativa de fases y etapas

Fuente: elaboración propia

En base al análisis de las fases en los programas de certificación anteriormente mencionado se estructuro la siguiente propuesta metodológica:

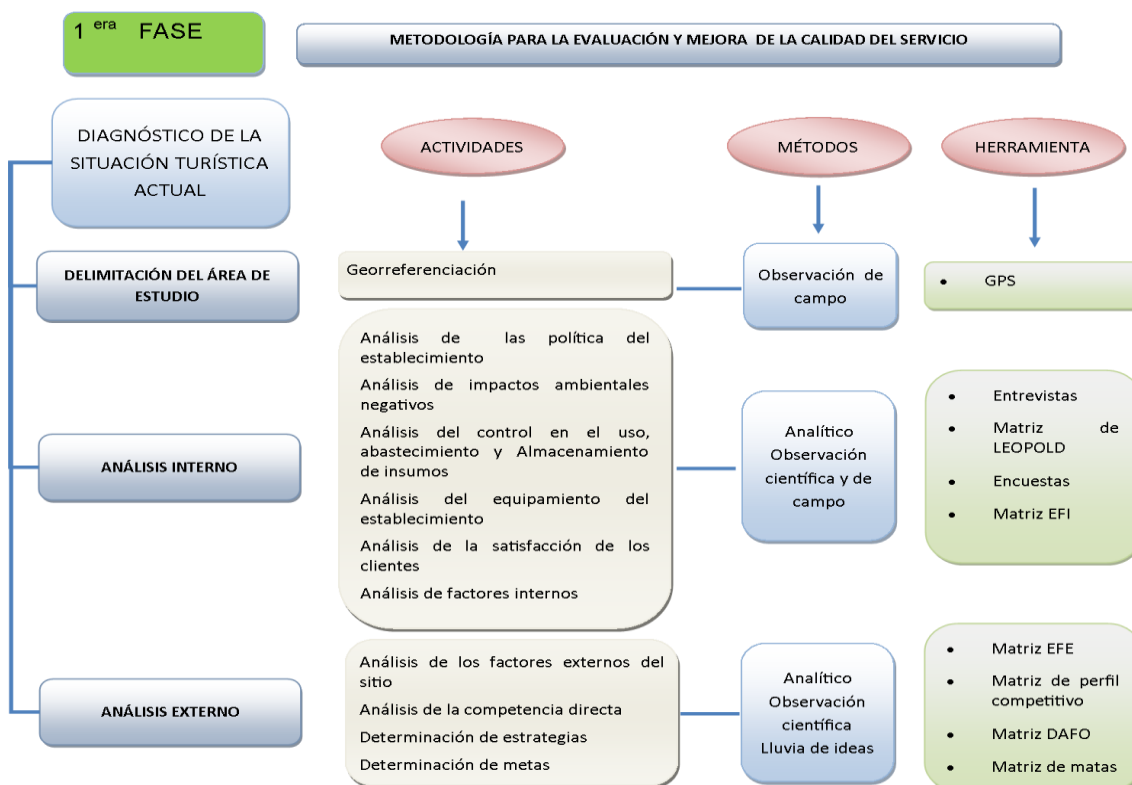


Figura 3. Fase de diagnóstico del desarrollo metodológico

Fuente: elaboración propia

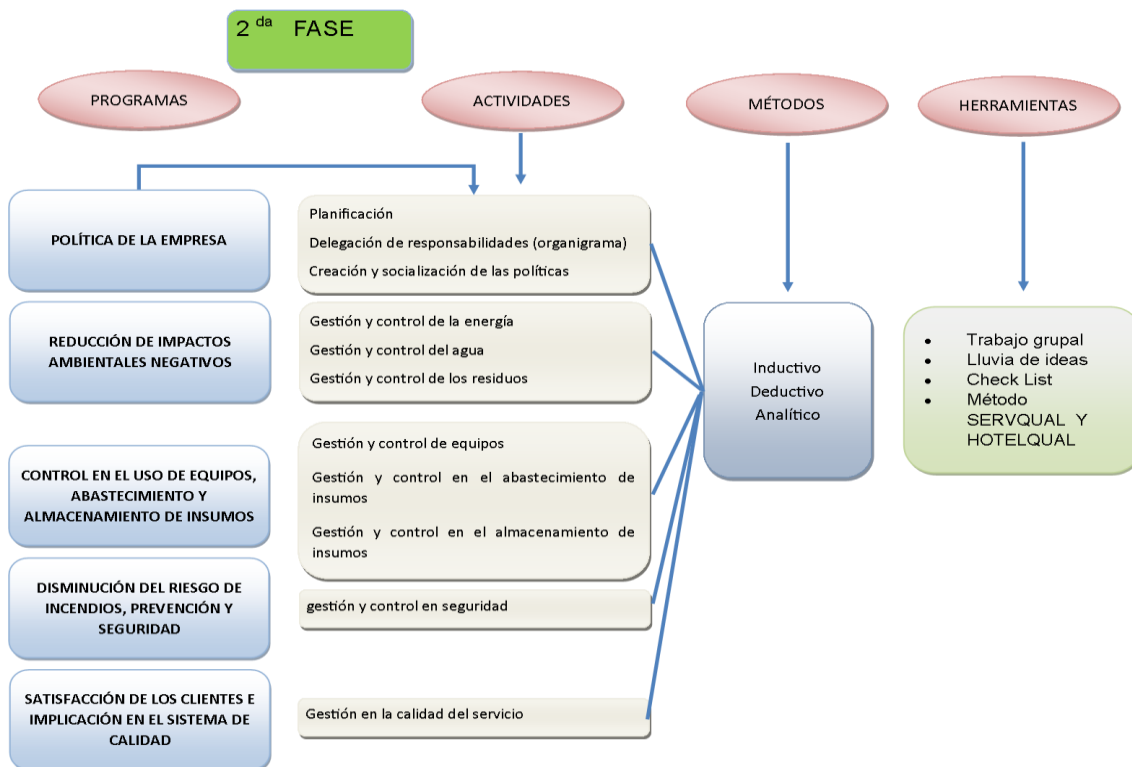


Figura 4. Fase de programas del desarrollo metodológico

Fuente: elaboración propia

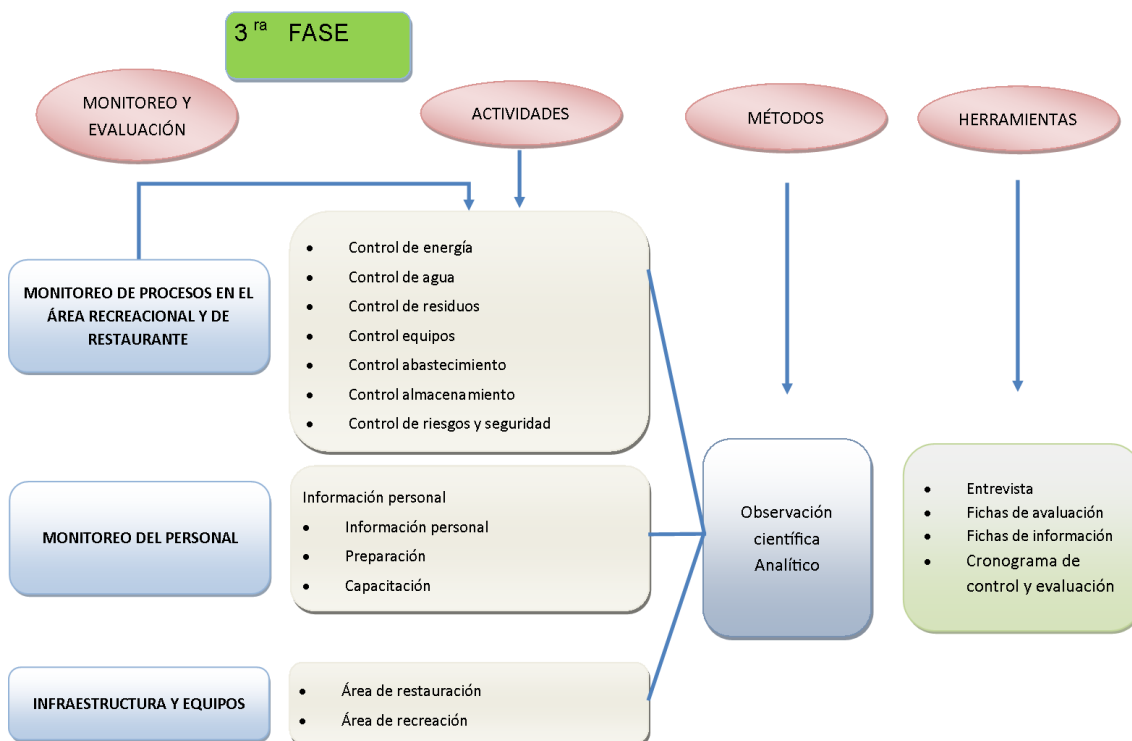


Figura 5. Fase de monitoreo del desarrollo metodológico

Fuente: elaboración propia

3.1.- DESCRIPCION DEL PROCEDER METODOLOGICO

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Para cumplir con el primero de los pasos se utilizó la técnica de observación de campo, y las herramientas como; GPS y Entrevistas, con el objetivo de recopilar los datos de forma general de la Quinta el Rocío.

ANÁLISIS INTERNO

Para la realización del presente paso se utilizó la técnica de observación científica con las herramientas de Matriz EFI y Matriz de Leopold para analizar de manera más profunda los procesos en las diferentes áreas como:

- **ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO**

En este paso se determinó el personal responsable del manejo que se da en la administración de los procesos internos y de servicio de la empresa.

- **ANÁLISIS DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS**

En el presente paso se analizaron los posibles impactos negativos que se pueden producir en el área de estudio debido a emisiones de gases, aguas servidas y manejo desechos.

- **ANÁLISIS DEL CONTROL EN EL USO, ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS**

En el presente paso se determinaron y analizaron cuáles son sus proveedores de los alimentos, de qué manera son almacenados para determinar si cumplen con las normas de calidad y evaluar el uso correcto de los alimentos como su preparación.

- **ANÁLISIS DEL EQUIPAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO**

Mediante este paso se determinó el estado de la infraestructura además del equipamiento que posee la empresa.

- **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**

En este punto se determinó la calidad del servicio que se le ofrece a los visitantes.

ANÁLISIS EXTERNO

Para dar cumplimiento a este paso se realizó un análisis exterior, mediante la técnica analítica, y herramientas como; matriz EFE para determinar las oportunidades y amenazas, puntualizando los puntos altos y bajos en el entorno del establecimiento.

Mediante la matriz de perfil competitivo se plantea evaluar los factores principales para el éxito de establecimientos de alimentación y esparcimiento, comparándolos, para así determinar los aspectos del servicio en los que se está fallando además de resaltar lo más relevante del lugar.

PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

A partir de las principales deficiencias detectadas en el diagnóstico y en la evaluación, se diseñó una serie de programas como:

- Política de la empresa
- Reducción de impactos ambientales negativos
- Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos
- Disminución del riesgo de incendios, prevención y equipamiento.
- Satisfacción de los clientes e implicación en el sistema de turismo responsable

Los mismos que se determinaron con el fin de mejorar la calidad del servicio en establecimientos de recreación, utilizando como método referencial de evaluación el modelo HOTELQUAL. El cual permitió realizar un análisis general de las áreas de deficiencia en el servicio y así aplicar los programas adecuados y necesarios para corregir dichas falencias.

EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RESTAURANTE, RECREACIÓN, PERSONAL, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

El monitoreo y evaluación de los servicios se la realizaron mediante un análisis de los procesos que se dan en la Quinta el Rocío, por la cual se ha estructurado un cronograma de fechas y periodos de aplicación de mediante la aplicación de listados de verificación (checks list) elaborados específicamente para establecimientos de recreación y esparcimiento en áreas rurales.

El cronograma de evaluación contiene los siguientes aspectos:

- **EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RESTAURANTE**

En el presente paso de evaluación y monitoreo de procesos en el área de restaurante se determinó un cronograma en el cual se establecieron fechas y los periodos de ejecución de cada uno de los chek list que se han estructurado previamente, relacionados con el área de restauración el cual permitirá monitorear de manera continua los procesos que se dan y mantener un óptimo funcionamiento cotidiano de la Quinta el Rocío.

- **EVALUACIÓN MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RECREACIÓN**

Para dar cumplimiento a la evaluación y monitoreo del área de recreación se diseñó un cronograma integrado con los listeados, basados en las posibles amenazas ambientales que causan las actividades diarias que pueden perjudicar a la Quinta el Rocío, en los ámbitos de control de energía, manejo de desechos y uso del agua, en el cual se han determinado en qué fechas es factible aplicar cada aspecto de los check list y cuál es el periodo constante de aplicación.

- **EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PERSONAL**

Para dar cumplimiento a la valuación y monitoreo del personal se diseñó y desarrollo un modelo de ficha de personal que le permitió a la Quinta el Rocío tener una base de datos e información puntual sobre los datos personales además conocer la situación intelectual como: nivel de educación y capacitaciones de manera que a través de este documento se facilite la forma en la que el empleador obtenga dichos datos del empleado.

- **EVALUACIÓN Y MONITOREO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS**

Para el cumplimiento de este paso se estructuraron dos matrices, una de evaluación y monitoreo de infraestructura, en la cual se evalúan las edificaciones del lugar y se plantean mantenimientos según el tipo y la calidad con la que están hechos. Y otra matriz relacionada con los equipos con los que cuenta la Quinta el Rocío planteando fechas de mantenimiento y la vida útil de los mismos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Quinta El Rocío se encuentra ubicada a un 1¹/₂ Km. vía a Junín del cantón Bolívar provincia de Manabí, tiene una extensión aproximada de 14 hectáreas en las que se encuentran áreas verdes, laguna y áreas de juego, el clima es húmedo- tropical y su temperatura oscila entre los 24° a 27° C. con una pluviosidad anual aproximada de 1200 mm según el registro climático del GAD cantonal (Gobierno autónomo descentralizado de Bolívar, 2012). Se encuentra situada en las coordenadas: S 00°51'29.7" y W 080°10'36.6", y tiene una altura aproximada de 29 msnm (Formato de posición WGS 84).

