



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

ESCUELA DE HOTELERIA

Trabajo previo a la obtención del título de Ingeniería en
Administración de Empresas Hoteleras o Gastronómicas

Tema:

**“MEJORAMIENTO DEL AREA DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL
REFUGIO JOSE RIBAS”
(VOLCAN COTOPAXI)**

Autor: Lilian Reinoso Guevara

Director: Lisset González

Quito - Ecuador

Agosto – 2011

DEDICATORIA

Para mi hijo Sebastian y para mis padres Angela y Mauricio, los Amo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por bendecirme y guiar mi camino día a día; a mis padres y mi hermano por creer en mí, por su cariño infinito y su apoyo incondicional en todo momento.

A mi esposo por su ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A la directiva del Club de Ascensionismo del Colegio San Gabriel y a Belisario Chiriboga actual administrador del Refugio José F. Ribas por su apertura y apoyo.

A todos los profesores y personas que de algún modo contribuyeron para la realización de este proyecto, en especial a Lisset Gonzàles y Juan Manuel Alvarado.

A mi familia y amigos por su apoyo y cariño.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
INTRODUCCION.....	xi
OBJETIVOS.....	xii
JUSTIFICACION.....	xiii
MARCO REFERENCIAL.....	xiii
MARCO TEÓRICO.....	xiv
ALCANCES.....	xix
HIPÓTESIS.....	xix
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	xx
CAPITULO I	
1.1. ANTECEDENTES.....	21
1.1.1. Turismo de Aventura.....	21
1.1.2. Turismo de Montaña.....	21
1.1.3. Necesidades Alimenticias Andinistas.....	24
1.1.4. Refugio.....	25
1.1.5. Restaurante o Área de A&B.....	27
1.1.6. Cocina.....	36
1.1.7. Servicio.....	40
CAPITULO II	
2.1. ANALISIS GENERAL DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.1.1. Parque Nacional Cotopaxi.....	44
2.1.1.1. Localización.....	44
2.1.1.2. Mapa.....	45
2.1.1.3. Límites.....	45
2.1.1.4. Historia.....	46
2.1.1.5. Relieve.....	47

2.1.1.6.	Clima.....	48
2.1.1.7.	Hidrografía.....	48
2.1.1.8.	Zonas de Vida.....	49
2.1.1.9.	Flora.....	51
2.1.1.10.	Fauna.....	53
2.1.1.11.	Acceso al Parque.....	54
2.1.1.12.	Turismo.....	54
2.1.2.	Volcán Cotopaxi.....	58
2.1.2.1.	Generalidades.....	58
2.1.2.2.	Ubicación.....	59
2.1.2.3.	Etimología.....	59
2.1.2.4.	Actividad.....	59
2.1.2.5.	Geología.....	60
2.1.2.6.	Historia Eruptiva.....	60
CAPITULO III		
3.1.	ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL REFUGIO JOSÈ F RIBAS.....	62
3.1.1.	Generalidades.....	62
3.1.2.	Infraestructura y Diseño.....	63
3.1.3.	Permisos de Ley.....	65
3.1.4.	Grupo Ascensionismo Colegio San Gabriel.....	66
3.1.5.	Situación Actual Área de A & B.....	67
3.1.6.	Análisis FODA.....	72
CAPITULO IV		
4.1.	ESTUDIO DE MERCADO.....	75
4.1.1.	Objetivos.....	75
4.1.2.	Demanda.....	76
4.1.3.	Oferta.....	77
4.1.4.	Segmentación de Mercado.....	77
4.1.5.	Muestreo.....	79
4.1.6.	Encuesta.....	81
4.1.7.	Tabulación y Análisis de Resultados.....	86

CAPITULO V

5.1. PROPUESTA MEJORAMIENTO ÀREA DE A&B.....	100
5.1.1. Introducción.....	100
5.1.2. Organización de Área de alimentos y Bebidas.....	101
5.1.3. Restaurante y Cafetería.....	102
5.1.4. Servicio.....	105
5.1.5. Menú.....	108
5.1.6. Recetas Estándar.....	111
5.1.7. Fijación de Precios.....	112
5.1.8. Comanda.....	119
5.1.9. Facturación.....	120
5.1.10. Horario.....	122
5.1.11. Proceso de Compra.....	122
5.1.12. Almacenamiento de Alimentos.....	128

CAPITULO VI

6.1. ESTUDIO TECNICO.....	129
6.1.1. Plano.....	129
6.1.2. Descripción de Áreas.....	131
6.1.3. Circulación.....	132
6.1.4. Diseño.....	132
6.1.5. Equipamiento.....	134
6.1.6. Mobiliario.....	140
6.1.7. Equipos y Utensilios.....	143
6.1.8. Instalaciones.....	151

CAPITULO VII

7.1. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	154
7.1.1. Planificación.....	154
7.1.2. Organización.....	163
7.1.3. Políticas y Procedimientos.....	163
7.1.4. Derechos y Obligaciones.....	163
7.1.5. Políticas de Comportamiento.....	166
7.1.6. Políticas de Atención al Cliente.....	170
7.1.7. Políticas de Compra.....	172

7.1.8. Políticas de Seguridad Laboral.....	173
7.1.9. Políticas de Higiene.....	185
7.1.10. Políticas de Higiene Alimenticia.....	191
7.1.11. Políticas y Procesos Administrativos.....	194
7.1.12. Promoción.....	203
7.1.13. Dirección.....	203
7.1.14. Control.....	204

CAPITULO VIII

8.1. ESTUDIO FINANCIERO.....	216
8.1.1. Presupuesto.....	216
8.1.2. Inversión.....	219
8.1.3. Ventas Esperadas.....	220
8.1.4. Ingreso Anual Esperado.....	222
8.1.5. Costos Anuales.....	224
8.1.6. Rol de Pagos.....	227
8.1.7. Balance Pérdidas y Ganancias.....	228
8.1.8. Crecimiento Anual.....	229
8.1.9. Punto de Equilibrio.....	229
8.1.10. Periodo Recuperación.....	230
8.1.11. TIR.....	230
8.1.12. VAN.....	231

CONCLUSIONES.....	233
RECOMENDACIONES.....	235
BIBLIOGRAFÍA.....	237
ANEXOS.....	241

RESUMEN EJECUTIVO

El refugio José F. Ribas construido en el año 1971 en la vertiente Norte del Volcán Cotopaxi ha brindado abrigo y resguardo a miles de visitantes que llegan anualmente a esta locación. Desde sus inicios el refugio ha sido administrado por miembros del Grupo de Ascensionismo del Colegio San Gabriel gestores directos de este proyecto. En los últimos años el turismo nacional y extranjero ha crecido notablemente en la zona aumentando la afluencia de visitantes hacia el refugio, que actualmente ofrece servicios básicos. Funciona bajo condiciones precarias, carece de administración y no da abasto para la gran afluencia de visitantes; siendo esta la razón de ser de la presente investigación se plantearon diferentes objetivos para mejorar el área de Alimentos y Bebidas (A&B) del refugio considerando que es una de las áreas más importantes ya que cubre una necesidad básica de todas las personas como es la de alimentarse, además de representar un ingreso fuerte para el establecimiento si es manejado de una manera correcta. Los objetivos se plantearon considerando las limitaciones que existen por el clima y la ubicación del establecimiento.

En Marzo del 2011, la administración del refugio pasó a manos de un miembro activo del club quien en conjunto con la directiva están dispuestos a invertir en el mejoramiento y la adecuación del refugio y de los servicios que se brindan, para así lograr una mejor atención, cubrir con todas las necesidades de los visitantes y dar una nueva imagen al refugio atrayendo a mas visitantes.