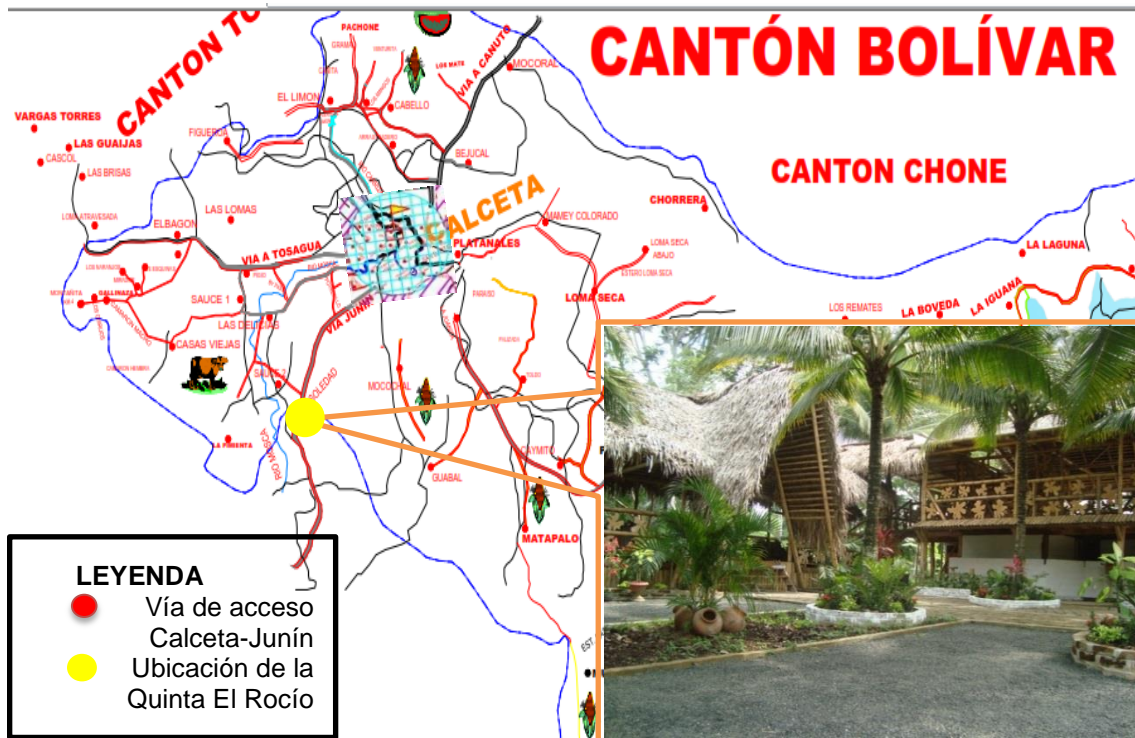


Figura 6. Delimitación espacial del área de estudio (ubicación de la Quinta el Rocío)

Fuente: Elaboración propia

4.2. ANÁLISIS INTERNO

4.2.1. POLÍTICAS DE EMPRESA

Las políticas de empresa se entienden como un conjunto de normas o reglamentos que son definidos por la máxima autoridad o autoridades para el correcto funcionamiento de una empresa. Descritas en dichas reglas se pueden incluir aspectos como: comportamiento del empleado, la forma de vestir, entre otros.

Los establecimientos deben poner siempre a conocimiento de los trabajadores estas normas en el mismo momento en el que son contratados.

Según las Normas ISO 9.000, ISO 14.000 y las OHSAS 18.001, las políticas de empresas deben contemplar los siguientes aspectos: **Cuadro 4.5**

ISO 9001 Política de gestión de calidad	ISO 14001 Política ambiental	OHSAS 18001 Política de seguridad y salud en el trabajo
Debe cumplir los requisitos (legales y del sistema de gestión de calidad) y los compromisos fijados por la organización.	Requisitos legales y suscritos	Debe de prevenir los riesgos laborales (PRL) y de la salud.
Mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	Mejora continua	Mejora continua.
Debe ser comunicada y revisada periódicamente	Prevención de la contaminación	Debe ser documentada, comunicada y revisada periódicamente

Cuadro 4.5: políticas de empresa

Fuente: elaboración propia en base a Bernal 2012

La Quinta el Rocío, no tiene estructurado políticas de empresa en base a ninguna normativa, sino únicamente en base a directrices de sus propietarios; estas hacen referencia a dos ámbitos, a condicionantes para la contratación del personal y normativas del establecimiento.

En cuanto al personal:

- Capacitado con alto nivel de estudio
- Fluidez al hablar
- Buena apariencia personal
- Experiencia pre profesional

- Se acepta personal capacitado.

En cuanto a las normativas del establecimiento

- No se permite la entrada a personas en estado etílico
- No es permitido fumar en área de restaurante
- Permitido fumar en el área del bar
- No es permitido ingresar alimentos o bebidas al establecimiento durante eventos
- Durante contratos de debe pagar un anticipo de 70% y el 30 % al terminar el evento, mediante deposito o en efectivo.
- Preferencia para clientes frecuentes en alquiler del local (después paga)
- Para clientes no frecuentes (paga en efectivo o depósito antes del evento)

Según el análisis de los resultados la Quinta el Rocío refleja que ciertas directrices se encuentran en concordancia con las normativas que tienen los propietarios, pero a su vez existen muchas que no son tomadas en cuenta para el adecuado funcionamiento del establecimiento, además de que no se encuentran impresas, visibles y socializadas, se determinó que el establecimiento solo contempla aspectos como: normativas de elección de personal, prohibición y normativas internas.

4.2.2. IMPACTOS AMBIENTALES

Según Vargas (2008), es una acción o actividad que se produce por una alteración favorable o desfavorable en el medio ambiente o en alguno de sus componentes, es decir el impacto ambiental de un proyecto productivo sobre el medio ambiente puede definirse como la diferencia entre la situación natural del ambiente presente y la situación natural evolutiva del ambiente futuro, sin tal impacto, la cual tiene como una de sus herramientas para evaluar los impactos ambientales la Matriz de Leopold.

La matriz de análisis de Impactos Ambientales o Matriz de Leopold es un proceso técnico que tiene como objetivo, identificar y elaborar las medidas necesarias como planes y programas que permitan prevenir los impactos

ambientales que se producen en un lugar determinado. La cual se elaboró en la Quinta el Rocío de la siguiente manera (**ver anexo 1**).

Es necesario hacer una evaluación de los impactos ambientales que se generan en la Quinta, para así conocer la contaminación que se produce en la realización de las actividades que se desarrollan en este lugar, así aplicar medidas que permitan mitigar dichos impactos que se han generado debido a la falta de educación ambiental de los turistas. Cuya realización arrojó los resultados que se muestran en la siguiente tabla: **Cuadro 4.5**

PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES.			
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	POSITIVO / NEGATIVO	ETAPA DEL PROYECTO
EMISIONES SOLIDAS	Mal manejo de desechos	-62	Operativo
CALIDAD DE AGUA	Contaminación	-48	Operativo

Cuadro 4.5. Matriz de resumen de impactos ambientales

Fuente: elaboración propia

Según los resultados obtenidos en el cuadro, se determinó de mayor a menor el grado los aspectos que causan impactos negativos los cuales se dan durante la fase de operacional en las áreas con afluencia de clientes, las cuales son:

Emisiones sólidas, que se reflejan en el inadecuado manejo de los desechos orgánicos e inorgánicos que se dan en las áreas verdes y áreas de recreación y descanso, esto se da por la falta de ubicación de depósitos de basura en lugares estratégicos en el sitio (**ver fotografía 1 y 2 anexo 2 y 3**).

Calidad del agua, esta se da en la laguna por el mal manejo de los residuos inorgánicos como: fundas, botellas, platos desechables, entre otros, además de que esta se encuentra cerca de un pozo ciego, los mismos que afectan de manera negativa a la misma (**ver fotografía 3 anexo 4**), para lo cual se deberán desarrollar programas alternativos para mitigar y prevenir dichos impactos.

4.2.3. CONTROL DE ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO Y USO DE INSUMOS

- **4.2.3.1 CONTROL DE ABASTECIMIENTO DE INSUMOS**

La función del área de control y abastecimiento de alimentos, involucra todo los suministros que necesita el establecimiento y se distribuyen en cantidades específicas para un periodo determinado de tiempo, algún evento acordado o en una fecha señalada. Y su objetivo es la de proveer de material (insumos) necesarios para el funcionamiento del establecimiento.

Control de abastecimientos

Para Carpizo (2011), “el proceso de abastecimiento es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que el establecimiento requiere para su operación, y así como de facilitar los medios necesarios para conseguirlo, ya sea de fuentes internas o externas”, por ello en el control de abastecimiento es necesario adecuar con las siguientes normas:

De acuerdo a las normas ISO 9001-2008 argumentado con Raya J. *et. al*, (2007), las normas para un abastecimiento adecuado son las siguientes:

- La persona responsable de la recepción de la mercancía debe tener la información necesaria de lo que se espera recibir
- Los horarios para la recepción de mercancía deben estar bien estipulados, para que de esta forma la persona responsable siempre este a tiempo para asumir sus funciones.
- Compre el producto antes de la fecha “vender antes del” o la fecha de vencimiento.
- La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.
- El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

- La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

En el siguiente cuadro se determinó si la Quinta el Rocío cumple con un control óptimo en el abastecimiento de insumos. **Cuadro 4.6**

CONTROL EN EL ABASTECIMIENTO DE INSUMOS	CUMPLE	NO CUMPLE
Revisar el inventario de insumos (revisar el catálogo de la existencia)		X
Estudiar nuevos insumos y fuentes alternativas de suministros en función y nuevos procesos productivos (si existe el insumo elaborar un VALE)		X
Revisar que los datos sean correctos (negociar precios convenientes)		X
Mantener costo de adquisición y mantenimiento de stocks a niveles adecuados		X

Cuadro 4.6. Control en el abastecimiento de insumos

Fuente: elaboración propia, adaptado de Acevedo 2012.

Como se puede observar en el cuadro, el establecimiento no cumple con el 100% de los aspectos que se determinan para llevar un adecuado control en el abastecimiento de insumos, ya que no cuentan con un inventario establecido de y no cuentan con proveedores fijos lo cual genera un desequilibrio constante en la producción y costos de venta de sus productos.

• 4.2.3.2 CONTROL DE ALMACENAMIENTO DE INSUMOS

Según Tineo A. *et. al*, (sf) consiste en el debido control de los procesos de acopio de mercancías, condiciones de infraestructura y procedimientos establecidos durante el almacenamiento de alimentos, bebidas y productos afines, con el objeto de garantizar la calidad e inocuidad de dichos productos según normas aceptadas internacionalmente.

Según Gabin (2007) en complemento con Raya J. *et. al*, (2007), las normas para un almacenamiento adecuado son:

- Los alimentos que no necesitan frío se deben almacenar en lugares limpios, secos, ventilados y protegidos de la luz solar y la humedad, siendo estos quienes favorecen la reproducción de bacterias y hongos.
- Los alimentos que por sus características sean favorables al crecimiento bacteriano hay que conservarlos en régimen frío.

- Los alimentos deben colocarse en estanterías de fácil acceso a la limpieza, nunca en el suelo ni en contacto con las paredes.
- No sobrepasar la capacidad de almacenamiento de las instalaciones.
- No barrer en seco (en ninguna instalación donde se conserven y/o manipulen alimentos).
- Separar los alimentos crudos de los cocidos: si no se puede evitar que compartan el mismo estante, al menos, aislarlos con bolsas apropiadas o recipientes de plástico o vidrio.
- Controlar el estado de almacenamiento al recibir el producto
- Almacenar inmediatamente cada alimento en su lugar o cámara correspondiente, a fin de no romper la cadena de frío
- Controlar la fecha de caducidad
- Lavar correctamente la materia prima
- Cualquier anomalía en la recepción del alimento debe anotarse en el registro
- Ordenar los productos por clase, categoría, etc.
- Disponer de un almacén amplio
- Optimizar la rotación de los productos
- Tener en cuenta que cada producto exige diferentes condiciones de conservación

El siguiente cuadro muestra el nivel óptimo de temperatura y tiempo máximo que se deben almacenar los alimentos. **Cuadro 4.7**

PRODUCTOS	TEMPERATURA (°C)	TIEMPO MÁXIMO DE CONSERVACIÓN (HORAS)
Carnes		
Porciones de carne (0,5-1,5) kg limpia para asar	0- 4	48
Porciones de carne (100-200) g bistec, etc.	0-4	36
Porciones de carne (10-50) g lonjas de filete, etc	0-4	24
Carnes empanizadas	0-4	30
Aves		
Porciones de pollo	0-4	36
Vísceras de pollo	0-4	30
Pescado		
Pescado preparado en ruedas y filete de pescado	0-3	24
Picado de pescado, cortes para aperlán, etc.	0-3	6
Vegetales		

Papas peladas sin cortar, conservada en agua	Ambiente	4
Zanahoria, apio, cebolla, remolacha, pelados y limpios	0-4	24
Col limpia.	0-4	48
Tomate, aji sin semilla, lechuga, habichuelas, cebollines (lavados)	0-4	12
Papa, malanga, yuca y peladas y conservadas en agua	0-4	12

Cuadro 4.7. Cuadro de almacenamiento óptimo de alimentos

Fuente: elaboración propia, en base a Calaña 2011.

Dado que las fechas de los productos no constituyen una guía para el uso seguro de los mismos, según la tabla se muestran consejos para mantener sus alimentos en un nivel adecuado de temperatura. Estos límites de tiempo breve pero seguro ayudarán a mantener los alimentos, para que no se echen a perder ni sean peligrosos. **Cuadro 4.8**

N°	ALMACENAMIENTO DE INSUMOS	INSUMOS (ALIMENTOS)	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Congelador *Separado por secciones	Res Pollo Cerdo Mariscos	X	
1	Refrigeradora *separado por secciones	Verduras Lácteos	X	
1	Bodega temperada de víveres	Arroz Azúcar Sal Aceite. Etc.		X

Cuadro 4.8: cuadro de verificación en el almacenamiento de insumos

Fuente: Ing. Henry Valencia

En base al desarrollo de la investigación se determinó que la Quinta el Rocío cumple de manera parcial con los aspectos importantes para el óptimo almacenamiento de los alimentos, ya que si bien, el establecimiento posee los equipos necesarios no se les da una correcta administración, y ello conlleva a que representan un peligro importante en el área de cocina.

• 4.2.3.3 CONTROL DE USO DE INSUMOS

Para Scioli (2011), “es un sistema que permite identificar, evaluar y controlar los peligros que comprometen la inocuidad de los alimentos”, se puede argumentar que su objetivo es la de implantar el nivel de calidad y de control que se debe mantener en el área de cocina, para un uso adecuado de los utensilios y así evitar incidentes que se producen en la elaboración de alimentos como “la

contaminación cruzada”. Dentro del control del uso de insumos es necesario aplicar las siguientes normas.

Según los aspectos analizados por Raya J. *et. al*, (2007), complementando con los elementos más relevantes de Gabin (2007); las normas para el control de uso adecuado son:

- Siga las recomendaciones de manipulación incluidas en el producto.
- Mantenga la carne de res y el pollo en el envase hasta el momento de usarla.
- No congelar y descongelar una segunda vez
- Evitar el intercambio de sabores entre alimentos
- Si congela carne de res y el pollo en el envase original durante más de 2 meses, cúbralos con un papel aluminio hermético resistente, envoltorio plástico o con papel para congelador, o bien coloque el envase dentro de una bolsa de plástico.
- Utilizar gorra, cofia o redecilla en la cabeza (imprescindible porque impide que el cabello puedan contaminar los alimentos) y guantes descartables en manos.
- Debe abstenerse de fumar, comer, probar los alimentos con el dedo y/o masticar chicle, durante la preparación de los alimentos.
- No estornudar ni toser sobre los alimentos, para ello cubrirse la boca con pañuelo o barbijo.
- De preferencia los elementos como tablas de picar deben ser diferentes para alimentos crudos y cocidos, si esto no es posible, lavarlos correctamente.
- Limpiar con abundante agua caliente y detergente los utensilios después de haberlos utilizado con alimentos crudos.
- Lavarse las manos después de manipular alimentos crudos aunque haya utilizado guantes.

De acuerdo a la investigación realizada y haciendo un análisis comparativo se pudo determinar que la Quinta el Rocío no lleva un control adecuado en cuanto a la higiene para el correcto uso de insumos, ya que si bien es cierto

que cuentan con el número de equipos necesarios para su manipulación, la responsabilidad recae sobre el personal que labora en el sitio ya que no los utiliza en su totalidad lo cual trae como consecuencia que no se manipulen los alimentos correctamente lo que desfavorece la calidad de su producto final.

4.2.4. EQUIPAMIENTO

El equipamiento es el material con el que se dota la cocina para el desarrollo de sus tareas. Por ende es imprescindible la adquisición de los materiales o equipos necesarios para la elaboración de alimentos.

La dotación del equipo en un restaurante depende de la oferta y la demanda, por ello el restaurador puede escoger entre toda una gama de equipamiento de cocina, por lo tanto es de importancia adquirir solo los equipos imprescindibles para el área de cocina, Raya J. *et. al*, (2007).

En referencia a lo antes mencionado se elaboró el siguiente cuadro el cual indica el equipo necesario para un restaurante con una capacidad máxima de 60 personas. **Cuadro 4.9**

N°	EQUIPAMIENTO DEL ÁREA DE RESTAURANTE	TIENE	NO TIENE
1	Cocina industrial con 4 quemadores	X	
1	Plancha	X	
1	Horno	X	
1	Lavado de pozo profundo		X
1	Lavado de platos	X	
2	Refrigeradoras	X	
1	Congelador	X	
1	Extractor de olor		X
1	Mesa de trabajo	X	
1	Licuada para jugo	X	
1	Licuada para aliños	X	
-	Menaje	X	
1	Horno microonda	X	
1	Tabla para picar	X	
1	Vitrina	X	

Cuadro 4.9. Lista de equipamiento óptimo para un restaurante

Fuente: Ing. Henry Valencia

En base al análisis realizado se estableció que estos son los equipos idóneos para el funcionamiento adecuado de un restaurante. El cual se determinó por la capacidad total de comensales diarios en el establecimiento, que es de 60 personas (máximo), la Quinta el Rocío cuenta con varios de estos equipos de cocina, pero aún le hace falta adquirir otros que les facilite el buen desenvolvimiento de sus actividades gastronómicas.

4.2.5. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Se entiende por “satisfacción a los clientes” como un sistema que permite analizar el nivel de satisfacción que expresa cada persona mediante el cumplimiento de sus necesidades y requerimientos, con el fin de analizar los deficientes en el servicio y contribuir al mejoramiento del mismo para así satisfacer las demandas que dichos clientes tengan para que ello sea otro motivo para regresar al establecimiento.

Para determinar la satisfacción al cliente se lo realizó mediante la fusión de los modelos de evaluación SERVQUAL en cuanto a la calidad del servicio y el modelo HOTELQUAL para la parte organizacional y de infraestructura del a Quinta el Rocío, se trabajó mediante las percepciones (**ver anexo 5**). Así, la percepción sobre las dimensiones valoradas, así como su satisfacción global.

La valoración global obtenida de la Quinta el Rocío refleja un total de 4,75, la cual se encuentra en un punto superior a la media de la escala (2,5), esta es una valoración positiva, la misma que denota que en los puntos altos en el restaurante como infraestructura, organización, nivelan el punto medio que es la calidad del servicio y el personal que promedia el 4,45 puesto que al tener una valoración positiva, es una de las variables más bajas en el lugar (**ver anexo 6**).

El análisis de cada una de las variables refleja que, todos son valorados de forma muy positiva. Y dan como resultado que, las diferentes áreas e instalaciones se encuentran por encima de la media, lo cual indican que resultan limpias y agradables a los usuarios.

Este sistema de evaluación indica, que aspectos se deben analizar en cada una de las variables para comprobar cuál o cuáles de ellas son prioritarias a la hora de llevar a cabo medidas de corrección.

4.2.6. MATRIZ DE FACTORES INTERNOS

La matriz EFI es una herramienta que permite analizar de forma más resumida y científica los procesos internos de la administración de una empresa, analizando las fortalezas y las debilidades, para de esa manera formular estrategias en las áreas funcionales del establecimiento. **Cuadro 4.10**

MATRIZ EFI				
Nº DE FACTORES	VALORES INTERNOS CLAVE	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1	Establecimiento turístico rural	0,10	4	0,40
2	Grupo unido	0,02	3	0,06
3	Predisposición del grupo por trabajar	0,03	3	0,09
4	Cabañas construidas con elementos de la zona	0,15	4	0,60
5	Áreas verdes y de recreación	0,05	3	0,15
6	Empresa con orientación al mercado extranjero	0,05	3	0,15
7	Bajos ingresos económicos	0,05	1	0,05
8	Deficiente dominio en otros idiomas (inglés)	0,15	2	0,30
9	Bajo flujo de visitantes al sitio	0,10	1	0,10
10	Grupo no calificado para el desarrollo de actividades relacionadas con el turismo	0,10	2	0,20
11	No cuenta con alianzas estratégicas	0,05	2	0,10
12	Deficientes medios de promoción (Canales de distribución)	0,10	2	0,20
13	El horario de atención no es constante	0,05	1	0,05
TOTAL		1,00		2,45

Cuadro 4.10: matriz EFI para la determinación de fortalezas y debilidades

Fuente: elaboración propia

El total ponderado es de 2,45 por debajo de su promedio en cuanto a su debilidad interna.

Interpretación: la empresa tiene una posición interna débil, a consecuencia de la falta de personal calificado para el correcto desempeño laboral en el área, además de no contar con estrategias de promoción (marketing) la misma que ocasiona que no exista mayor flujo de visitantes al establecimiento y a causa de ello obtienen bajos ingresos económicos.

ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS

Se ha determinado que la Quinta el Rocío no cuenta con una política empresarial establecida lo cual es una desventaja para el local, ya que esto es fundamental en un establecimiento, para que el cliente interno se rija con estas normativas y el cliente externo tenga una cultura correcta al momento de utilizar los servicios que se ofertan en el lugar. Contar con un buen abastecimiento es clave para el proceso de producción en el restaurante, para así evitar percances que traerá problemas, al no tener un abastecimiento adecuado. Otros de los procesos esenciales en un restaurante, es el correcto almacenamiento que se les da a los productos que sirven para la elaboración de alimentos, en la Quinta no se mantiene un correcto control de la ubicación y una temperatura en la cual se debería almacenar los insumos utilizados en la producción, optimizando gastos innecesarios. Al realizar un uso adecuado de los elementos que son manipulados al momento de preparar los alimentos se evitará la contaminación producida por el mal uso de estos materiales, es importante recalcar que este local aún no cuenta con todo el equipamiento necesario en el área de cocina. Pese a ello según los resultados que generó las encuestas aplicadas a los clientes de la Quinta, resultó que ellos están satisfechos por los servicios que se le ofrecen en este lugar, sin embargo su porcentaje más bajo se encuentra en lo relacionado con el personal ya que según los resultados de la matriz EFI el personal que se contrata no se lo capacita de forma constante, lo cual genera un déficit de la calidad en la prestación de los servicios que se le ofrecen a los clientes.

4.3. ANÁLISIS EXTERNO

4.3.1. ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS

El objetivo primordial de la matriz EFE es la de analizar los aspectos externos (oportunidades y amenazas), la cual lleva a identificar factores como: el factor social, económico políticos y competitivos, con el fin de conocer las oportunidades y peligros que se presentan en el entorno. **Cuadro 4.11**

MATRIZ EFE				
Nº DE FACTORES	VALORES EXTERNOS CLAVE	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
OPORTUNIDADES EXTERNAS				
1	Crecimiento de la publicidad por canales de distribución	0,08	1	0,08
2	GAD de cantón Bolívar	0,05	2	0,10
3	Apoyo académico de las universidades más cercanas (ESPAM)	0,10	4	0,40
4	Apoyo de entidades bancarias (CFN, BNF)	0,20	4	0,80
5	Incremento de la demanda de turistas por sitios naturales	0,15	2	0,30
AMENAZAS EXTERNAS				
1	Competencia directa	0,15	3	0,45
2	Inestabilidad política	0,05	1	0,05
3	Inseguridad social (robos, asaltos)	0,08	2	0,16
4	Desastres naturales	0,08	2	0,16
5	Crisis económica	0,06	2	0,12
TOTAL		1,00		2,62

Cuadro 4.11: matriz EFE para la determinación de oportunidades y amenazas

Fuente: elaboración propia

El total ponderado es de 2,62 por encima de su promedio en cuanto a las oportunidades externas.

Interpretación: La empresa tiene una posición externa favorable, debido al fuerte apoyo de entidades bancarias como la CFN, BNF, y a proyectos de que favorecen el mejoramiento de los establecimientos por parte de los estudiantes de las universidades cercanas como la ESPAM.

4.3.2. ANÁLISIS DE COMPETENCIA DIRECTA

La matriz de perfil competitivo (MPC) es la que lleva a identificar a los competidores, en cuanto a cuales son los factores que utiliza para el éxito de su negocio analizando sus fortalezas y debilidades, ello para aplicar dichas estrategias que contribuyan al desarrollo del establecimiento. **Cuadro 4.12**

MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO (MPC)							
FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PONDERACIÓN	CENTRO RECREACIONAL EL CIPRIANO		QUINTA EL ROCÍO		QUINTA EL REGOCIJO	
		CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
Costos de los productos	0,08	3	0,24	4	0,32	3	0,24
Calidad de la atención	0,14	3	0,42	2	0,28	2	0,28
Reputación del establecimiento	0,08	3	0,24	3	0,24	1	0,08
Número de consumidores	0,15	4	0,60	1	0,15	1	0,15
Espacio físico del establecimiento	0,10	4	0,40	4	0,40	3	0,30
Agilidad en la atención	0,15	3	0,45	2	0,30	2	0,30
Variedad de productos	0,15	4	0,60	3	0,45	2	0,30
Horario de atención	0,05	2	0,10	3	0,15	3	0,15
Ubicación de establecimiento	0,10	1	0,10	1	0,10	2	0,20
Total	1,00		3,15		2,39		2,00

Cuadro 4.12: matriz de perfil competitivo (MPC)

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Según los resultado del cuadro comparativo, el cual reflejo que el Centro Recreacional El Cipriano tiene una posición solidad, ya que su fortaleza mayor se encuentra en la variedad de sus productos, los mismos que están en constante innovación por la amplia competencia que existe, por ello dicho establecimiento tiene un amplio número de consumidores que es otro punto fuerte del lugar a referencia de la Quinta El Rocío, que a pesar que se destaca por tener un amplio espacio para el desarrollo de esta actividad, no cuentan con una variada gama de productos, lo cual no genera una mayor demanda de lo que ofrecen, generando constantes diferencias en este caso negativas en el volumen de sus ventas.

Según el análisis de los factores que influyen de manera directa e indirectamente a la Quinta el Rocío se determinó que internamente la empresa tiene una posición débil en cuanto a sus debilidades internas, ya que su punto más bajo es la deficiente capacitación del personal, la misma que afecta de manera negativa al desempeño del establecimiento y la coloca por debajo de otros prestadores de servicios de restauración como se lo analizo en el cuadro comparativo (matriz de perfil competitivo), por ello es de vital importancia

aprovechar las oportunidades como las entidades bancarias ya que estas apoyan con préstamos a proyectos de que favorecen el mejoramiento de los servicios.

4.3.3. DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS

Para la determinación de estrategias se elaboró la matriz DAFO, que es una herramienta mediante la cual se evalúan diversos factores internos y externos, para diagnosticar la situación en la que se encuentra la organización, y así establecer cuáles y cuantas serán las estrategias que se utilizaran para mejorar los puntos bajos que presenta el establecimiento, la misma que se estructuro de la siguiente manera: **Cuadro 4.13**

		EXTERNO														TG		
		OPORTUNIDADES						AMENAZAS										
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	T	A1	A2	A3	A4	A5	A6	T			
INTERNO	FORTALEZAS	Establecimiento turístico rural	F1	2	1	2	4	4	3	16	4	2	4	4	3	4	21	37
		Predisposición de nuevos empleados por trabajar	F2	1	2	2	2	3	1	11	3	2	2	2	3	2	14	25
		Cabañas construidas con elementos de la zona	F3	1	2	2	3	4	2	14	3	1	1	2	2	2	11	25
		Espacio físico para áreas verdes y de recreación	F4	1	1	2	3	4	1	13	4	1	1	2	1	3	12	25
		Empresa con orientación al mercado extranjero	F5	3	2	2	3	4	3	17	4	1	3	1	4	3	16	33
		Buena presentación de los productos gastronómicos	F6	2	1	1	1	4	3	12	4	3	1	1	1	1	11	23
		T	10	9	11	16	23	13		22	10	12	12	14	15			
	DEBILIDADES	Bajos ingresos económicos	D1	4	1	1	4	3	1	14	3	2	3	3	4	1	16	30
		Bajo flujo de visitantes al sitio	D2	2	1	2	3	4	2	14	4	2	4	3	3	3	19	33
		Grupo no calificado para el desarrollo de actividades relacionadas con el turismo	D3	1	1	2	3	2	1	10	3	1	1	1	1	1	8	18
		Deficientes iniciativa en medios de promoción (Canales de distribución)	D4	4	2	2	3	3	3	17	3	2	1	1	3	1	11	28
		No cuenta con alianzas estratégicas	D5	2	2	2	1	1	2	10	3	2	1	1	2	1	10	20
		Organización interna deficiente	D6	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	13
	T	14	8	10	15	14	10		18	10	11	10	14	8				
	TG	24	17	21	31	37	23		40	20	23	22	28	23				

Cuadro 4.13: matriz DAFO para análisis interno y externo

Fuente: elaboración propia

Mediante el análisis de la matriz DAFO, permitió formular el siguiente problema general y solución estratégica:

PROBLEMA ESTRATÉGICO GENERAL

Si la competencia turística directa (Amenaza principal) continúa acechando a la organización y ésta no es capaz de solucionar el bajo flujo de visitantes (Debilidad principal), ni siquiera con un establecimiento turístico rural (Fortaleza principal), se podría aprovechar al máximo el incremento de la demanda de turistas por sitios naturales (Oportunidad).

SOLUCIÓN ESTRATÉGICA GENERAL

Si la organización soluciona el bajo flujo de visitantes (Debilidad principal) y potencia al tope el establecimiento turístico rural (Fortaleza principal) podría aprovechar al máximo el incremento de la demanda de turistas por sitios naturales (Oportunidad principal) para atenuar los efectos que provoca la competencia turística directa (Amenaza principal).

FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

Es el paso que se debe realizar después de la matriz DAFO. La matriz de formulación de estrategias es una herramienta que está estructurada con el fin de crear o formular todas las estrategias sean posibles según los resultados obtenidos en el diagnóstico, en las cuales se deberán seleccionar las estrategias que más se acomoden los problemas y necesidades del establecimiento **Cuadro 4.14**

ESTRATEGIAS			EXTERNO													
			OPORTUNIDADES						AMENAZAS							
			O1	O2	O3	O4	O5	O6	A1	A2	A3	A4	A5	A6		
INTERNO	FORTALEZAS	Establecimiento turístico rural	F1	Elaborar nuevos productos para atraer a nuevos clientes F2, F5, F6, O3, O5							Mejorar la atención y el tiempo de entrega de los productos a los clientes F2, F5, F6, A1					
		Predisposición de nuevos empleados por trabajar	F2	Dar a conocer nuevos productos para atraer a un segmento de clientes más amplio F2, F6, O2, O5							Pactar convenios con proveedores para facilitar el ingreso de productos F2, F6, A1, A2					
		Cabañas construidas con elementos de la zona	F3	Aprovechar el espacio físico de la Quinta mediante la construcción de cabañas F4, O4, O5							Procurar mantener la materia prima de calidad mediante controles, para que no descredite la calidad del producto que se ofrece F2, F5, F6, A1, A2					
		Espacio físico para áreas verdes y de recreación	F4	Realizar actividades sociales con los nuevos empleados de la Quinta F2, O2, O3												
		Empresa con orientación al mercado extranjero	F5	Implementar un proceso para un consumo óptimo de energía en la Quinta el Rocío F1, F4, O4, O6												
		Buena presentación de los productos gastronómicos	F6	Aprovechar procesos de evaluación para implementar equipos seguros en las instalaciones F2, F4, O4, O6												
	DEBILIDADES	Bajos ingresos económicos	D1	Adquirir un préstamo bancario para implementar nuevos equipos y adecuación de la infraestructura turística D1, O6							Hacer conciencia a todo el personal de la Quinta el Rocío de que el cliente es muy importante para la empresa D2, D6, A1					
		Bajo flujo de visitantes al sitio	D2	Dar prioridad al pago de los sueldos de los empleados para mantener contento al personal y por ende hacen bien su trabajo D1, O4							Evitar el desecho inadecuado de materiales residuales a través de controles regulados por el Gerente D3, D6, A1, A6					
		Grupo no calificado para el desarrollo de actividades relacionadas con el turismo	D3	Establecer políticas internas mediante el apoyo académico de estudiantes D3, D4, O3, O4							Implementar una herramienta de control y ahorro del agua mediante monitoreos regulados por el Gerente del establecimiento D3, A6					
		Deficientes iniciativa en medios de promoción (Canales de distribución)	D4	Brindar cursos de capacitación para todos los empleados de la Quinta el Rocío D2, D3, O2, O3, O4							Establecer proveedores fijos a través de alianzas D5, A2					
		No cuenta con alianzas estratégicas	D5	Mejorar el proceso de venta a través de difusión y comercialización D1, D4, O1, O2												
		Organización interna deficiente	D6													

Cuadro 4.14: matriz DAFO para formulación de estrategias

Fuente: elaboración propia

En el siguiente cuadro se han determinado las estrategias necesarias para cada uno de los proyectos de cada programa que se encuentran establecidos en la investigación: **Cuadro 4.15**

ESTRATEGIAS A UTILIZAR EN LA QUINTA EL ROCÍO
Establecer políticas internas
Realizar actividades sociales con los nuevos empleados de la Quinta
Implementar un proceso para un consumo óptimo de energía en la Quinta el Rocío.
Evitar el desecho inadecuado de materiales residuales a través de controles regulados por el Gerente.
Implementar una herramienta de control y ahorro del agua mediante monitoreos regulados por el Gerente del establecimiento.
Adquirir un préstamo bancario para la implementación de nuevos equipos y la adecuación de la infraestructura turística.
Pactar convenios con proveedores para facilitar el ingreso de productos.
Establecer proveedores fijos a través de alianzas.
Procurar mantener la materia prima de calidad mediante controles, para que no descredite la calidad del producto que se ofrece.
Aprovechar procesos de evaluación para implementar equipos seguros en las instalaciones.
Elaborar nuevos productos para atraer a nuevos clientes
Mejorar la atención y el tiempo de entrega de los productos a los clientes
Brindar cursos de capacitación para todos los empleados de la Quinta el Rocío

Cuadro 4.15: lista de estrategias

Fuente: elaboración propia

MATRIZ DE METAS

Es una herramienta que ayuda a la creación de metas mediante las estrategias que se han planteado con la matriz DAFO. Las metas son los procesos medibles que deben seguir los gerentes para alcanzar un objetivo en común que ayuden a la organización a enfocar sus esfuerzos claramente en definir los logros que se quieren conseguir. Esto implica que los propietarios deben tener un criterio concreto para poder medir el progreso que se pretende obtener de cada meta que se planteó. **Cuadro 4.16**

VERBO EN ACTIVO	INDICADOR DE DESEMPEÑO CALIDAD/CANTIDAD COSTO/TIEMPO	OBJETIVO DE LA CONTRIBUCIÓN	PERIODO DE EJECUCIÓN
Establecer	2	Políticas internas	Durante el 2015
Realizar	1	Actividad social con los nuevos empleados de la Quinta	Durante el 2015
Implementar	1	Procesos para un consumo óptimo de energía en la Quinta el Rocío.	Durante el 2015
Implementar	1	Herramienta de control y ahorro del agua mediante monitoreos regulados por el Gerente del establecimiento.	Durante el 2015
Evitar	50%	El desecho inadecuado de materiales residuales a través de controles regulados por el Gerente.	Durante el 2015
Adquirir	15,000	Un préstamo bancario para implementar nuevos equipos y adecuación de infraestructura turística.	Durante el 2015
Pactar	2	Convenios con proveedores para facilitar el ingreso de productos.	Durante el 2015
Establecer	2	Proveedores fijos a través de alianzas.	Durante el 2015
Mantener	40%	La materia prima de calidad mediante controles, para que no desacredite la calidad del producto que se ofrece.	Durante el 2015
Aprovechar	75%	Procesos de evaluación para implementar equipos seguros en las instalaciones.	Durante el 2015
Incrementar	25%	Nuevos productos para atraer a nuevos clientes	Durante el 2015
Mejorar	35%	La atención y el tiempo de entrega de los productos a los clientes	Durante el 2015
Brindar	2	Cursos de capacitación para todos los empleados de la Quinta el Rocío	Durante el 2015

Cuadro 4.16: matriz de metas

Fuente: elaboración propia

Según la investigación realizada a nivel interno y externo de la Quinta el Rocío, las metas que se han establecido se encuentran al alcance de la empresa, y tienen como objetivo reducir y mejorar las debilidades internas de la organización, para evitar una posición precaria a través del tiempo, es decir evitar luchar por su supervivencia. Así que es necesario que cada estrategia y meta que se seleccione, encaje con el objetivo final del proyecto. Para lo cual

se ha establecido un cronograma que permita determinar el plazo promedio de ejecución en la cual la Quinta el Rocío debe cumplir dichas metas (**ver anexo 20**).

4.4. PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Para mejorar la calidad de los servicios en la Quinta el Rocío se ha requerido la estructuración de programas, dentro del programa de mejoramiento de la calidad se evalúan aspectos necesarios como servicios básicos, servicio al cliente y productos que son de gran importancia para el desarrollo de la actividad turística de un sitio determinado, por lo cual es fundamental que para el desarrollo y cumplimiento del mismo se establezcan objetivos y metas que permitan medir de mejor manera el desarrollo de los proyectos.

Objetivo

- Mejorar la calidad del servicio mediante la formulación de estrategias en la Quinta el Rocío.

Meta

Implementar 2 cursos de capacitación en el mejoramiento de la calidad de los servicios durante el 2015.

Planificación en la Quinta el Rocío

La planificación en la Quinta el Rocío se inició revisando las operaciones actuales del establecimiento, por lo cual se identificó que para contribuir a que la Quinta alcance un mayor número de comensales que es su objetivo principal es menester el diseñar metas con sus respectivas estrategias que permitan mejorar operativamente para el siguiente año, las cuales se muestran a continuación:

Delegación de responsabilidades (organigrama funcional)

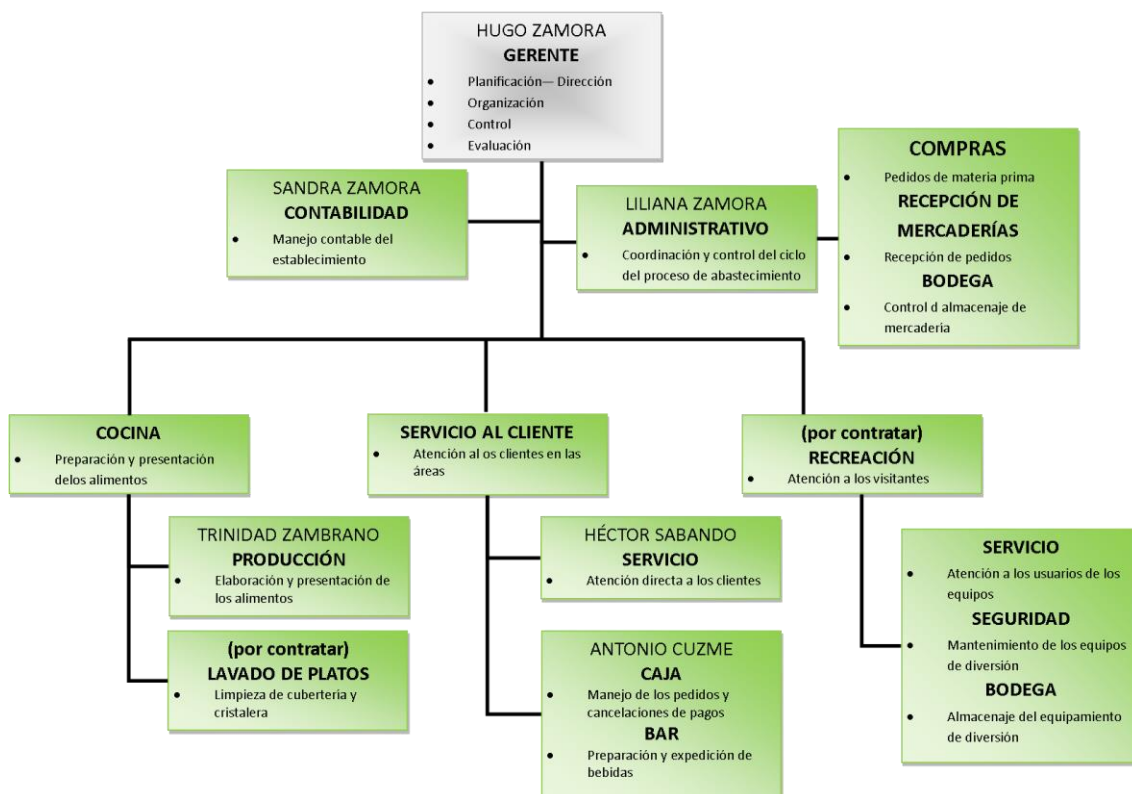


Figura 7. Organigrama de la Quinta el Rocío

Fuente: Elaboración propia

4.4.1. PROYECTO DE POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA QUINTA EL ROCÍO

La creación de la Política de la Quinta el Rocío tiene como objetivo la Calidad Turística, que está orientada a la mejora continua en la calidad de los servicios, para así conseguir la satisfacción de los clientes y de las personas que forman la empresa.

Para cumplir esta política de calidad, se propone que la Quinta el Rocío implante dentro de sus directrices un sistema de Gestión de Calidad Turística según la norma ISO 9001 y las OHSAS 18001, tomando en cuenta cada uno de los aspectos que dichas normas establecen. La cual se ha estructurado de la siguiente manera (**ver anexo 7**).

Estrategia

- Establecer políticas internas mediante el apoyo académico de estudiantes

Plazo de ejecución

Durante el mes de enero del 2015

4.4.2. PROYECTO DE POLÍTICAS INTERNAS DE LA QUINTA EL ROCÍO

El proyecto de creación de políticas internas de la Quinta el Rocío tiene como objetivo regularizar al personal, para obtener una mejora en la parte interna y como consecuencia de ello ofrecer a los clientes una mejora en la calidad de sus productos y servicios. Mediante el análisis de las políticas internas de empresa que se han aplicado en diversos establecimientos y tomando en cuenta los parámetros que definen las normas de calidad ISO 9001, ISO 14001 y las OHSAS 18001, se estructuraron las políticas internas de acuerdo al tipo de establecimiento y a las directrices con las que cuenta la Quinta el Rocío, la misma que quedó conformada de la siguiente manera (**ver anexo 8**).

Estrategia

- Establecer políticas internas mediante el apoyo académico de estudiantes

Plazo de ejecución

Durante el mes de enero del 2015

4.4.3. PROYECTO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL

La inducción del personal es una herramienta fundamental para contribuir de mejor manera al éxito en el desempeño del empleado, en sí mismo, este es un proceso por el cual se garantiza la adaptación del empleado en su puesto de trabajo, para así obtener mejores resultados a corto y largo plazo. En si la inducción del personal se constituye como un proceso fundamental para incrementar las virtudes y potencialidades de los futuros nuevos empleados.

El objetivo de la Inducción del personal es la de ofrecer información general, específica y suficiente que permita direccionar con éxito el desempeño de un nuevo empleado y su rol dentro de la organización, para realizar su trabajo de mejor manera. La ficha de inducción del personal en la Quinta Rocío, la cual quedo estructurada de la siguiente manera (**ver anexo 9**).

Estrategia

- Realizar actividades sociales con los nuevos empleados de la Quinta

Plazo de ejecución

Durante el mes de febrero del 2015

4.5. PROGRAMAS DE REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES

El programa de reducción de impactos ambientales es el primer paso que deben dar los establecimientos, y más aún si son de origen rural, la cual tiene como objetivo prevenir y mejorar continuamente el manejo que se está dando en el lugar. Esto implica, el identificar todos los procesos relacionados los con las actividades que realizan las empresas en el sitio, con el fin de evaluarlos y así para determinar estrategias para reducir la significancia de su impacto en el medio ambiente.

Objetivo

- Diseñar procesos de gestión y reducción de impactos ambientales mediante el control de los procesos que se dan en la Quinta el Rocío.

Meta

Aplicar sistemas de gestión adecuada de residuos en las actividades que se dan en la Quinta el Rocío, para un menor impacto ambiental, durante el 2015.

4.5.1. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA

El ahorro de energía en los restaurantes es por si solo un reto, es por esta razón que el proyecto de gestión y control de energía tiene como objetivo

llevar un control permanente sobre la adquisición y uso de los equipos y la tecnología que posee la Quinta el Rocío, para determinar cuáles son las áreas y ámbitos en la que se presentan deficientes procesos en el uso de energía, la cual implica el evaluar distintos aspectos que permitan tomar medidas correctivas.

Estrategia

- Implementar un proceso para un consumo óptimo de energía en la Quinta el Rocío.

Plazo de ejecución

Desde el mes de junio – agosto del 2015

Este check list tiene como objetivo controlar los procesos que se dan en el establecimiento y avanzar hacia un consumo más eficiente del ahorro y la eficiencia energética. La cual se elaboró de la siguiente manera (**ver anexo 10**).

4.5.2. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DEL AGUA

El desarrollo e implementación de dicho proyecto tiene como objetivo implementar y definir un sistema que permita llevar a cabo un monitoreo continuo del uso y manejo que se le da al agua, el cual implica que debe consistir una adecuada distribución y descartar cualquier proceso que influya de manera negativa o en la contaminación de la misma, además de garantizar cubrir las demandas tanto del área de servicio al cliente, de limpieza como también las labores cotidianas del restaurante como es la elaboración de los alimentos.

Estrategia

- Implementar una herramienta de control y ahorro del agua mediante monitoreos regulados por el Gerente del establecimiento.

Plazo de ejecución

Durante el mes de junio del 2015

Este check list tiene como objetivo controlar los procesos que se dan en el establecimiento y avanzar hacia un menor consumo del agua. La cual se elaboró de la siguiente manera (**ver anexo 11**).

4.5.3. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DE RESIDUOS

Este proyecto permite controlar la manera adecuada del manejo de los desechos, identificándolos, de manera que propendan por el cuidado de la salud humana y ambiental. Esto implica la adopción de todas las medidas necesarias de prevención de dichos impactos en el desarrollo de las actividades.