Para el logro de los objetivos se utilizó la siguiente metodología:

Se realizó un diagnostico de la situación actual del área de A&B del refugio, en base a entrevistas realizadas a diferentes miembros de la directiva del Club y a través de visitas de campo, donde se pudo conocer a fondo las instalaciones, el personal y el sistema de operación que se utiliza. Una vez familiarizados con el refugio y su funcionamiento se realizó un estudio de mercado, a través de encuestas a un grupo significativo de visitantes se definió principalmente las necesidades, preferencias alimenticias y capacidad adquisitiva de los mismos. Los resultados obtenidos revelaron que existen varios tipos de visitantes, los turistas que visitan el refugio por el día y no

representan mayores ingresos y los andinistas que duermen en el refugio que representan el mayor ingreso. Con el fin de ofrecer variedad y comodidad para todos los visitantes es indispensable ofrecer un servicio de restaurante completo (desayuno, almuerzo, cena, cafetería) acompañado de un menú apropiado que cumpla con las expectativas de los visitantes y que a demás vaya de acuerdo al tipo de establecimiento.

Debido a la antigüedad y deterioro de los pocos elementos que hacen parte del mobiliario y equipamiento existente en el área de A&B se realizó un estudio técnico donde se propone una renovación que abarca detalladamente todas las adaptaciones que se deben realizar, el mobiliario y equipamiento adecuados que son necesarios para una correcta producción alimentos es decir, con higiene, rapidez y seguridad tanto para los visitantes como para los empleados.

Para lograr un buen funcionamiento en el área y brindar un producto de calidad, es necesario tener una buena administración. Se realizó un estudio administrativo que se divide básicamente en:

Planificación: Definición de objetivos del área de A&B, y descripción de puestos

Organización: Descripción detallada de las políticas administrativas, de procesos y de higiene que deben regir en el área de alimentos y bebidas. Ya que el refugio ofrece un servicio, el personal es un punto clave ya que depende de ellos la calidad del servicio ofrecido por esta razón se ha dado gran importancia a las políticas de comportamiento, servicio al cliente y manejo de alimentos para asegurar el mejor servicio y la mejor calidad.

Dirección: Definición de la estructura organizacional, delegación de actividades y manejo de política de puertas abiertas donde las relaciones entre empleados la directiva es más flexible con el fin de estar al tanto de los problemas dudas y conflictos que pueden tener los empleados y así brindarles un buen ambiente de trabajo.

Control: Se detallan las medidas que deben realizarse con el fin de vigilar el desarrollo de las operaciones, procesos de higiene, el cumplimiento de las políticas, mantenimiento del área, mantenimiento de equipos, control de suministros, calidad de

vida, desempeño y capacitación de todos los miembros del área de alimentos y bebidas.

Una vez planteada la propuesta se realizó un estudio financiero, donde a través de la utilización de parámetros de evaluación se demostró la factibilidad del proyecto planteado asegurando que la implementación de las mejoras van a hacer del refugio un verdadero establecimiento turístico que generará más ingresos para el refugio, creando puestos de trabajo para las comunidades cercanas y fortaleciendo el turismo hacia esta zona.

Yo Lilian Reinoso Guevara declaro ser la autora en su totalidad del proyecto “Mejora del área de Alimentos y Bebidas del Refugio José F. Ribas”.

INTRODUCCION

Ubicado en la vertiente norte del Volcán Cotopaxi, se encuentra el” Refugio José F.Ribas”, que lleva el nombre de quién impulsó este magnífico proyecto. El refugio que fue construido en 1971 por el grupo de Ascensionismo del Colegio San Gabriel liderados por el padre jesuita José Ribas de Reina, fundador y gestor del proyecto con el objetivo de albergar andinistas, turistas y brindar un espacio cómodo para descansar, alimentarse y prepararse para el asenso a la cumbre del volcán Cotopaxi considerado uno de los más activos del mundo y que está ubicado dentro del Parque Nacional Cotopaxi, área protegida de 33.393 hectáreas ubicada a 60 Km. al sur de la ciudad de Quito.

El refugio se encuentra ubicado en la vía de ascensión a la cumbre para llegar al refugio se debe caminar aproximadamente treinta minutos a pie desde el estacionamiento que se encuentra a 4800msm.

Desde su construcción el refugio ha sido administrado por el Grupo Ascensionismo del Colegio San Gabriel.

La presente investigación realizará un análisis del área de Alimentos y Bebidas del Refugio José F. Ribas que actualmente cuenta con un sistema limitado, antiguo y rudimentario que no solo afecta y molesta a los visitantes sino que perjudica al turismo de la zona y al medio ambiente. Se realizará una propuesta de mejoramiento del mismo para satisfacer las necesidades de los visitantes de una manera cálida y profesional a través de medidas concretas y viables para lograr un equilibrio financiero, y un equilibrio humano, que hagan del refugio no solo un sitio para albergarse sino un verdadero establecimiento turístico.

OBJETIVOS

Objetivo General:

El objetivo de la presente investigación es realizar una propuesta para el “Mejoramiento del área de alimentos y bebidas del refugio José F. Ribas” para satisfacer las necesidades de los visitantes de una manera cálida y profesional a través de medidas concretas y viables.

Objetivos Específicos:

- Definir los conceptos básicos y especificaciones necesarias para la realización de la propuesta de mejoramiento.
- Realizar un diagnóstico del área de la investigación y del estado actual del Área de Alimentos y Bebidas del refugio José F. Ribas.
- Realizar una propuesta de Mejoramiento del área a través de la siguiente metodología:
 - Estudio de mercado para identificar el mercado meta y sus características y preferencias alimenticias.
 - Estudio técnico donde se determinará las medidas necesarias que se deben realizar en cuanto a infraestructura, inmobiliario, equipamiento de cocina.
 - Creación de un menú viable que sea acople a las preferencias y requisitos alimenticios de los visitantes, y andinistas.
 - Estudio administrativo para establecer plantear objetivos, determinar normas y políticas, plantear medidas de control.
 - Determinar la rentabilidad y viabilidad de la propuesta a través de un estudio financiero.

JUSTIFICACION

La presente investigación se creó debido a la necesidad que existe en el refugio “José F. Ribas” de un servicio adecuado de restaurante para los visitantes del mismo, ya que no se ha llevado una correcta administración y actualmente área funciona bajo condiciones precarias, cuenta con un equipamiento de cocina muy limitado y avejentado, no existe algún tipo de servicio, las provisiones son mínimas y no se maneja ninguna norma de higiene. A demás la generación de basura y desechos afecta al medio ambiente de la zona, incomoda a los visitantes y es un problema para la administración del refugio.

El mejoramiento es de vital importancia ya que el refugio al estar ubicado en el volcán Cotopaxi conocido como uno de los volcanes más activos del Ecuador y del mundo es un atractivo muy visitado a lo largo de todo el año por turistas nacionales y extranjeros; por lo tanto actualmente resulta esencial y de suma importancia proponer alternativas y soluciones viables para satisfacer las necesidades de los visitantes de una manera profesional, mitigar los posibles riesgos laborales que se generan en una cocina, mejorar los problemas ambientales que causan el exceso de basura que se genera proponiendo soluciones aplicables de acuerdo a las características y limitaciones del lugar. Por otro lado, un estudio de este tipo dará una nueva imagen y prestigio al refugio; además puede brindar aportes y soluciones que fortalezcan el desarrollo del turismo hacia el volcán y hacia el Parque Nacional Cotopaxi; logrando así un aumento en los ingresos y será un gran aporte para las comunidades cercanas al volcán ya que generará empleos.