Estrategia

- Evitar el desecho inadecuado de materiales residuales a través de controles regulados por el Gerente.

Plazo de ejecución

Desde el mes de junio – noviembre del 2015

Este check list tiene como objetivo controlar el manejo que se le da a los desechos dentro del establecimiento, para determinar acciones de corrección para el mismo. La cual se elaboró de la siguiente manera (**ver anexo 12**).

4.6. PROGRAMAS DE CONTROL EN EL ABASTECIMIENTO, ALMACENAMIENTO DE INSUMOS Y DE EQUIPOS

Es un programa de vital importancia para para establecimientos relacionados con la actividad de alimentos y bebidas, cuya estructura consiste desarrollar herramientas para el correcto proceso en la calidad de los productos que se ofrecen, e implica el monitoreo continuo de los materiales, insumos y procesos que se dan durante el desarrollo de las actividades diarias del establecimiento, ello se lo realiza con el fin de la calidad del producto final que se le ofrece al cliente.

Objetivo

- Desarrollar sistemas que contribuyan con el correcto manejo y control de los procesos de equipos, abastecimiento y almacenamiento que se da en la Quinta el Rocío.

Meta

Adaptar un procedimiento adecuado en cada proceso de abastecimiento, almacenamiento y mantenimiento de equipos que se da en la Quinta el Rocío, durante el 2015.

4.6.1. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL Y DE EQUIPOS

El proyecto de control de equipos es un proceso que permite monitorear el estado y uso que se les dan a los equipos, cuyo objetivo es de hacer un análisis comparativo de la forma en que se deben dar los respectivos mantenimiento a las instalaciones y equipos del establecimiento, además el desarrollo de este sistema implica llevar un control rutinario sobre el manejo y mantenimiento de las herramientas de trabajo que se utilizan en la elaboración de los productos y prestación de servicios.

Estrategia

- Adquirir un préstamo bancario para la implementación nuevos equipos y la adecuación de la infraestructura turística.

Plazo de ejecución

Desde el mes de enero – abril del 2015

Este check list tiene como objetivo evaluar y controlar los equipos que se utilizan para la elaboración diaria de sus productos y servicios que ofrecen, para determinar acciones de corrección en el mismo. La cual se elaboró de la siguiente manera (**ver anexo 13**).

4.6.2. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DE ABASTECIMIENTO DE INSUMOS

El proyecto de control en el abastecimiento es un sistema estructurado con el objetivo de facilitar el evaluó de los alimentos que ingresan al área de bodega,

determinando su calidad, peso y categoría, para así evitar futuros problemas que influyan de manera negativa en la calidad de sus productos, e implica llevar un control semanal o mensual para determinar la cantidad de insumos que ingresan al establecimiento y de esa manera llevar un control sobre la existencia y la calidad de dichos productos.

Estrategias

- Pactar convenios con proveedores para facilitar el ingreso de productos.
- Establecer proveedores fijos a través de alianzas.

Plazo de ejecución

Durante el mes de abril del 2015

Este check list tiene como objetivo llevar un control en la cantidad y calidad de los productos que ingresan al establecimiento. La cual se elaboró de la siguiente manera (**ver anexo 14**).

4.6.3. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL DE ALMACENAMIENTO DE INSUMOS

El desarrollo del proyecto de gestión de almacenamiento es un sistema que permite monitorear la existencia de los productos, y tiene como objetivo implementar controles para dar un mantenimiento adecuado en el área de bodega para el óptimo almacenamiento de los productos que próximamente se van a utilizar para elaborar los alimentos, e implica la realización de evaluaciones para determinar el cumplimiento de los aspectos planteados en el control, con el fin de no afectar de manera negativa la calidad de dichos insumos.

Estrategia

- Mantener la materia prima de calidad mediante controles, para que no bajar la calidad del producto que se ofrece.

Plazo de ejecución

Durante el mes de abril y mayo del 2015

Este check list tiene como objetivo llevar sistema de monitoreo de los productos y sus proveedores, para determinar acciones de correctivas que permitan ofrecer un servicio de calidad. La cual se elaboró de la siguiente manera (**ver anexo 15**).

4.7. PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL RIESGO DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

El programa de control y gestión de riesgos es un sistema que permite determinar los principales factores que pueden poner en peligro las labores cotidianas de un establecimiento e implica la el seguimiento de todos los aspectos de seguridad que se deben establecer en un determinado lugar para garantizar la seguridad del cliente interno y externo durante el desarrollo de la actividad.

Objetivo

- Diseñar controles de prevención de riesgos y evaluación de equipos en la Quinta el Rocío

Meta

Aplicar métodos de control y evaluación en los equipos tecnológicos y de seguridad, para la prevención de riesgos en la Quinta el Rocío, durante el 2015.

4.7.1. PROYECTO DE GESTIÓN Y CONTROL EN SEGURIDAD

Este proyecto se centra en el desarrollo e implementación de un listado de aspectos relacionados con la seguridad adecuada que debe existir en todo tipo de establecimientos turísticos el cual implica la aplicación de controles mensuales en la calidad de seguridad existente en la infraestructura del lugar, para prevenir futuros desastres que comprometan la calidad de la infraestructura y la integridad de los clientes.

Estrategia

- Aprovechar procesos de evaluación para implementar equipos seguros en las instalaciones.

Plazo de ejecución

Desde el mes de junio – agosto del 2015

Este check list tiene como objetivo llevar un control en la seguridad, para determinar medidas de corrección e implementación de equipos que contribuyan a incrementa los valores de seguridad del establecimiento. La cual se elaboró de la siguiente manera (**ver anexo 16**).

4.8. PROGRAMA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES E IMPLICACIÓN EN EL SISTEMA DE CALIDAD

El programa de satisfacción de los clientes es un sistema de gestión por la cual se analiza la calidad proveniente de las empresas, estos sistemas pueden ser aplicados a todos los sectores, ya que es necesario obtener como fin la satisfacción de los clientes.

Objetivo

- Aplicar los modelos de evaluación de la calidad que se ofrece en la Quinta el Rocío.

Meta

Aplicar modelos de control y evaluación de la calidad en los servicios que ofrece la Quinta el Rocío, durante el 2015.

4.8.1. PROYECTO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

El sistema de gestión de calidad es una herramienta técnica de trabajo, la cual está conformada por una serie de procesos integrados para guiar a las organizaciones mediante acciones prácticas de trabajo (estrategias). Esto

implica el análisis intensivo de las actividades que se llevan a cabo en el establecimiento relacionadas con los procesos, estructura, servicios y organización, ello para garantizar la satisfacción al cliente.

Estrategias

- Incrementar nuevos productos para atraer a nuevos clientes

Plazo de ejecución

Durante el mes de mayo del 2015

- Mejorar la atención y el tiempo de entrega de los productos a los clientes

Plazo de ejecución

Durante el mes de marzo del 2015

- Brindar cursos de capacitación para todos los empleados de la Quinta el Rocío

Plazo de ejecución

Durante el mes de febrero del 2015

El desarrollo y aplicación del modelo para la evaluación de la calidad en la Quinta el Rocío tiene como objetivo lograr la calidad en los procesos que se dan a los productos y servicios que se ofrecen al cliente La cual se estructuro de la siguiente manera (**ver anexo 17**).

4.9. EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RESTAURANTE, RECREACIÓN, PERSONAL, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

La evaluación y monitoreo es un proceso que permite hacer un seguimiento sistemático de las prioridades de una determinada empresa, mediante la recopilación y el análisis de la información de todos los procesos que se dan en el establecimiento, para generar acciones, programas o proyectos de corrección.

Esto implica examinar todos y cada uno de los procedimientos utilizados por el establecimiento para de esta manera recolectar información sobre cómo se llevan a cabo las actividades, considerando el uso actual de estos diversos mecanismos, y explorando la posibilidad de mejorarlos mediante el desarrollo de programas, así como también de los mecanismos de coordinación existentes, de manera que se ha establecido un cronograma de aplicación de los check list de evaluación y control de todos los programas establecidos (**ver anexo 19**).

4.9.1. EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RESTAURANTE

Esta es una herramienta que permite monitorear y evaluar de manera continua los procesos que se dan en el funcionamiento cotidiano de un establecimiento, la cual está destinada para determinar acciones que permitan alcanzar la excelencia en la calidad en las actividades establecidas.

Para llevar a cabo un adecuado control en el monitoreo y evaluación en los procesos que se proveen en la Quinta el Rocío es necesario el análisis y la aplicación de los checks lists para contribuir al mejoramiento y perfeccionamiento de dichas actividades, para así tomar decisiones de corrección correctas y darle otra dirección que permita mejor la elaboración sus futuros productos, los mismos que se estructuraron de la siguiente manera (**ver anexo 13, 14 y 15**).

4.9.2. EVALUACIÓN MONITOREO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RECREACIÓN

La evaluación y monitoreo del área de recreación es un mecanismo mediante el cual se analiza de forma puntual cada uno de los impactos que causa el desarrollo de las actividades diarias que se dan en las zonas verdes y de diversión de la Quinta el Rocío.

Para llevar a cabo un adecuado control en el monitoreo y evaluación en las actividades que se dan en la Quinta el Rocío es necesario el análisis y la aplicación puntual de los checks lists para contribuir a la adecuación y

mejoramiento de dichas actividades, para así aplicar las medidas de corrección, que permita mitigar dichos impactos negativos futuros sus al establecimiento, los cuales se estructuraron de la siguiente manera **(ver anexo 10, 11 y 12)**.

4.9.3. EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PERSONAL

La valuación y monitoreo del personal es una herramienta que le permite a la organización tener información puntual sobre los datos personales, nivel de educación y capacitaciones facilitando la manera en la que el empleador puede obtener dichos del empleado a través de este documento, para así conocer la situación social e intelectual en la que se encuentra el personal de trabajo, además de contar con una base de datos fundamental para el desarrollo y aplicación de proyectos de mejora en la empresa.

El desarrollo y aplicación del modelo para la evaluación y monitoreo del personal de trabajo en la Quinta el Rocío tiene como propósito llevar control en la información de los empleados del establecimiento, para determinar medidas de capacitación de si se diera el caso. La cual se estructuro de la siguiente manera **(ver anexo 18)**.

4.9.4. EVALUACIÓN Y MONITOREO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

Esta es una herramienta de evaluación y monitoreo permite determinar las condiciones actuales en las que se encuentra la infraestructura y equipamiento del local. Mediante el desarrollo y aplicación de dicho sistema permitirá analizar el estado de la infraestructura y el estado de los equipos y a su vez establecer fechas en las cuales se deberán adquirir nuevos equipos o edificar nuevas infraestructuras, en la misma también se plantean medidas de mantenimiento según el tipo y la calidad del material. Ello se lo realiza con el objetivo de llevar a cabo de mejor manera las operaciones cotidianas del establecimiento, para el cumplimiento de lo mencionado se han estructurado las siguientes matrices **(ver anexo 21 y 22)**.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Según el ponderado del análisis interno con la matriz EFI es de 2,45 (por debajo del promedio), la empresa tiene una posición interna débil, a consecuencia de la falta de personal calificado para el correcto desempeño laboral en el área. Pese a ello según el ponderado del análisis externo de la matriz EFE que es de 2,62 (por encima del promedio), la empresa tiene una posición externa favorable, debido al fuerte apoyo de entidades bancarias como la CFN, BNF, y el apoyo de la ESPAM mediante proyectos que favorecen el mejoramiento de los establecimientos.
2. Según el resultado de las investigaciones la Quinta el Rocío solo cuenta con directrices, es decir, no cuenta con políticas de empresa debidamente establecidas o definidas, lo cual hace que el personal que labora en este lugar no tengan normas en que regirse.
3. Mediante los resultados de la matriz de Leopold existen impactos negativos, los cuales se reflejan en las áreas de servicio con un -62 y en el lago con un -48, por el inadecuado manejo de los desechos orgánicos e inorgánicos que se dan en las áreas, como: fundas, botellas, platos desechables, entre otros.
4. La Quinta el Rocío no cuenta con un proceso adecuado en el abastecimiento, almacenamiento y un uso de los elementos que son utilizados al momento de preparar los alimentos, además de que no cuenta con todo el equipamiento necesario en el área de cocina, aunque cumple en mayor medida con los requerimientos de seguridad en la infraestructura, pese a ello no se ha establecido un control y evaluación de dichos equipos y procesos.
5. Según los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes de la Quinta, que dio un total de 4,60 (por encima del promedio), señalan que ellos están satisfechos por los servicios que se le ofrecen en el

establecimiento, pese a las limitaciones del personal de servicio el cual en su mayoría no está debidamente capacitado.

6. Se han determinado las políticas de empresa en la Quinta el Rocío la cual era una desventaja para el local. Además se han estructurado una serie de listados de chequeos de evaluación y control (check list) en los ámbitos de abastecimiento, almacenamiento, uso adecuado de los elementos que son manipulados al momento de preparar los alimentos, contaminación producida y equipamiento de las áreas. Para contribuir a la detección de procesos deficientes se diseñó una encuesta especialmente para este tipo de establecimientos.
7. En la Quinta el Rocío se determinaron matrices de monitoreo y evaluación en la calidad de los procesos, infraestructura y equipos de todas las áreas del establecimiento.

5.2. RECOMENDACIONES

Presentadas las conclusiones, las cuales se derivaron del procedimiento para el diseño de una Planeación operativa en la calidad de los servicios turísticos de la Quinta el Rocío del cantón Bolívar, se enuncian las recomendaciones que permitirán en un futuro la aplicación de los resultados de la tesis:

1. Al Ministerio de Turismo (MINTUR) como entidad reguladora, que mantenga un constante control de la calidad de los servicios que se prestan en los establecimientos, mediante visitas coordinadas con los propietarios.
2. De la misma forma al GAD del cantón Bolívar, que ponga en ejecución las herramientas de gestión de la calidad, para mantener un control en los mecanismos y que contribuyan al desarrollo del sector turístico desde un ámbito de calidad.
3. Al departamento de turismo del GAD municipal, que impulsen programas de desarrollo en calidad de la oferta de servicios turísticos con énfasis en la sostenibilidad en el cantón, mediante la ejecución propuestas y proyectos que aporten a la adecuada gestión de la calidad mediante capacitaciones del talento humano para fortalecer los conocimientos turísticos, que garantice la sostenibilidad y mejora la calidad de los productos.
4. A los centros de educación en general, que realice proyectos que aporten al desarrollo del sector turístico y promueva la importancia de la planeación operativa expuesto en el presente trabajo de investigación, con el fin de mejorar la calidad de los procesos que se dan en la organizaciones.
5. Se recomienda a los propietarios, socializar las políticas de empresa que se han establecido y aplicar los sistemas o modelos de calidad que contribuyan a mejorar la calidad de lo que se ofrece en la Quinta, además de herramientas de evaluación interno y externa para conocer la realidad de su entorno y cuáles son sus competencias, y la situación del lugar para así evitar posible problemas ambientales y organizacionales.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, M. 2012. PASOS PARA EL REABASTECIMIENTO DE INSUMOS. Argentina, AR. (En Línea). Consultado el 6 de jul. 2014. Formato HTTP. Disponible en <http://prezi.com/hynm9dhq0u80/pasos-para-el-reabastecimiento-de-insumos/>
- Alonso, M. Barcos, L; Martín J. 2006. Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. 1 ed. España. Síntesis. p 60-66.
- AGUITBA. (Asociación de Guías de Turismo de Buenos Aires). 2010. "El Guía de Turismo" Presentación de la Asociación de Guías de Turismo de Buenos Aires. Disponible en www.aguitba.org.org
- Arboleda, I. 2008. Procedimiento para Elaboración de Diagnósticos. P3 (En Línea). Consultado el 29 de jul. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.toledo-antioquia.gov.co/apc-aa-files/37356561623364666131646439353430/PROCEDIMIENTO_ELABORACION_DIAGNOSTICOS.pdf
- Bárcenas, F. 2009. Proceso Administrativo. P19-22 (En Línea). Consultado el 29 de jul. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.aves.edu.co/ovaunicor/recursos/1/index_proceso_administrativo.pdf
- Bernal, J. 2012. Cómo crear la política de tu empresa: Definiciones, requisitos y tipos de políticas. (En Línea). Consultado el 6 de jul. 2014. Formato HTTP. Disponible en <http://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>
- Barrera, A; Vásquez, C; Sánchez, C. 2011. Direccionamiento Estratégico. P11-12. (En Línea). Consultado el 11 de sep. 2014. Formato PDF. Disponible en http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/1229/1/claudia_yaneth_sanchez_martinez.pdf

- Blanco, A; Rivero, V. 2009. Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (OAC) de una empresa telefónica. Venezuela, VE. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. Vol. 1, N°3, p 33 (En Línea). Consultado el 7 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016887004>
- Buttler, F. 2010. "SERVQUAL: review, critique, research agenda". European Journal of Marketing. Vol 30, No. 1. 1996. 8-32.
- Calaña E. 2011. Gestión de restaurantes .Logística en restauración: calidad y aseguramiento de los servicios. La revista de los profesionales de la Restauración & el Foodservice. (En Línea). Consultado el 6 de jul. 2014. Formato HTTP. Disponible en http://www.gestionrestaurantes.com/llegir_article.php?article=643
- Cauqueva, J. 2007. Guía de elaboración de diagnósticos. Argentina, AR. p 1 (En Línea). Consultado el 2 de ago. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ADa-de-diagn%C3%B3stico.pdf>
- Carpizo, M. 2011. El proceso de abastecimiento es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que la compañía requiere para su operación. (En Línea). Consultado el 6 de jul. 2014. Formato HTTP. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/74542742/El-proceso-de-abastecimiento-es-el-conjunto-de-actividades-que-permite-identificar-y-adquirir-los-bienes-y-servicios-que-la-compania-requiere-para-su>
- Cervantes, Y. 2008. Planteamiento estratégico para la empresa Supply Chain Services net limitada. P26 (En Línea). Consultado el 31 de jul. 2014. Formato PDF. Disponible en
- Celis, D; Melián, A; Moreno, S. 2003. La Planificación Turística de un Destino Turístico: EL CASO DE SAN BARTOLOME DE TIRAJANA. p 3 (En Línea). Consultado el 13 de jul. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/espaf1a/PLANIFICACION%20TURISTICA%20DE%20UN%20DESTINO%20TURISTICO%20EL%20CASO%20DE%20SAN%20BARTOLOME%20DE%20TIRAJANA.PDF>

MITYC (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España). 2007. Plan del turismo Español Horizonte 2020. P48. (En Línea). Consultado el 11 de sep. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.tourspain.es/es-es/VDE/Documentos%20Vision%20Destino%20Espaa/Plan_Turismo_Espa%C3%B1ol_Horizonte_2020.pdf

Cobello, H. 2014. Gestión de la calidad del servicio. El Tiempo, Cajamarca, PE, (En Línea) Consultado el 5 de may. 2015. <http://www.diarioeltiempo.pe/gestion-de-la-calidad-del-servicio/>

Coello, A. s.f. La gestión de la calidad. Conceptos básicos. Facultad de Ciencias de la Documentación. p 21 (En Línea). Consultado el 7 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20MATEM%C3%81TICAS%20F%C3%8DSICAS%20Y%20QU%C3%8DMICAS/INGENIER%C3%8DA%20INDUSTRIAL/10/GESTION%20DE%20CALIDAD%20II/documento10123.pdf>

Collins, H. 2006. El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente. 20 ed. México. P 2.

Colmenares O; Saavedra, J. 2007. Aproximación teórica de la lealtad de marca: enfoques y valoraciones. Venezuela, VE. (En Línea). Consultado el 22 de ago. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/725.pdf>

Comesaña, E; López, R. 2011. La participación del cliente como co-creador de valor en la prestación del servicio. Colombia, CO. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Vol. 21,Nº41, p 2 (En Línea). Consultado el 6 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/818/81822806012.pdf>

David, F. 2003. Conceptos de administración estratégica. PEARSON EDUCACIÓN. México, MX, ed 9. p 110, 112, 149. (En Línea). Consultado el 2 de ago. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/CON-ESTRATEGICA-%20FRED%20DAVID.pdf>

- Drucker, P. 2005. PLANTUR MANABÍ. (Plan Estratégico Provincial de Turismo Sostenible en Manabí 2008- 2012). P 36- 38 (En Línea). Consultado el 17 de may. 2014. Formato http. Disponible en http://issuu.com/telandweb/docs/plan_estrategico
- Duque, E. 2005. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Colombia, CO. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. N°25, p 64-65 (En Línea). Consultado el 6 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Edefundazioa. 2007. Propuesta de clasificación de los diferentes sistemas de gestión. P 2-3 (En Línea). Consultado el 6 de sep. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.fundacionede.org/calidad/docs/contenidos/_Listado%20completo%20de%20sistemas%20de%20gesti%C3%B3n%2010%20Jun%202008_.pdf
- Estela, C; Ornelas, C; Montelongo, Y; Nájera, M. 2010. La calidad del servicio de un centro de información. México, MX. Conciencia Tecnológica. N°40, p 5 (En Línea). Consultado el 4 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94415759002>
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. 2010. Planificación de proyectos y programas. Ginebra-Suiza, Su. P12 (En Línea). Consultado el 4 de sep. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/PPP-Guidance-Manual-SP.pdf>
- Gabin, M. 2007. Normas para la higiene y adecuada manipulación de los alimentos. Argentina, AR. (En Línea). Consultado el 6 de jul. 2014. Formato HTTP. Disponible en <http://www.nutrisalud.com.ar/articulos/manipulaciondealimentos.php>
- Galo, P; Sandoval, M; Michele, B. 2012. Factores explicativos de la lealtad de clientes de los supermercados. Colombia, CO. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Vol. 22, N°44, p 155 (En Línea). Consultado el 7 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/818/81824866012.pdf>

García, T; Torres, L; Neira, C. 2011. Calidad, orientación al servicio de los empleados y ratio h/e: efecto de las características de los hoteles. España, ES. Revista Galega de Economía. Vol. 20,Nº1, p 1 (En Línea).Consultado el 7 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39118564010>

García, A. s.f. Clasificación de los recursos turísticos. p1 (En Línea).Consultado el 10 de sep. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.igeograf.unam.mx/sigg/utilidades/docs/pdfs/publicaciones/inves_geo/boletines/3/bol3_art20.pd

González, J; Solis, R; Alcudia, C. 2010. Diagnóstico sobre la planeación y control de proyectos en las PYMES de construcción. Chile, CH. Revista de construcción, Santiago. Vol. 9, Nº1, p 17-25 (En Línea).Consultado el 7 de jun. 2014. Formato HTTP. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-915X2010000100003&script=sci_arttext

Gutiérrez, J. 2012. Redefinición y tendencias del concepto de estrategia para el gerente colombiano Estudios Gerenciales. Colombia, CO. Vol. 28, Nº122, p 8 (En Línea).Consultado el 3 de sep. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/212/21223179009.pdf>

ITESCAM (Instituto Tecnológico Superior de Calkiní en el Estado de Campeche). s.f. Formulación y Evaluación de Proyectos. México, MX. Estudio del mercado. Unidad 2, p 2 (En Línea).Consultado el 22 de ago. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r46524.PDF>

Kadi, O; Escola, M. 2012. Pensamiento estratégico para la gestión pública: una confluencia sobre la planificación, organización, dirección y control. Venezuela, VE. COEPTUM, Revista electrónica de gerencia empresarial. Vol. 4, Nº1, p 18 (En Línea).Consultado el 7 de jun. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1664/3399>

Kotler, P; Armstrong, G. 2010, Marketing management: analysis, planning and control. 9th edition. New York, Editorial Prentice Hall

kowalski, S. 2008. Sistemas de calidad aplicados al área de restaurante en el Municipio libertador del estado Mérida. Venezuela, VE. p 18(En Línea). Consultado el 6 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/12/10/16/639.pdf>

Marulanda, I; Velásquez, A. 2010. Formulación de un plan estratégico de marketing para la Empresa "Freskaromas". P 91-97 (En Línea). Consultado el 30 de jul. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1739/1/6588M389.pdf>

Mastrangelo, A. 2009. Análisis del concepto de recursos naturales en dos estudios de caso en Argentina Ambiente & Sociedade. Brasil, BR. Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ambiente e Sociedade Campinas. Vol. 12, N°2, p3 (En Línea). Consultado el 9 de sep. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31715780008>

MINTUR (Ministerio de Turismo). 2008. Ley de turismo. EC. P 1 . Consultado 10 jul 2014. Formato PDF. Disponible en http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2009/03/ley_turismo.pdf

MINTUR. (Ministerio Nacional de Turismo) 2002. "REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS (Decreto No. 3400). P 8 (En Línea). Consultado el 8 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>

Murgia, I; Zarraga, S. 2005. Calidad total. Modelo FEQM de excelencia. P 24 (En Línea). Consultado el 7 de ene. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.ehu.es/p200-content/eu/contenidos/informacion/actividades_realizadas/eu_acti2005/adjuntos/SensibilizacionEFQM.pdf

- Ojeda, J. 2012. Planificación Y Diseño De Un Centro Recreacional Turístico En La Finca La Ambateñita, Parroquia Bellavista, Cantón Santa Cruz, Provincia De Galápagos. P 3 (En Línea). Consultado el 8 de abr. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2192/1/23T0332%20URQUIZO%20JASON.pdf>
- Ortiz, R; Delgado, M. 2009. Sistema de Gestión de la Calidad en la Asociación Colombiana de Psiquiatría (ACP). Colombia, CO. Revista Colombiana de Psiquiatría. Vol. 38, N°2, p 222-225 (En Línea). Consultado el 7 de jun. 2014. Formato HTTP. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502009000200001&lng=en&tIng=en.
- Olivero, I; Sosa, N. 2013. Manual de Planificación de políticas, programas y proyectos alimentarios. p 6 (En Línea). Consultado el 4 de sep. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www0.unsl.edu.ar/~disgraf/neuweb2/pdf/Manual-Programas%20y%20Proyectos%20Alimentarios.pdf>
- Paz, R. 2005. Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. 1ed. España. P 1.
- Peralta, J. 2006. Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Chile, CH. Límite: Revista de Filosofía y Psicología. Vol. 1, N°14, p 206 (En Línea). Consultado el 22 de ago. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=dialnet-rol%20de%20las%20expectativas%20en%20el%20juicio%20de%20satisfacci%C3%B3n&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2252855.pdf&ei=3cUXUuurBtKE2gWyyoEg&usg=AFQjCNG3uv5ndjYfB0WwUKzx36lssvw8cA&bvm=bv.51156542,d.cWc>
- PLANDETUR 2020 (Plan Nacional de turismo). (2007). Plan Estratégico de Desarrollo de turismo para Ecuador "PLANDETUR 2020". Ecuador. P 13, 28, 29.
- PNUD. (Plan de las Naciones Unidas para el Desarrollo) 2009. Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo. p 19 (En Línea). Consultado el 3 de sep. 2014. Formato PDF. Disponible en

http://web.undp.org/evaluation/handbook/spanish/documents/manual_completo.pdf

Quiroga, G; Torres, K; Gonçalves, C; Teixeira, M. 2010. Desenvolvimento e Validação de uma Escala de Atributos Utilizados pelos Consumidores na Escolha de Restaurantes de Comida a Quilo. Brasil, BR. Revista de Administração da Unimep. Vol. 8, N°2, p 6 (En Línea). Consultado el 7 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273719799005>

Restrepo, E; Restrepo, L; Mejía, S. 2006. Enfoque estratégico del servicio al cliente. Colombia, CO. Innovar. Scientia Et Technica. Vol. XII, N°32, p 289 (En Línea). Consultado el 6 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/849/84911652051.pdf>

Restrepo, L. Estrada, S. y Ballesteros, P. 2010. Planeación Estratégica Logística. Colombia, CO. Planeación Estratégica Logística para un Holding Empresarial. Vol. 16, N°44, p 2 (En Línea). Consultado el 16 de Oct. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/849/84917316016.pdf>

Sanabria, B; Lucero, M; Pulido, O; Humberto, L. 2012. Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas. Argentina, AR. Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol. 21, N°3, p 647 (En Línea). Consultado el 7 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724044006>

Sánchez, R; Pérez, R. 2010. Proceso de planificación administrativa en empresas de adiestramiento de personal para el manejo de control de pozos. Venezuela, VE. COEPTUM, Revista electrónica de gerencia empresarial. Vol. 1, N°2, p 50 (En Línea). Consultado el 7 de jun. 2014. Formato HTTP. Disponible en <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/645/1719>

Scioli, D. 2011. Manual de manipulación de alimentos. Ministerio de salud. Argentina, AR. (En Línea). Consultado el 6 de jul. 2014. Formato http. Disponible en <http://www.ms.gba.gov.ar/wp-content/uploads/2013/04/manipulacion-alimentos.pdf>

Tineo, A; García, M; Medina, C; Katiuska, K; TORRES, H; Villar, C. Sf. Almacenamiento de Alimentos. (En Línea). Consultado el 6 de jul. 2014. Formato HTTP. Disponible en <http://es.slideshare.net/buenalmacenamiento/sistema-de-almacenamiento-de-alimentos>

Torres, M; Vásquez, C. 2011. Contribución de la información en la calidad de los servicios. Venezuela, VE. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, tecnología y conocimiento. Vol. 8, N°1, p 66 (En Línea). Consultado el 5 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82317684004>

Vargas, Y. 2008. Impacto ambiental y metodologías de análisis. Nota científica. México, MX. Biocyt. Artículo científico de la Universidad Autónoma de México. p 1 (En Línea). Consultado el 6 de jul. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.iztacala.unam.mx/biocyt/volumenes/1/biocyt1%207-15.pdf>

Vélez, N. 2009. Conceptualización, Investigación y Propuesta de creación de un restaurante en el Valle de Aburra. Colombia, CO. Innovar. (En Línea). Consultado el 22 de ago. 2013. Formato PDF. Disponible en http://www.bdigital.unal.edu.co/836/1/21527021_2009.pdf

Zamora, J; Vásquez, A; Díaz, R; Grandón, M. 2011. Hacia la comprensión de la lealtad del cliente de restaurantes. Argentina, AR. Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol. 20, N°3, p 563-583 (En Línea). Consultado el 6 de jun. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180717583003.pdf>

_____. 2008. Constitución de Ecuador. EC. P 39. Consultado 10 jul 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.utelvt.edu.ec/NuevaConstitucion.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Leopold