MARCO REFERENCIAL

Se han encontrado algunas publicaciones que aportan con conceptos importantes sobre la importancia del correcto funcionamiento de Área de alimentos y Bebidas de un establecimiento.

El texto Diseño y Gestión de Cocinas escrito por Eduardo Montes, Irene Lloret y Miguel Á. López, es un manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración; que brinda formación sobre el diseño e implementación de sistemas para

llevar a cabo una gestión higiénica en las cocinas; suma diversas iniciativas encaminadas a lograr una mejora de la seguridad alimentaria en este sector.

Otra publicación referente al tema es el documento impreso por el Instituto Costarricense de Turismo, “Servicio de Alimentos y Bebidas” para pequeños hoteles, donde se define las características, actividades y responsabilidades que debe tener el departamento de alimentos y bebidas; además brinda información para lograr el éxito a través de la potencialización de la demanda a través de las 3 B’s: Bueno, Bonito y Barato.

El texto Características y Necesidades del diseño de Cocinas realizado por Jorge Zea Sevilla dueño de la empresa “RISTRA” Asesoría y planificación gastronómica, brinda información sobre la importancia de la planificación para la implementación de un sistema eficiente en la cocina.

Otros textos concernientes al tema de investigación son:

Hoteles: gerencia, seguridad y mantenimiento de Cesar Ramire Cavassa y la Enciclopedia de Arquitectura PIAZOLA de Alfredo Piazola Cisneros, donde hablan sobre el diseño de cocinas, la organización interna, las características, instalaciones, el equipo e inmobiliario necesario para el buen funcionamiento de una cocina.

MARCO TEORICO

Área de Alimentos y Bebidas o Restaurante

Al sector gastronómico de un establecimiento se le conoce como Departamento de Alimentos y Bebidas o comúnmente dicho Restaurante, y abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio o la venta. (Instituto costarricense de Turismo, Servicio de Alimentos y Bebidas, Costa Rica, 2009).

Según el Art. 57 del Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador la prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la administración del alojamiento, que en todo caso comprenderá un período mínimo de dos horas para el desayuno, dos para el almuerzo y dos para la merienda. Se cuidará

especialmente que en la preparación de los platos, se utilicen alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación, así como el que su presentación sea adecuada, según la categoría del establecimiento.

El departamento de Alimentos y bebidas o restaurante es uno de los más importantes dentro de la industria turística ya que satisface una de las principales necesidades del ser humano, alimentarse, por lo que tiene que ser atendida con estándares altos de calidad e higiene ya que la salud de los clientes puede ser afectada directamente. El talento humano así como la infraestructura, inmobiliarios y equipamiento deben ser los adecuados para evitar accidentes laborales, hacer el trabajo más eficiente y eficaz además de asegurar la calidad y la frescura de los alimentos. Se debe evaluar desde el costo de plato por persona hasta el momento de servir al cliente es decir, todo el proceso productivo con su valor agregado y la entrega final. (Gallegos Felipe, Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes, Ediciones Paraninfo. S.A. 2001).

Mejoramiento de una Empresa

Mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable; qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso. (James Harrington, Administración Total del mejoramiento Continuo, Mc Graw Hill ,1998.)

Abell, D. (1994), da como concepto de mejoramiento una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (Fadi Kabboul. Curso Reingeniería en las Empresas de Servicio, Instituto de Estudios Superiores de Administración, 1994).

Según Deming, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. (Deming, W. Edwards, Salir de la Crisis. MIT Press, 1986). El Mejoramiento es el método que las empresas deben realizar para mejorar y ser competitivas; y se basa en la calidad como pilar para generar el cambio.

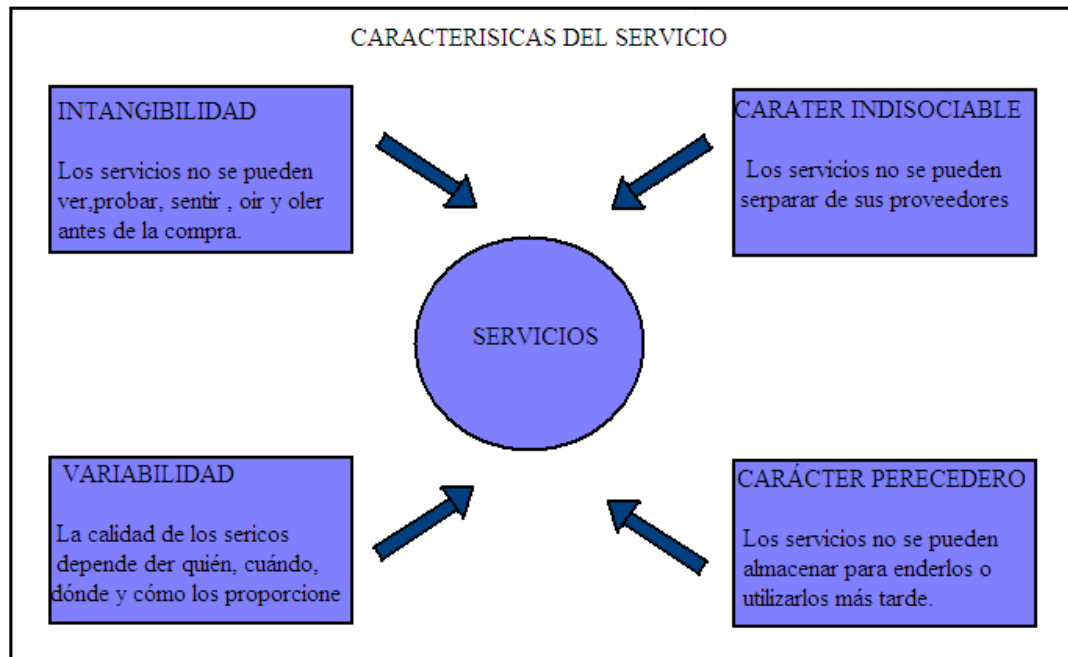
La importancia de este método es que a través de su aplicación se analizan los procesos utilizados, de tal manera que los inconvenientes que pueden existir sean mejorados o corregidos, así se puede contribuir a mejorar las debilidades y reforzar las fortalezas del área de alimentos y bebidas del Refugio José F. Ribas; logrando que sea un área más productiva y competitiva.

Según Harrington, "En el mercado de los compradores de hoy el cliente es el rey", es decir, que los clientes son las personas más importantes en el negocio por lo que los empleados deben trabajar con el objetivo de satisfacer las necesidades y preferencias de éstos. Los clientes son la parte fundamental de un negocio, son la razón por la cual éste existe, por lo tanto merecen el mejor trato y toda la atención necesaria. (James Harrington, Administración Total del mejoramiento Continuo, Mc Graw Hill ,1998).

En lo que se refiere a la presente investigación la satisfacción y la importancia del cliente tiene una mayor connotación y una gran responsabilidad ya que está en juego la salud del cliente.

Para llevar a cabo un Mejoramiento se deben cumplir con ciertas etapas para alcanzar los objetivos. Cabe recalcar que cada empresa o establecimiento es parte de un determinado mercado de acuerdo a las actividades a las que se dedica, en lo referente al tema de investigación el propósito del área de alimentos y bebidas no es producir bienes materiales, sino prestar servicios, los mismos que resultan más complicados de desarrollar que los productos tangibles debido a sus características.