Categoría	componente	Factor	Actividades en fase de operación								AF positivas	AF negativas	Agregación de impactos
			Limpieza de las áreas	Operación de cocina	Operación de recepción y restauración	Mantenimiento d áreas verdes	Mantenimiento de maquinarias y equipo de cocina	Mantenimiento de áreas restauración	Mantenimiento del área de recreación				
BIÓTICOS	Flora	Bosque secundario	-4 / 2			-7 / 3						2	-29
		Pastizales	-1 / 2			-7 / 3						2	-23
		lagunas	-2 / 2			-21 / 3			5 / 3		1		15
	Fauna	aves	-4 / 2			6 / 3			-7 / 2		1	2	-4
		Reptiles	-4 / 2			6 / 3			-7 / 2		1	2	-4
		Especies acuáticas	-8 / 2			18 / 3			-7 / 2			1	-14
FÍSICOS	Suelo	Productividad del suelo				-4 / 2						1	-8
		Estructura del suelo	-1 / 2			-1 / 3						2	-5
		Formas del relieve	-1 / 1			-1 / 3						2	-4
		Uso del suelo				1 / 2					1		2
	Agua	Calidad del agua	-2 / 1	-9 / 3					-5 / 1	-7 / 2		4	-48
		Aguas subterráneas	-1 / 4							-5 / 2		2	-14
	Aire	Emisión de gases	-4 / 2	-9 / 3						-2 / 1		3	-37
		Emisiones solidas	-5 / 2	-9 / 3	-9 / 2	1 / 1			-8 / 1		1	4	-62
	Paisaje	Recursos paisajísticos				6 / 3					1		18
	SOCIO ECONÓMICO	Población	Empleos / ingresos	5 / 5	6 / 5	6 / 5	5 / 5	6 / 2		6 / 4	5		121
		Uso del suelo	Áreas productivas	5 / 2		9 / 3	9 / 3	9 / 3	9 / 3	9 / 3	6		145
			Fraccionamiento de la tierra				1 / 2				1		2
Infraestructura		Demandas de bienes y servicios	6 / 2	9 / 5	9 / 5			6 / 3	6 / 3	5		138	
		Accesibilidad				6 / 2			6 / 3	2		30	
Economía		Actividades económicas	8 / 3	6 / 5	9 / 5		8 / 3	6 / 4	6 / 5	6		177	
Humano		Situación social		6 / 5	6 / 5				6 / 5	3		90	
		Nivel de vida		5 / 4	5 / 5				3 / 5	3		60	
		Accidentes/seguridad	5 / 3	-6 / 3	-6 / 3	5 / 3	6 / 3	6 / 3	6 / 3	5	2	48	
		Salud/enfermedad	6 / 2	-5 / 3	-5 / 3		5 / 3	5 / 3	6 / 3	4	2	30	
AFECTACIONES POSITIVAS			6	5	6	9	4	5	10				
AFECTACIONES NEGATIVAS			10	5	3	5		2	6				
AGREGACIÓN DE IMPACTOS			45	41	151	57	96	89	145			624	

Anexo 2. Contaminación por desechos en las áreas de recreación

Fotografía 1



Anexo 3. Contaminación por desechos en los alrededores de las lagunas

Fotografía 2



Anexo 4. Contaminación en la calidad de agua

Fotografía 3



Anexo 6. Formato de la encuesta realizada en el establecimiento



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ “MANUEL FÉLIX LÓPEZ”

Objetivo:

El objetivo de la encuesta es determinar la calidad del servicio que el cliente percibe del establecimiento.

ASPECTOS	PREGUNTAS	DE 1 AL 5
Personal	El personal se preocupa de resolver los problemas de los clientes	<input type="text"/>
	El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente	<input type="text"/>
	El personal es confiable	<input type="text"/>
	El personal tiene un aspecto limpio y aseado	<input type="text"/>
Servicios	La orden llega en el tiempo indicado	<input type="text"/>
	El plato está bien presentado	<input type="text"/>
	Los alimentos que se sirven son de su agrado	<input type="text"/>
	Relación costo beneficio (el producto este acorde con el precio)	<input type="text"/>
Instalaciones	Las diferentes de pendencias e instalaciones resultan agradables	<input type="text"/>
	Las dependencias y el equipamiento del edificio están bien conservados	<input type="text"/>
	Las instalaciones son confortables y acogedoras	<input type="text"/>
	Las instalaciones son seguras	<input type="text"/>
	Las instalaciones están limpias	<input type="text"/>
Organización	Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente	<input type="text"/>
	Siempre hay personal a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir	<input type="text"/>
	Los diferentes servicios funcionan con rapidez	<input type="text"/>
	Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente	<input type="text"/>
	Se presta el servicio según lo que se ha contratado	<input type="text"/>

Gracias por su colaboración en la realización de dicha encuesta...

Anexo 7. Políticas de calidad de la Quinta el Rocío



POLÍTICAS Y PRINCIPIOS DE QUINTA EL ROCÍO

MISIÓN

Nuestra razón de ser como centro de esparcimiento y restaurante es la de ofrecer a nuestros clientes una oferta variada de servicios de óptima calidad que superen sus expectativas.

VISIÓN

Convertirnos en la mejor opción para los visitantes por la calidad de los servicios turísticos con los que cuenta nuestro establecimiento.

ORGANIZACIÓN

La Quinta el Rocío es una empresa que posee una estructura orgánica enfocada hacia el cliente, orientada a satisfacer sus necesidades y al desarrollo de productos y servicios turísticos y gastronómicos innovadores.

POLÍTICA AMBIENTAL

Llevar a cabo nuestras actividades de modo que se cumplan todos los requisitos legislativos, reglamentarios y medioambientales exigibles a las mismas y otros compromisos que la organización suscriba, y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, medio ambiente, y prevención de la contaminación.

Identificar y valorar los aspectos medioambientales ligados a nuestras actividades y poner los medios necesarios para eliminar o reducir el impacto que éstas puedan provocar.

Minimizar al máximo los residuos que producimos y si se diera el caso, entonces debemos gestionar el manejo de los residuos producidos, a las buenas prácticas de gestión medioambiental, potenciando la separación selectiva de la empresa y su posterior reutilización, reciclado y tratamiento.

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Los servicios que aquí se brindan están acordes a las exigencias de los clientes.

En la Quinta el Rocío se brinda comodidad y agilidad a los clientes, que utilizan las áreas de servicio.

Todas nuestras áreas que brindan atención al cliente, cuentan con la infraestructura necesaria y sistemas de atención de calidad.

Nuestro establecimiento muestra un servicio rápido y eficiente, siempre cuidando cada paso del proceso, los modales y comportamiento para con el cliente.

POLÍTICAS DE CALIDAD

Nuestro servicio está orientado a servir con efectividad al cliente, mediante la cortesía, amabilidad y cordialidad.

Nuestro establecimiento busca mejoramiento continuo del servicio al cliente, desarrollando estrategias que optimicen la atención personalizada, la eficiencia en las instalaciones para lograr la satisfacción del cliente.

La Quinta el Rocío brinda una oferta variada y bien presentada para que el cliente se acoja a ellas dependiendo de sus necesidades.

Llevamos a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del establecimiento, cabañas, muebles, equipo de trabajo y alimentos.

Anexo 8. Políticas internas de la Quinta el Rocío



POLÍTICA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN

La Quinta el Rocío mantiene informados a sus empleados sobre las Políticas, y procedimientos, de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro de la organización.

Nuestra política se encuentra documentada y comunicada periódicamente

Regulación interna del personal

Todo el personal que labore en nuestro establecimiento tendrá derecho a las siguientes prestaciones:

- Permiso con goce de sueldo por enfermedad
- Permiso de tres días con goce de sueldo por defunción de un familiar de primer grado (Papá, Mamá, esposa, hermano o hijo).

Las vacaciones deberán ser utilizadas dentro del año correspondiente. Para evitar se han anuladas. Ya que no se podrán acumular.

Para el uso de las vacaciones a las que cada trabajador tenga derecho, será necesario realizar el trámite de estas, con el gerente, para acordar las fechas autorizadas así como el número de días.

Para el pago de la nómina, la cual se paga de manera mensual, por cada tres atrasos acumulados dentro de un mes se le tomará como una falta y se le descontará un día.

Contratación del personal


Nuestro proceso de selección de personal se iniciará con la elaboración del correspondiente “Requerimiento de Personal”.

En caso que se genere una vacante, se dará preferencia al personal que se ajuste al perfil del cargo, mediante un concurso interno.

Todo trabajador antes de ser contratado o bien antes de empezar un periodo de prueba. Se le informara de cuáles son las labores específicas de su puesto.


Todo personal contratado o ascendido por la empresa deberá participar del proceso de Inducción Empresarial del cargo a desempeñar.

Anexo 9. Formato de ficha de inducción del personal

FICHA DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL		
INFORMACIÓN DEL EMPLEADO		
Nombre:	Fecha de inicio:	
Cargo:	Gerente:	
		
PASO 1- Bienvenida al nuevo empleado		
<input type="checkbox"/> Revisar la carpeta del empleado para familiarizarse con él /ella, experiencia y educación. <input type="checkbox"/> Hablar de la historia de la compañía, visión, misión y valores. <input type="checkbox"/> Explicar al empleado la descripción de su trabajo. Incluyendo las funciones del cargo y responsabilidades. <input type="checkbox"/> Explicar las expectativas en cuanto a su desempeño y estándares <input type="checkbox"/> Proporcionar orientación general / período de entrenamiento. <input type="checkbox"/> Explicar cómo el cargo encaja en la sección y como se relaciona con los otros departamentos y en general con el restaurante. <input type="checkbox"/> Revisar horario de trabajo y número de horas <input type="checkbox"/> Entregar al empleado el manual de procedimientos		
<input type="checkbox"/> Revisar las políticas más importantes	<input type="checkbox"/> Vacaciones y permisos por enfermedad <input type="checkbox"/> Ausencias y atrasos <input type="checkbox"/> Vacaciones y feriados <input type="checkbox"/> proceso de pago de nomina <input type="checkbox"/> Beneficios del empleado <input type="checkbox"/> Comidas del empleado <input type="checkbox"/> Políticas contra el acoso <input type="checkbox"/> Revisión de desempeño <input type="checkbox"/> Código de vestimenta <input type="checkbox"/> Estándares de conducta del personal	<input type="checkbox"/> Acciones disciplinarias <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Información confidencial y privada <input type="checkbox"/> Seguro de los empleados <input type="checkbox"/> Higiene y saneamiento <input type="checkbox"/> Políticas sobre expendio de alcohol <input type="checkbox"/> Uso del teléfono celular <input type="checkbox"/> Reacción frente a situaciones de emergencia y accidentes <input type="checkbox"/> Uso y disponibilidad del manual de procedimientos
<input type="checkbox"/> Instruir al empleado para que lea el Manual de procedimientos y firme la constancia. <input type="checkbox"/> Revisar la planificación del trabajo y los horarios. <input type="checkbox"/> Revisar el Software de facturación, los procesos de las tarjetas de crédito y otros sistemas pertinentes.		
PASO 2.- Presentación y recorrido		
<input type="checkbox"/> Averigüe como le gusta al empleado que le llamen y presénteles con sus compañeros de trabajo. <input type="checkbox"/> Informe a los compañeros de trabajo del cargo del nuevo empleado y viceversa. <input type="checkbox"/> Asegúrese de explicar las funciones de cada empleado conforme los va presentando. <input type="checkbox"/> Señale a que empleados puede hacer cualquier consulta.		
<input type="checkbox"/> Lleve al nuevo empleado a	<input type="checkbox"/> Baños. <input type="checkbox"/> Área de descanso.	<input type="checkbox"/> Área de lavado de platos. <input type="checkbox"/> Puertas de entrada y salida.

dar un tour del restaurante	<input type="checkbox"/> Parquadero. <input type="checkbox"/> Oficina de gerencia. <input type="checkbox"/> Cartelera. <input type="checkbox"/> Pasillos de almacenamiento.	<input type="checkbox"/> Salidas de emergencia y suministros. <input type="checkbox"/> Área de preparación.
PASO 3.- Entrenamiento inicial		
<input type="checkbox"/> Asegúrese que los materiales, equipo y suministros que necesita el empleado para hacer su trabajo estén disponibles y listos. <input type="checkbox"/> Revise los horarios de trabajo y número de horas. <input type="checkbox"/> Durante la primera semana, reúnese con el empleado al final de cada cambio de turno, para saber cómo lo está haciendo e incentivarle. <input type="checkbox"/> Recoja el recibo firmado por el empleado del Manual de Procedimientos y archívelo en su file personal.		

Anexo 10. Check list de gestión y control de energía


CHECK LIST DE GESTIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA				
Nº	VARIABLES	SI	NO	OBSERVACIONES
CONTROL DIARIO				
1	Apagar el equipo cuando no lo usa (luces, lámparas, equipos)			
CONTROL SEMANAL				
2	Ajustar temperaturas de refrigeradores y congeladores (enfriar de más es costoso)			
3	Inspeccione las puertas del refrigerador y congelador (prevenir la fuga de aire fresco).			
4	Verificar la programación de la temperatura en refrigeradores y congeladores (niveles recomendados).			
CONTROL MENSUAL				
5	Limpia focos y lámparas			
6	Limpia los espirales del refrigerador (para mejorar la eficiencia).			
7	Apaga el calentador de la puerta de su refrigerador o congelador para la debida limpieza interna.			
8	Verificar los ciclos de descongelamiento en los refrigeradores. (no más de 15 minutos, cuatro veces por día)			
9	Utilizar los dispositivos de ahorro de energía de los equipos			
CONTROL SEMESTRAL				
10	Verifique el estado de los empaques de aislamientos para evitar fugas de aire frío.			
11	Verificar el uso de focos incandescentes compactos conocidos como ahorradores			
12	Inspeccione las puertas del refrigerador y			

	congelador (prevenir la fuga de aire fresco).			
13	Verifique el estado de las juntas de las puertas y que estén debidamente alineadas.			
14	Verifique las condiciones de los filtros de aire en los sistemas de aire acondicionado			
15	Uso de aparatos con luces incandescentes con diodos que emiten luz. (salida, carteles exteriores, tableros)			
16	Colocar los refrigeradores a 10 cm. de la pared (la rejilla trasera debe mantenerse ventilada)			
	Inspeccionado por:	Fecha:	Firma:	


Anexo 11. Check list de gestión y control de agua

CHECK LIST DE GESTIÓN Y CONTROL DE AGUA					
Nº	VARIABLES	SI	NO	OBSERVACIONES	
CONTROL DIARIO					
1	¿Se controla el agua en el grifo? (para evitar desperdicios)				
2	¿Se da una revisión a los filtros de agua?				
3	¿Hay Autocontrol del agua para la elaboración de los alimentos?				
4	¿Hay control del agua de limpieza?				
CONTROL SEMANAL					
5	¿Garantiza que los sistemas de almacenamiento de agua están intactos y no están expuestos a la entrada de contaminantes microbianos o químicos (tanques cerrados)?				
6	¿Se aplican correctamente los procesos ahorradores de agua en el área de cocina y recreación?				
CONTROL SEMESTRAL					
7	¿Se le da mantenimiento a grifos y tuberías defectuosas que producen goteras?				
8	¿Se realiza la limpieza de los reservorios de agua?				
9	¿Desinfección y purificación de los depósitos de almacenamiento de agua?				
10	¿Se realiza la limpieza y reposición de tuberías?				
11	¿Se realizar mantenimientos/cambio a los filtros de agua?				
12	¿Hay de control de desinfectante utilizado para el agua?				
13	¿Controla la calidad del agua que llega a su establecimiento?				
	Inspeccionado por:	Fecha:		Firma:	

Anexo 12. Check list de gestión y control de residuos

CHECK LIST DE GESTIÓN Y CONTROL DE RESIDUOS				
N°	VARIABLES	SI	NO	OBSERVACIONES
CONTROL DIARIO				
1	Se revisan los sistemas de manejo y disposición final de residuos sólidos ordinarios y peligrosos			
2	Separa adecuadamente los residuos peligrosos, evitando particularmente aquellas mezclas que dificulten su gestión.			
3	Limpieza de la acumulación de residuos en las secciones de trabajo.			
4	Se verifica que toda el lugar este limpio(sin desperdicio)			
5	¿El aceite usado lo almacena(o lo botan al fregadero)?			
CONTROL SEMANAL				
6	¿Las secciones de las áreas están libres de materiales o elementos en desuso?			
7	¿La ubicación de los contenedores permite la accesibilidad para los manipuladores y facilidad para manejo y evacuación de las basuras?			
8	¿Utilizar tapabocas, guantes, gorro y botas antideslizantes para el traslado de las bolsas llenas con desechos?			
9	¿Se realiza la recolección final de basuras en la mañana?			
11	Cree usted que hay sustituir materias primas que contengan sustancias tóxicas por otras que no las contengan o que dispongan de certificaciones ambientales.			
CONTROL MENSUAL				
12	¿La ubicación de contenedores de basura se encuentra en lugares de mayor afluencia de personas?			
13	Limpieza y desinfección de los depósitos de residuos			
14	¿Se Verifica que los desinfectantes están en correcto estado?			
15	¿Se evita el uso de productos de limpieza tóxicos?			
Inspeccionado por:		Fecha:		Firma:

Anexo 13. Check list de gestión y control de equipos


CHECK LIST DE CONTROL DE EQUIPOS				
				
N°	VARIABLES	SI	NO	OBSERVACIONES
CONTROL DIARIO				
1	¿Están organizadas, limpias y desinfectadas las estanterías de vajillas y cubertería y su parte inferior?			
2	¿Se revisa la vajilla y se separan las piezas que tienen manchas para tratarlas con una solución química?			
3	¿Se coloca la cubertería en una cuba (balde) con una solución química para ablandar la suciedad y las manchas?			
4	¿Lleva el personal uniformes limpios y en buen estado?			
5	¿Le limpian y se desinfectan la "tablas de corte" después de cada uso?			
6	¿Están los utensilios de cocina y de servir almacenados de tal forma que se garantice que va a coger de los mangos y que se prevenga la contaminación?			
CONTROL SEMANAL				
7	¿Está limpio el suelo debajo de las bandejas de cristalería? Las bandejas escurridoras están a una distancia mínima de 15 cm del suelo?			
8	¿Están limpios y libres de polvo las líneas calientes, las estanterías y los mostradores?			
9	¿Está todo el staff de cocina usando gorros o redes para sujetarse el cabello?			
10	¿Se utilizan bayetas (trapos) limpios y desinfectados para limpiar las superficies de las mesas del comedor y ninguna otra cosa más?			
11	¿Se depositan las bayetas en una solución desinfectante luego de usarlos?			
12	¿Están los lavabos provistos de jabón, toallas de papel, agua fría y caliente y papelera (basurero)?			
CONTROL MENSUAL				
13	¿El Microondas está limpio y en correcto			

	funcionamiento?			
14	¿La máquina de refrescos está funcionando correctamente?			
15	¿Es adecuado el suministro de refrescos?			
16	¿Está limpio el suelo por debajo de la máquina de hielo? La rejilla de ventilación? Las paredes próximas a la máquina?			
17	¿Están los refrigeradores libres de polvo (parte superior) moho y olores molestos?			
18	¿Están limpias y desinfectadas las máquinas?			
19	¿Está la parte superior de la máquina de hielo libre de objetos y el borde sin moho? Hay una pala a la mano?			
20	¿Están las estanterías limpias y libres de polvo y residuos?			
21	¿Está la estantería de las bandejas de cristalería limpia y ordenada?			
22	¿Está el extintor de incendios a la vista y adecuadamente instalado? La carga está vigente?			
23	¿Están todos los equipos eléctricos funcionando adecuadamente?			
24	¿Se desenchufan los aparatos eléctricos para proceder a la limpieza?			
Inspeccionado por:		Fecha:	Firma:	


Anexo 14. Check list de gestión y control de abastecimiento

CHECK LIST DE CONTROL DE ABASTECIMIENTO					
N°	VARIABLES	SI	NO	OBSERVACIONES	
CONTROL SEMANAL					
1	¿Se tiene un listado de insumos necesarios, para el desarrollo de la actividad?				
2	¿Se cuenta con una lista de información con lo que se espera recibir?				
3	¿Cuenta con horarios de recepción de mercadería?				
4	¿Verifica la fecha de vencimiento de los productos?				
5	¿Verifica si el producto adquirido se encuentra dentro de los requisitos especificados?				
6	¿Verifica si los productos que ingresan son de un proveedor seguro (calidad)?				
7	¿Los proveedores de los productos son evaluados en función de la calidad de sus productos?				
8	¿Los proveedores son seleccionados de acuerdo con los productos que requiere el establecimiento?				
Elaborado por:		Fecha:		Firma:	

Anexo 15. Check list de gestión y control de almacenamiento

CHECK LIST DE CONTROL DE ALMACENAMIENTO				
				
N°	VARIABLES	SI	NO	OBSERVACIONES
CONTROL SEMANAL				
1	¿Se almacenan todos los productos químicos en un solo lugar alejado de la vajilla limpia, la cristalería y la cubertería?			
2	¿Se guardan los pescados y mariscos a temperaturas inferiores a 7% centígrados o inferiores?			
3	¿Se almacenas los alimentos de manera que se pueda "rotar" en con el método PEPS (primera entrada primera salida)?			
4	¿Se almacenan en lugares secos y limpios los alimentos que no necesitan frío?			
5	¿Se conservan en frío los alimentos que están más propensos al crecimiento bacteriano?			
6	¿Se colocan en estanterías limpias, lejos de la pared y del suelo los alimentos?			
7	¿Las estanterías tienen fácil acceso a la limpieza?			
8	¿Se separan los alimentos crudos y cosidos?			
9	¿Controla el estado de almacenamiento al recibir el producto?			
10	¿Se almacenan los alimentos en su lugar a fin de no romper la cadena de frío?			
11	¿Se controla la fecha de caducidad de los productos?			
13	¿Lava los productos (verduras hortalizas) antes de almacenarlos?			
14	¿Se organizan los productos de acuerdo a su clase y categoría?			
15	¿Se mantiene en conservación los productos de acuerdo a su clase?			
Elaborado por:		Fecha:		Firma:

Anexo 16. Check list de gestión y control de riesgos y seguridad

CHECK LIST DE CONTROL DE RIESGOS Y SEGURIDAD				
N°	VARIABLES	SI	NO	OBSERVACIONES
CONTROL SEMANAL				
1	¿Están los extintores de incendios con la carga actualizada?			
2	¿Tienen instrucciones los empleados de informar inmediatamente al supervisor de todos los resbalones, cortes, quemaduras y caídas?			
3	¿Conocen los empleados las normas de seguridad para la manipulación, uso y almacenamiento de los productos de limpieza?			
4	¿Están todos los implementos utilizados para recibir alimentos y provisiones en buen estado? (coches, carretillas)			
5	¿Se suministran guantes, ganchos y rejillas para que los lavaplatos no tengan que meter las manos en el agua caliente con productos desinfectantes o químicos?			
6	¿Está en buen estado y funciona satisfactoriamente todo el equipamiento para la preparación de las comidas?			
7	¿Saben los nuevos empleados cómo utilizar el equipamiento (ollas de vapor, máquina lavavajillas, parrilla, hornos, freidoras) que tienen que usar en su puesto de trabajo?			
8	¿Hay algún peligro potencial en la zona de cocina y de comedor? Sugiera mejoras			
9	¿Ha recibido entrenamiento el encargado del comedor sobre primeros auxilios en caso de ataque al corazón?			
10	¿Sabe qué es lo que hay que hacer si un cliente se está asfixiando?			
11	¿Están limpios los calentadores portátiles?, los que operan a gas están en perfecto estado? Hay fugas?			
12	¿Están limpias las patas de las mesas y las ruedas? Están balanceadas y firmes?			
13	¿Están limpias y libres de polvo y desperdicios las estanterías?			

14	¿Está limpio el suelo y libre de salpicaduras de comida?			
15	¿Los enchufes, tomacorrientes y multitomas, etc. están operativos y no están excesivamente desgastados?			
16	¿Está el botiquín de primeros auxilios con una provisión adecuada de materiales?			
17	¿Tienen instrucciones los empleados de informar inmediatamente al supervisor de todos los resbalones, cortes, quemaduras y caídas?			
18	¿Están accesibles y en buen estado todas las cajas eléctricas?			
19	¿Están los productos químicos inflamables almacenados en un lugar seguro y alejados del equipamiento?			
20	¿Conocen los nuevos empleados los riesgos asociados a sus tareas y el equipamiento que utilizan?			
CONTROL SEMESTRAL				
21	¿Existen letreros/aviso advirtiendo no fumar?			
22	¿Hay extintores de fuego adecuadamente instalados y a la vista?			
23	¿Están instaladas luces de emergencia en las vías de salida (para el caso de apagón) o existen montadas linternas de alta potencia?			
24	¿Están claramente señaladas e identificadas las vías de salida y las salidas en sí?			
25	¿Hay un botiquín de primeros auxilios bien equipado en algún lugar próximo?			
26	¿Hay un plano de evacuación colocado en la pared cerca del ascensor?			
27	¿Están claramente señaladas las vías de salida y las salidas en sí?			
Inspeccionado por:		Fecha:	Firma:	

Anexo 17. Modelo para la evaluación de la calidad en la Quinta el Rocío


**MODELO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA QUINTA EL ROCÍO**

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo determinar la calidad del servicio que el cliente percibe del establecimiento.

ASPECTOS	PREGUNTAS	DE 1 AL 5
Personal	El personal se preocupa de resolver los problemas de los clientes El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente El personal es confiable El personal tiene un aspecto limpio y aseado	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Servicios	La orden llega en el tiempo indicado El plato está bien presentado Los alimentos que se sirven son de su agrado Relación costo beneficio (el producto este acorde con el precio) Se siente satisfecho con los productos que ofrece en restaurante SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Describa el nombre de los platos que le gustaría degustar <hr/> ¿Qué servicios adicionales le gustaría recibir? <hr/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Instalaciones	Las diferentes de pendencias e instalaciones resultan agradables Las dependencias y el equipamiento del edificio están bien conservados Las instalaciones son confortables y acogedoras Las instalaciones son seguras Las instalaciones están limpias	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Organización	Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente Siempre hay personal a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir Los diferentes servicios funcionan con rapidez Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente Se presta el servicio según lo que se ha contratado	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Gracias por su colaboración en la realización de la presente encuesta...

Anexo 18. Modelo de ficha de información y evaluación del personal

FICHA DE INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL		
APELLIDOS Y NOMBRES:		
TIENE ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD	SI	NO
CÉDULA DE CIUDADANÍA:		
NOMBRE DE LA ÚLTIMA INSTITUCIÓN PÚBLICA O PRIVADA EN CASO DE HABER LABORADO:		
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:		
TELÉFONOS CELULAR Y CONVENCIONAL:		
NOMBRE DEL CONYUGUE O CONVIVIENTE	_____ CI: _____	
FECHA DE NACIMIENTO:	DÍA _____ MES _____ AÑO _____	
LUGAR DE NACIMIENTO::	PROVINCIA _____ CANTÓN _____ PARROQUIA _____	
TIPO DE SANGRE:	_____	
INSTRUCCIÓN:	TÍTULO OBTENIDO:	
<ul style="list-style-type: none"> • PRIMARIA 		
<ul style="list-style-type: none"> • BACHILLER 		

<ul style="list-style-type: none"> • ESTUDIANTE UNIVERSITARIO (AÑO O NIVEL) 	
<ul style="list-style-type: none"> • SUPERIOR COMPLETO 	
CAPACITACIONES RECIBIDAS:	TEMÁTICA:
FECHA DE INGRESO A LA QUINTA EL ROCÍO:	DÍA _____ MES _____ AÑO _____
CARGO:	_____
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN BANCARIA Y NÚMERO DE CUENTA :	_____ N° _____
E-MAIL LABORAL:	
E-MAIL PERSONAL	
NOMBRE Y APELLIDO CONTACTO DE EMERGENCIA/ TELÉFONO CONVENCIONAL Y CELULAR	_____ _____ _____

Anexo 19. Cronograma periodos de aplicación de gestión y control

CRONOGRAMA DE EVALUACIÓN Y MONITOREO								
FECHA DE INICIO	GESTIÓN Y CONTROL	Indicador del proceso	Medios de verificación	Responsables	PERIODO DE APLICACIÓN			
					DIARIO	SEMANTAL	MENSUAL	SEMESTRAL
01/02/15	GESTIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA	1 Visita de reconocimiento	Check list	Propietarios del establecimiento	✓	✓	✓	✓
01/03/15	GESTIÓN Y CONTROL DE AGUA	1 Visita de reconocimiento	Check list	Propietarios del establecimiento	✓	✓		✓
01/04/15	GESTIÓN Y CONTROL DE RESIDUOS	1 Visita de reconocimiento	Check list	Propietarios del establecimiento	✓	✓	✓	
01/05/15	GESTIÓN Y CONTROL DE EQUIPO	1 Visita de reconocimiento	Check list	Propietarios del establecimiento	✓	✓	✓	
01/06/15	GESTIÓN Y CONTROL DE ABASTECIMIENTO	1 Visita de reconocimiento	Check list	Propietarios del establecimiento		✓		
01/07/15	GESTIÓN Y CONTROL DE ALMACENAMIENTO	1 Visita de reconocimiento	Check list	Propietarios del establecimiento		✓		
01/08/15	GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS Y SEGURIDAD	1 Visita de reconocimiento	Check list	Propietarios del establecimiento		✓		✓

Anexo 21. Matriz de evaluación y mantenimiento de equipos

EQUIPOS	FECHA DE ADQUISICIÓN	MANTENIMIENTO TÉCNICO				VIDA ÚTIL
		MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	
Cocina industrial	Junio del 2011	✓				5-10 AÑOS
Plancha	Junio del 2011	✓				5 AÑOS
Horno	Junio del 2011			✓		5-10 AÑOS
Refrigeradora	Junio del 2011				✓	10-15 AÑOS
Congelador	Junio del 2011				✓	10-15 AÑOS
Licuada	Junio del 2011		✓			5 AÑOS
Horno microondas	Junio del 2011			✓		5-10 AÑOS

Anexo 22. Matriz de evaluación y mantenimiento de infraestructura

INFRAESTRUCTURA	FECHA DE CONSTRUCCIÓN	MANTENIMIENTO		VIDA ÚTIL
		SEMESTRAL	ANUAL	
CABAÑAS MIXTAS	2014		✓	15-25 AÑOS
CABAÑAS CAÑA GUADUA	2011		✓	5-10 AÑOS
TECHO DE CADIS	2011		✓	1 AÑOS
MESAS	2011	✓		5 AÑOS
CANCHA	2002		✓	20-30 AÑOS