Características del Servicio:



Fue

nte: Kotler, P; Bowen, J; Makins, J; Ruffín Moreno, R; Marketing para Turismo, PEARSON EDUCACION, S.A., Madrid, 2004.

Autor: Lilian Reinoso

Proceso de Mejoramiento:

Planificación; consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización. (Reyes Ponce, Agustín, Administración por objetivos, 10ma ed., Limusa, 1985.)

Para lograr el mejoramiento de un establecimiento de servicio de alimentos debe realizarse un proceso continuo que puede ser simple o complicado según las características del mismo pero independientemente de la complejidad del proyecto, para tener buenos resultados debe realizarse una planeación la misma que debe estar basada en conceptos básicos y objetivos del diseño y el layout. (Kazarian, E. A. Food service facilities planning, Van Nostrand Reinhold, New York, USA, 1989.)

De acuerdo con Edward Kazarian autor del libro “Food Service facilities planning”, el diseño se refiere al desarrollo completo del establecimiento de alimentos incluyendo conceptos de operación, administración, selección del lugar, menú y todos los elementos de planeación necesarios. El layout se refiere a una función más limitada en el proceso de planeación ya que se encarga de la distribución del equipo y del mobiliario para la operación del establecimiento. Es un elemento clave para el diseño ya que establece la eficiencia operacional del lugar.

El diseño incluye las diferentes funciones que están a continuación:

- Conceptualización del proyecto
- Estudio de mercado
- Localización
- Tamaño del establecimiento
- Desarrollo del menú
- Comercialización
- Consideración del servicio
- Políticas y normas
- Técnicas de producción y preparación de alimentos
- Selección de materiales y métodos de construcción
- Equipo , lugares de trabajo y pasillos

Se debe tomar en cuenta que todo establecimiento es diferente, tiene objetivos diferentes y se encuentra en condiciones distintas por lo que algunas funciones pueden ser importantes para uno como pueden ser insignificantes para otro. Lo importante es saber distinguir las que necesitamos para realizar una buena planificación para que los resultados de la investigación en este caso el mejoramiento del área de alimentos y bebidas sean los esperados. Por otro lado es muy importante utilizar información de otras áreas es decir, estudios de recursos humanos, administración, financiero, manejo de materiales, etc. para que la investigación sea más certera.

ALCANCES

La presente investigación se centra en el área de alimentos y bebidas del refugio José F. Ribas, es decir que abarca las cocinas, el área de comedor y todo el proceso que se realiza dentro de estas áreas, estableciendo las condiciones de higiene necesarias para el manejo de los alimentos; el diseño, aprovisionamiento, la manipulación de los ingredientes, la producción y manufacturación de los platos hasta el momento en que estos llega a la mesa para ser degustado por los clientes.

En la propuesta que se va a realizar se pretende corregir, y renovar el área física y el sistema de funcionamiento para generar más ingresos, impulsar el turismo de la zona; aportar con el medio ambiente y con las comunidades cercanas al generar puestos de trabajo. Además ganar prestigio y estar a la altura de refugios en el extranjero aprovechando la demanda existente y el hecho de que no existe competencia el lugar.

HIPOTESIS

- La propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas del refugio José. F Ribas dará prestigio al refugio y aumentará los ingresos del mismo.
- Saber cual es perfil del cliente es muy importante ya que solo así se podrán cubrir sus necesidades y preferencias, de una manera tal, que sea rentable para el establecimiento.
- ¿Las normas y políticas de higiene, manipulación de alimentos y seguridad son imprescindibles para correcto funcionamiento del desarrollo de las actividades?

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Para la realización de la presente investigación se va a utilizar el método de investigación cualitativa.

La investigación cualitativa como indica su nombre tiene como objetivo descubrir todas las cualidades posibles de un fenómeno y obtener un entendimiento lo más profundo posible. La investigación cualitativa tratar de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos. El trabajo del investigador tiene un trato intensivo con las personas involucradas en el proceso de investigación, para entenderlas utiliza fuentes secundarias de información como: entrevistas, textos, dibujos, gráficos e imágenes; utiliza descripciones detalladas de hechos, citas directas del habla de las personas y extractos de pasajes enteros de documentos para construir un conocimiento de la realidad, en un proceso de construcción y comprobación teórica. (Pierre Bourdieu, Jean-Claude Chamboredon y Jean-Claude Passeron, El oficio del sociólogo, Siglo XXI, Madrid, 1976).

Para lograrlo se recurrió a la investigación histórica, basada en la memoria oral. Se usó la investigación descriptiva, para la recolección de datos sobre los aspectos característicos, distintivos y particulares de los puntos fundamentales relacionados con el funcionamiento del área de alimentos y bebidas del refugio, aplicando entrevistas, revisando y tomando fotografías.

En primer lugar se utilizaron textos y documentos como base para la comprensión de los conceptos para poder realizar las entrevistas futuras. Luego se recolectaron los datos históricos en documentos y entrevistas, para tener conocimiento del desarrollo histórico de la administración del refugio. A través de visitas al refugio y entrevistas al cuidador, administrador y miembros de la directiva del Club de Andinismo del Colegio San Gabriel, se recopiló la información básica para la elaboración de un diagnóstico de la situación actual del área de alimentos y bebidas del refugio José F. Ribas. Finalmente se realizó una serie de estudios técnicos, de mercadeo y administrativos para elaborar una propuesta y determinar las conclusiones y recomendaciones para la investigación.

CAPITULO I

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1. Turismo de Aventura

Los cambios en la sociedad que surgieron como consecuencia del mayor poder adquisitivo y de un aumento en el tiempo libre de las personas, afectaron al turismo a nivel mundial. Esto, combinado con los avances tecnológicos y las mejoras en los medios de transporte, contribuyó con la aparición de nuevas demandas y motivaciones en los turistas dando como resultado nuevas modalidades de turismo como el ecoturismo, el turismo de naturaleza, el turismo cultural y el turismo de aventura. La satisfacción del turista está ligada al destino y a la experiencia específica que tiene el visitante en el destino elegido. Los seguidores del turismo de aventura buscan experimentar vacaciones “activas”, y se han visto beneficiados por el rápido incremento de la fabricación de equipos deportivos y la capacidad de las operadoras de turismo para brindar nuevos y variados productos. En este tipo de turismo la atracción principal es la actividad a realizarse, la misma que normalmente está cargada de nuevas experiencias, adrenalina y riesgo. (Fundación Inti Cuyum; 2009).

Es así que una de las definiciones del turismo de aventura lo señala como “Viaje o excursión con el propósito específico de participar en las actividades para explorar una nueva experiencia, por lo general supone el riesgo advertido o peligro controlado asociado a desafíos personales, en un medio ambiente natural o en un exótico escenario al aire libre” (Heidi H. Sung, Alastair M. Morrison, artículo en la Conferencia Anual sobre Educadores en Turismo y Viajes, Ottawa, Canadá, 1996). Ejemplos de turismo de aventura son la escalada, el andinismo, el ciclismo de montaña, el rafting y el trekking.

1.1.2. Turismo de Montaña (Andinismo)

El excursionismo o andinismo como deporte nace formalmente en las montañas europeas, y es un fenómeno que se puede atribuir a la

expansión de la clase media y la difusión del ferrocarril. Por un lado, los burgueses comenzaron a contar con la capacidad económica y el tiempo libre necesario para dedicarse a la actividad, y por otro, aparecía un medio de transporte rápido que le permitía a la gente visitar nuevos lugares y volver a su lugar de origen en poco tiempo. En la segunda mitad del siglo XIX se acabó de construir la red ferroviaria en Europa, lo cual provocó una expansión de la actividad. (Martí-Henneberg; Characterizing European High-Speed Train Stations using Intermodal Time and Entropy Metrics. Transportation Research;2009).

No se ha podido describir con exactitud cuando comenzó el andinismo, debido a que no se ha profundizado más que la historia reciente del andinismo en Europa. Se conoce que en 1760, Horace Benedict de Saussure viajó a pie desde Ginebra a Chamonix y ofreció una cuantiosa recompensa al primero que alcance la cima del Mont Blanc. Después de eso, el 13 de julio de 1775, cuatro montañeses de Chamonix superaron los Grands Mulets (aproximadamente 3051 msnm.), pero no es sino luego de varios intentos fallidos que el 8 de Agosto de 1786 Michel Gabriel Paccard y Jacques Balmat llegan a la cumbre del Mont Blanc (4807 msnm.). Es así que la historia cuenta estas ascensiones como los inicios del montañismo (Marcelo Lisnovsky; artículo Lo mejor del Montañismo del 2010, revista Al Borde, 2010)

El montañismo en el Ecuador; la ascensión más temprana registrada en el Ecuador es la del ecuatoriano José Toribio Ortiguera, quien alcanzó el cráter del Pichincha en 1582. Durante los primeros siglos de ocupación española no hubo interés en los aspectos geográficos del país. Luego de que se permitió una expedición científica europea en el siglo XVIII, se despertó el interés sobre las montañas. Ellos realizaron los primeros intentos para escalar el Chimborazo, el Pichincha y El Corazón y fueron alcanzados con éxito. En los siguientes años no se dieron mayores exploraciones en las montañas ecuatorianas, hasta 1802 con la expedición de Alexander Von Humboldt quien reaviva el interés por las montañas del país. (Mark Thurber, Rob Rachowiecki, Ecuador, Viva Pub Network, 2009).

La Federación Ecuatoriana de Andinismo describe al montañismo de la siguiente manera: Nombre con el que se denomina a las diferentes actividades: Deportivas, Recreativas y Científicas, que se desarrollan en las diferentes cordilleras.

Es el deporte más noble entre todos los que se conocen, por su profunda e intensa significación, encontrando en su práctica el montañero la perfección física y moral, lo que unido a la gran satisfacción que se siente en la montaña hace que se encuentre el hombre a sí mismo.

Desde un punto de vista más deportivo, el montañismo sigue fielmente los principios de una educación física racional, teniendo un objetivo bien definido: el conocimiento y dominio de la vida en la montaña.

Desde un punto de vista de la educación de la personalidad la práctica del montañismo, es la mejor escuela que pueda existir para la juventud; la aleja de los vicios de la ciudad, haciéndolo sana de cuerpo y espíritu, enseñándola a auto disciplinarse, a ser observadora: aprendiendo sobre la misma naturaleza, todos los fenómenos que en ella se desarrollan o buscando ampliar tal conocimiento por la lectura de libros técnicos.

Desde un punto de vista científico permite colaborar en actividades, tales como investigaciones y exploraciones geológicas, geográficas, meteorológicas, estudiar la fauna y la flora de las alturas y la difusión del conocimiento de las bellezas naturales de nuestras montañas y valles.

Desde un punto de vista social, contribuye a la formación de una manera de ser en la juventud, que la distingue templando su carácter estableciendo un clima de gran comprensión y camaradería entre las personas que sienten este amor por la montaña, relación creada sin tener en cuenta la condición social de cada uno formándose una verdadera hermandad montanera.

El montañero es un deportista y camarada que puede llegar al sacrificio en bien de los demás si fuera necesario, se caracteriza por su buen carácter, gran espíritu de sacrificio, lealtad y abnegación, con una ausencia absoluta del egoísmo y del afán de lucimiento

1.1.3. Necesidades Alimenticias Andinistas

Según el Dr. Luis Serra Majem presidente de la Sociedad Española de Nutrición Comunitaria y catedrático de medicina preventiva de la Universidad de la Palmas de Gran Canaria, un andinista además de practicar un deporte muy duro y de larga duración, debe enfrentarse a situaciones climáticas adversas, como temperaturas muy bajas, y a la altitud, que suele ser bastante elevada. También hay que tener en cuenta que el equipo que se necesita para esta actividad suele ser muy voluminoso y hace que el esfuerzo sea mayor.

A una altitud superior a los 4.500 metros se produce un aumento del catabolismo, es decir, se consume más energía realizando el mismo esfuerzo; se necesita tomar más alimentos y más calorías. Este aumento del catabolismo provoca en el andinista pérdida de peso, de masa muscular y de grasa.

Es recomendable una dieta rica en hidratos de carbono, ya que son más fáciles de metabolizar y más apetecibles y fáciles de comer que un alimento proteico o graso, en una situación en la que además el andinista no tendrá demasiado apetito. Aunque se dé esta falta de apetito se debe hacer un esfuerzo por comer, ya que si al aumento del catabolismo le añadimos un aporte calórico bajo la pérdida de peso será importante. Las comidas deben ser lo más parecidas posibles a las que el andinista esté acostumbrado. Otro punto clave es beber agua, en la montaña aunque no haga calor y no se perciba el sudor como en otros deportes, la deshidratación es muy frecuente por dos razones:

- La sequedad del aire.

- Las raciones alimentarias que suelen llevar los andinistas están deshidratadas para intentar disminuir al máximo su peso.

Es importante destacar que el agua obtenida de la fusión de la nieve no contiene sales minerales, por lo que es aconsejable suplementarla.

Otro problema importante es la aparición de estreñimiento, favorecido por la altitud y por una alimentación pobre en fibra. Convendrá por tanto tomar algún alimento preparado rico en fibra.

La provisión de comida debe ser muy cuidadosa, buscando alimentos con un alto contenido energético.

Los alimentos básicos que no deben faltar son:

- Leche concentrada o en polvo - sopa de sobre soluble
- Cereales - mantequilla
- Frutos secos y pan
- Té o café soluble
- Chocolate y azúcar
- Paté de carne y/o conservas de pescado
- Queso.(Dr. Luis Serra Majem, La alimentación Hoy, Guía de la alimentación saludable, SENC, 2004)

1.1.4. Refugio

Según el Art.1 del Capítulo 1 del Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos y fijará la categoría del mismo.

Según el Art. 3 del Capítulo 1 del Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Grupo 2.- Alojamientos Extra hoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

El Art. 24 del Reglamento de Actividades Turísticas del Ecuador define lo que es un refugio: Todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general. Su capacidad no podrá ser menor a seis piezas y podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño, o dormitorios comunes, diferenciados para hombres y mujeres, que pueden contar con literas.

Según la definición presentada por la Federación Aragonesa de Montañismo, un refugio de montaña es una instalación deportiva, que se ubica en puntos estratégicos para poder facilitar la adecuada práctica de las diferentes modalidades del montañismo. Ofrecen servicios orientados a

la información, seguridad, apoyo al rescate de accidentados, formación, pernoctación y avituallamiento de los montañeros, así como un apoyo para el trabajo de habitantes de la zona, o trabajos especiales en montaña. La publicación de Guías para la planificación y el Manejo de las Áreas Protegidas de Montaña, dice que los refugios deben adaptarse al medio en que se encuentran y satisfacer las necesidades básicas de sus visitantes y su instalación deber ser ubicada para minimizar el daño a los recursos. (Hamilton y McMillan; Guías para la planificación y el Manejo de las Áreas Protegidas de Montaña; 2004).

1.1.5. Restaurante o Área de alimentos y Bebidas (A&B)

Entendemos por restaurante al establecimiento en el cual se provee a los clientes un servicio alimenticio. Un restaurante o área de alimentos y bebidas es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él, sin embargo no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago. (Gallegos Felipe, Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes, Ediciones Paraninfo. S.A, 2001)

Según el Art. 57 del Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador la prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la administración del alojamiento, que en todo caso comprenderá un período mínimo de dos horas para el desayuno, dos para el almuerzo y dos para la merienda. Se cuidará especialmente que, en la preparación de los platos, se utilicen alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación, así como el que su presentación sea adecuada, según la categoría del establecimiento.

Un restaurante es un establecimiento comercial donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina. Funcionan generalmente en las horas de almuerzo y cena mientras que los que se especializan en el servicio de desayuno se clasifican como cafeterías.

El origen del nombre tiene que ver con la idea de restauración de las fuerzas y energías que uno consigue a partir del consumo de alimentos. Esta palabra, restaurant, proviene del francés. La palabra se extendió por toda Europa, en algunos países se modificó a "Restorán" o "Restaurante".

El primer restaurante francés se fundó en 1765, y en Londres en 1873. (Gallegos Felipe, Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes, Ediciones Paraninfo. S.A, 2001)

Cabe recalcar que un restaurante es una empresa que debe tener en cuenta los requerimientos de producción, las necesidades económicas y del trabajador, así como la administración financiera; como toda empresa debe existir una buena organización y dirección del negocio y de cada una de sus áreas.

La industria gastronómica ha crecido de forma desordenada sufriendo pérdidas por falta de conocimiento, de organización y dirección del negocio. La administración suele ser incipiente y empírica. Desgraciadamente se ha generalizado la idea de que basta con manejar el aspecto operativo y puramente técnico para tener éxito.

Se debe estar consciente que este tipo de negocio, debe ser manejado como una empresa en todo el sentido de la palabra, entendiéndose como empresa a: "la unidad económica-social con recursos materiales, humanos, técnicos y financieros que pretende fundamentalmente incrementar su capital mediante el logro de utilidades de acuerdo con objetivos preestablecidos."

Además del incremento del capital hay que considerar aspectos importantes como:

- Servicio al cliente
- Imagen
- Calidad del producto

- Objetivos de carácter social
 - creación de fuentes de trabajo
 - Pago de impuestos

(Granda Patricia, Manual de Servicio, Ecuador, 2008).

1.1.5.1. Historia de la Restauración

Los orígenes de la restauración se remontan al año 1700 a.C., cuando ya existían las tabernas. Posteriormente, las pruebas indican que en el antiguo Egipto, por el 512 a.C. existía un comedor público en el que se incursionaba en el mundo de la gastronomía, con el uso y combinación de variados géneros. El servicio estaba destinado solo a los hombres, y no sería sino hasta 402 a.C. que se les permitiría ingresar a las mujeres, siempre y cuando éstas estuvieran casadas.

La costumbre de comer fuera se extendió también a Roma. Se encuentran pruebas concretas de la existencia de tabernas y posadas en la ciudad de Herculano, cercana a Pompeya, que fuera sepultada por la erupción del Vesubio en el año 79 d.C.

Durante mucho tiempo, las comidas fuera de casa se realizaban en los establecimientos mencionados anteriormente, los que por lo general brindaban también servicio de alojamiento. No fue sino hasta el año 1200 que aparecieron las primeras casas de comida en Londres y París. Las cafeterías aparecieron en 1650 en Oxford y en 1657 en Londres. Para el siglo XVIII existían en esta ciudad alrededor de tres mil cafeterías. El auge de este tipo de establecimientos se dio posiblemente debido al criterio generalmente aceptado de considerar al café una panacea para cualquier mal, del alma o del cuerpo. Con la emigración de muchos ingleses a las colonias de Norte América, se expandió el consumo de esta bebida, por lo que las cafeterías eran también populares en sitios como Boston, Virginia y Nueva York.

En el año de 1765 aparece en Francia el primer “Restaurant”, nombre derivado de un plato original de la casa, al cual su propietario, M. Boulanger llamaba “restaurant divin” (restaurador divino) por sus propiedades reconstituyentes, además puso un eslogan en la entrada, que decía en latín: “Venite ad me vos qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos” que al castellano, podríamos traducir como: “Venid a mí todos los de estómago cansado y yo os lo restauraré”. El restaurante de Boulanger, Champs d’ Oiseau, se distinguió por la calidad de sus productos ofertados a precios bastante altos, lo que lo convirtió en un lugar exclusivo para personas de clase pudiente. El salir a comer se volvió entonces un referente de estatus social.

A. Restauración en la Ciudad de Quito

Lamentablemente no existen documentos escritos que den fe de la evolución de esta industria en nuestra ciudad. La información siguiente fue recabada mediante una entrevista con el Dr. Francisco Salazar, quien fue uno de los fundadores de la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha y cuya experiencia de más de 40 años en el ámbito turístico y hotelero lo convierte en una verdadera autoridad en la materia.

Según el Dr. Salazar, el servicio de comidas ya existía en la época prehispánica, en los tambos, lugares de descanso de los chasquis. Para el alojamiento de las tropas y del Inca estaban los pucaraes (Rumicucho, Ingapirca), que servían también como observatorios. Estos “establecimientos” no estaban a disposición del público en general, sino que servían para cubrir las necesidades de los grupos antes mencionados.

Con la llegada de los españoles se popularizaron las posadas y albergues, que daban alojamiento y alimentación a los viajeros y exploradores. Es seguramente gracias al mestizaje cultural que se empezó a desarrollar nuestro peculiar arte culinario, una curiosa

simbiosis de ingredientes nativos y foráneos que dio como resultado platos exquisitos y novedosos, recetas magníficas que se fueron perfeccionando durante la época colonial, aunque no de forma comercial sino más bien en el ámbito familiar.

Durante la época Republicana y a principios del siglo XX, destacó en especial un establecimiento llamado “Las Claritas” perteneciente a Clara y Josefina Paredes, ubicado a la vuelta del Teatro Sucre (inaugurado en 1897) y lugar “obligado” luego de las funciones ofrecidas en el mencionado teatro.

Igualmente, en esta época se hacen famosas las “huecas”, fondas de tipo popular, reconocidas cada una por su respectiva especialidad. Así se conocían “los quimbolitos de la Loma”, “los tamales de la Esperanza”, “el caldo de patas del Castillón”, “Mis tortillas”, “La Cachullapi”, etc.

La llegada del ferrocarril a Quito en 1908 marcó un hito importantísimo en la restauración formal quiteña con la creación del hotel-restaurant “La Estación”, precisamente en la estación de Chimbacalle. Según nos cuenta el Dr. Salazar, era todo un acontecimiento social ir a comer la especialidad de este establecimiento, la corvina de río que llegaba por tren, refrigerada en cajas de hielo.

Posteriormente se empezó a ver la influencia de europeos emigrantes en locales como el Restaurante Viena, El Trocadero y el Cambinus. Sin embargo la gran transformación se dio con el advenimiento de la Segunda Guerra Mundial. Al alinearse nuestro país con los Aliados, se emitieron políticas de repatriación para los alemanes residentes en el país y de favorecimiento a la inmigración judía. Estos inmigrantes llegaron con visa de agricultores, por su milenaria tradición de comerciantes salió a flote apenas tuvieron la oportunidad. Entre los negocios que iniciaron estuvieron algunos de comidas y bebidas, incluida la producción de embutidos en la

empresa “Lukul” (hoy “Juris”), introduciendo al medio productos como el “hot dog”. Se abrieron restaurantes como el “Munich” (en las calles Esmeraldas y Guayaquil), cuyo mayor atractivo eran los grandes vasos “chop” y las botas cerveceras, desconocidas hasta ese entonces.

Un establecimiento reconocido por su lujo y fina gastronomía fue el Normandie, perteneciente a un empresario de origen francés-judío.

Más o menos por la década de los cincuenta aparece el primer chifa de la ciudad, “Fuente de Soda Shanghai”, acontecimiento que fue una sorpresa para el pueblo, puesto que los ciudadanos chinos estaban impedidos por la Ley de Migración de establecerse más al norte de Huigra. El mencionado local sorprendió por el lujo con el que estaba decorado y otras innovaciones como una máquina de helados.

En los años setenta se popularizó la comida china, con la aparición de un gran número de chifas.

En los años sesenta la creación de hoteles como el Quito y el Colón, marcó definitivamente la historia del servicio de alimentos y bebidas en la ciudad. El Hotel Quito, inaugurado en agosto de 1960, y manejado en sus inicios por la cadena estadounidense HCA (Hotel Corporation of America) introdujo servicios exclusivos como el casino y el Night Club, cuya principal atracción era la orquesta en vivo que se presentaba todas las noches. Adicionalmente se tecnificó el servicio gracias a los estándares internacionales exigidos por la cadena administradora.

Por otro lado, en 1967 se inauguró el Hotel Colón (actualmente Hilton Colón) el mismo que tuviera sus orígenes en el restaurante creado por Hugo y Frida Dehler, cuyo prestigio de calidad y buen servicio les dio bases sólidas para fundar el exitoso hotel que hoy en día es uno de los más grandes y lujosos de la ciudad.

Los años setenta representan una revolución en la historia del país debido al Boom Petrolero. Como no podía ser de otra manera, la restauración se vio profundamente sacudida, ya que una buena parte del dinero del petróleo fue a manos de la burocracia que pudo de esta manera acceder a lujos que antes no tenía, uno de los cuales era comer fuera de casa. Esto motivó a la creación de un gran número de establecimientos de “clase media”, ansiosos de aprovechar la demanda existente.

En los años ochenta y noventa llamó la atención el rápido aumento de locales de comida rápida, motivados por los cambios en los hábitos de vida y de trabajo de la población y quizás alentado por una idiosincrasia que lamentablemente trata siempre de copiar modelos y costumbres extranjeras creyéndolos mejores que los propios.

Por otra parte cabe resaltar que en los últimos años hemos sido testigos de la diversificación de la oferta de restaurantes. Sin temor a equivocarnos podríamos decir que actualmente en la ciudad de Quito se puede encontrar todo tipo de comida internacional, para cualquier gusto.

1.1.5.2. Tipos de Restaurantes

(Granda Patricia, Manual de Servicio, Ecuador, 2008)

Se puede clasificar a los restaurantes de muchas formas para la presente investigación vamos a mencionar los distintos tipos de restaurantes según su organización administrativa, el tipo de servicio y categorización.

A. Por Su Administración

- **INTEGRADOS**

Son establecimientos que tienen una organización y administración central que depende de una empresa más grande, ofreciendo diferentes tipos de servicios.

- **INDEPENDIENTES**

Son establecimientos que tienen su propia organización y administración; por ejemplo: Restaurantes, cafeterías, etc.

- **COMPLEMENTARIOS**

No son establecimientos, sino más bien servicios que se ofrecen como un complemento para el desenvolvimiento de la empresa contratante.

B. Por el Tipo de Servicio

- **FAMILIARES**

Sirven alimentos sencillos, en un ambiente informal y casero, a precios moderados.

- **GOURMET**

Ofrecen manjares de difícil preparación. El servicio es muy elaborado, la decoración es lujosa y los precios, elevados, proyecta una imagen de exclusividad.

- **DE ESPECIALIDAD**

Se especializan en un estilo de cocina, puede ser de un país en particular o de una región. La decoración como el servicio deben ser acordes a la especialidad.

- **COMIDA RÁPIDA**

Tienen como principal objetivo ofrecer un servicio rápido y eficiente, hacen que el cliente sea partícipe de los procedimientos de servicio, ganando así rapidez y disminución de costos.

C. Por su Categorización

En el año 1965 se creó en España el sistema de estrellas para categorizar a los establecimientos de alojamiento, calificándolos con estrellas doradas y plateadas. Nuestro país quiso copiar este sistema de categorización, pero éste no tuvo éxito ya que fue muy difícil tratar de nivelar a todos los hoteles ya existentes en el medio.

En Europa se sigue manteniendo la categorización por estrellas mientras que nuestro país adoptó un sistema diferente de categorización, por nomenclatura: lujo, primera, segunda, tercera y cuarta.

La categoría de los establecimientos está de acuerdo a los servicios y a la infraestructura que presta.

Para la categorización de restaurantes en Europa se usa el sistema de tenedores y para las cafeterías el de tazas, mientras que en nuestro país se aplica el mismo sistema que para los establecimientos de alojamiento.

Restaurantes		Cafeterías	
Lujo	5 tenedores	Lujo	3 tazas
Primera	4 tenedores	Primera	3 tazas
Segunda	3 tenedores	Segunda	2 tazas
Tercera	2 tenedores	Tercera	2 tazas
Cuarta	1 tenedor	Cuarta	1 taza

1.1.6. La Cocina

Generalmente, un restaurante se compone de dos espacios principales: uno es el comedor y otro es la cocina. La cocina es el área más importante de un restaurante ya que es donde se realiza todo el proceso de producción de la comida de acuerdo a las características del menú del establecimiento. El correcto diseño de la cocina, la correcta identificación de los riesgos y la implementación de las medidas de control adecuadas facilitarán en gran medida la calidad y seguridad del ambiente de trabajo para todo el personal y para los clientes, disminuyendo la incidencia de accidentes laborales y posible contaminación de alimentos. (Granda Patricia, Manual de Servicio, Ecuador, 2008).

Es un espacio o lugar especialmente equipado para la preparación de alimentos. Una cocina moderna incluye como mínimo una cocina (con quemadores), un fregadero, muebles para almacén y una superficie de trabajo. Además es imprescindible que exista un refrigerador y otros equipos que ayuden a preparar los alimentos. (Trelles Díaz Ignacio; Diccionario De Gastronomía Y Hostelería; Editorial: Paraninfo, España; 1999).

Los puntos que se deben tomar en cuenta para el buen funcionamiento de una cocina son los siguientes:

- Viabilidad, para evitarán accidentes, choques entre los miembros de la brigada de servicio.
- Ventilación y Ambientación, para mantener las condiciones atmosféricas adecuadas.
- Iluminación, necesaria para la ambientación y para ciertas áreas de trabajo.
- Mobiliario, debe ser de acuerdo con las necesidades y características del establecimiento.
- Limpieza e higiene en el trabajo, son muy importantes esto comprende el aseo corporal, vestimenta (uniforme) apropiada, limpieza de herramientas, utensilios y limpieza del lugar de trabajo.

- Tipos de Limpieza: La limpieza e higiene en los locales es la tarjeta de presentación y a simple vista da una idea clara de la administración del establecimiento. Es lo primero en lo que se fijan los clientes, los mismos que exigen pulcritud y limpieza en todos los ambientes del restaurante.
- Limpieza diaria de mantenimiento: Se realiza antes, durante y después de cada servicio, se efectúa de manera continua, procurando controlar y mantener en perfecto estado el restaurante.
- Limpieza de cierre: Se realiza después de la jornada de trabajo, cuando se desbaraza todo el material utilizado. Se recolecta todos los blancos y se coloca cada cosa en su lugar dejando arreglado y limpio el local.
- Limpieza a fondo: Se debe realizar por lo menos dos veces al año. Se chequean instalaciones eléctricas, cañerías, pintura de paredes, lavada de alfombras, lacada y re tapizado de muebles, ductos de aireación, etc.

1.1.6.1. Historia

Desde que el fuego estuvo disponible, nació la reunión alrededor del hogar común, para calentarse en tiempo frío y para el consumo de alimentos cocinados. Con la complejidad de la preparación, en las mansiones de gente más pudiente, aparece la necesidad de disponer de un espacio distinto para esta actividad.

Con la división de los grupos humanos en partes más pequeñas, la función de la cocina subsiste pero se individualiza (la cocina es parte de la casa). Hay casos donde, aunque el alojamiento es individual, la función de preparación de los alimentos es comunal. Encontramos por ejemplo cocinas comunales en la Antigua Roma.



Fuente: www.tusrecetas.org

La cocina, como espacio diferenciado, apareció en el siglo V a. C., conservando un marcado carácter religioso: el propio hogar donde eran cocidas todas las viandas era también utilizado como lugar de culto a los dioses. Las cocinas romanas estaban muy bien equipadas, disponiendo de lavadero, horno de pan, cisterna, trípodes de bronce, cavidades para picar las especias.

Los antiguos grabados de las cocina de los palacios reales muestran habitaciones inmensas de techo elevado, sin particiones ni separaciones. La organización era esencial. Durante la época de Napoleón, el chef llevaba un gorro largo y flojo como símbolo de su autoridad. Si bien la cocina francesa se había separado en secciones, se le atribuye a Auguste Escoffier, la sincronización de su funcionamiento.

Por el contrario en las casas burguesas y granjas la cocina solía ser una habitación común tanto para la recepción de personas, como para la realización de la comida y su posterior consumo.

En el Renacimiento se perfeccionan, tanto los equipos, como la decoración. Las cocinas nobles europeas comienzan a ser muy lujosas, propiciado sobre todo por la revolución culinaria que se produjo.

En el siglo XIX los progresos técnicos, como lo fueron la batería de cocina y sobre todo el horno, transformaron las cocinas en lo que los grandes chefs bautizaron como un "laboratorio". En las casas

burguesas era un espacio totalmente separado del resto de la casa que incluso tenía una puerta de servicio. Se llegó a situar en el sótano o al final de largos pasillos. Los utensilios usados comenzaron a ser muy abundantes: balanzas, escurridores, servicios de cubiertos, baterías, sartenes, tarros de especias, etc. Fue considerado el terreno del ama de casa y como prueba de ello en Alemania se creó el estereotipo de las "tres K" (Kínder: niños, Kirche: iglesia, y Küche: cocina).

Ya fue en el siglo XX cuando, debido a los progresos en iluminación, los conceptos de decoración y la aparición de los aparatos de refrigeración, se ha ido integrando la cocina en el resto de la casa. Fue a mediados de siglo cuando debido a las limitaciones de espacio comenzaron a aparecer equipamientos más funcionales y comenzó la comercialización de cocinas ya equipadas. (Fonseca, Helena; Enciclopedia práctica profesional de turismo, hoteles y restaurantes; 2007).

1.1.6.2. Tipos de Cocinas

- Cocina Domestica: Es el lugar donde se preparan diversos alimentos en una casa.
- La cocina industrial: Todo establecimiento en el cual se permite preparar los alimentos en cantidad suficiente para muchas personas: restaurantes, cantinas escolares o empresariales, para distribución en grande, etc.

Una cocina industrial por sus características intrínsecas es un área llena de riesgos potenciales a la salud del trabajador y a la salud del comensal.

La correcta identificación de los riesgos y la implementación de las medidas de control adecuadas en la cocina de un restaurante facilitarán en gran medida la calidad y seguridad del ambiente de

trabajo para todo el personal y para los clientes, disminuyendo la incidencia de accidentes laborales.

1.1.7. Servicio

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la acción y efecto de servir. (<http://definicion.de/servicio/>)

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Se diferencia de un bien ya que este no es físico o tangible. Un servicio no requiere llevar un inventario ni se necesita invertir en materia prima pero si debe invertir en constantes capacitaciones y actualizaciones para mejorar al personal. (Dahmer, Sondra; Kahl, Restaurantes: Servicio básico, Editorial Acribia, S.A, 2003).

En la actualidad una de las principales tendencias en muchas partes del mundo es el crecimiento espectacular de los servicios o de los productos con un contenido físico escaso o nulo. En muchos países desarrollados los servicios representan la mayor parte del Producto Interno Bruto (PIB). Las economías de servicio no se limitan a los países desarrollados; en los países en vías de desarrollo, la mayoría de la población activa esta a menudo empleada en los sectores del turismo; estos sectores forman partes de este sector de servicios en crecimiento. (Kotler, Philip; Bowen Jhon; Makens, James; Marketing para Turismo, tercera Edición; Pearson Educación, S.A, Madrid, 2004).

De acuerdo a las normas ISO: “es el resultado generado por actividades en la interfase entre el suministrador de un servicio y el cliente y por actividades internas del suministrador para satisfacer las necesidades del cliente.” (Normas ISO 8402 1994).

- Para poder prestar un servicio es importante:
- Ponerse en el lugar del cliente (empatía)
- No solo satisfacer las necesidades del cliente sino superarlas
- Capacitarse constantemente

- Ser amable

Hay que tener en cuenta que aunque el producto que se ofrece sea de alta calidad, el cliente siempre espera un servicio de calidad, por lo que se necesita capacitar al personal para que tengan una vocación de servicio y que los mismos entiendan la agradable profesión de restaurantero, y que este requiere de una entrega de tiempo, mente y actitud.

Es la obligación del empleado cuidar todos los detalles para poder brindar un buen servicio, ya que es el servicio es eslabón intangible que une a la empresa con los clientes. Este es el factor que hace la diferencia y da éxito.

El servicio debe brindarle comodidad al cliente, satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas ya que un cliente insatisfecho no regresa, y junto con esto recaen las ventas, ya que está comprobado que un cliente insatisfecho cuenta a por lo menos 11 de sus amigos, los mismos que pierden el interés.

1.1.7.1. Tipos de Servicio

Existen distintos tipos de servicios de mesa, según la forma de preparar, presentar y servir las bebidas y alimentos.

A. Servicio francés:

Se asocia generalmente a la gastronomía francesa, aunque hoy en día es poco empleado incluso en Francia. La principal característica de este servicio es que todo su menú es elaborado en el restaurante en presencia del cliente. Los ingredientes se traen de la cocina y se muestran al cliente para su inspección. Posteriormente, son devueltos a la cocina, donde se preparan. Una vez cocinados, el maître los presenta a los comensales, que eligen de entre lo presentado la cantidad que desean comer, de manera que el maître prepara la ración delante de los clientes y la sirve en su

plato, sirviendo siempre por la izquierda. Este tipo de servicio precisa gran habilidad del personal para ser eficaz, y aun así requiere gran cantidad de personal; los camareros deben estar familiarizados con los ingredientes del menú y los métodos de preparación. El servicio francés es por todo ello muy caro y sólo se emplea en los restaurantes de más alto nivel.

B. Servicio a la Rusa:

Pese a su nombre, parece ser que se originó en Francia a principios del siglo XIX, probablemente como servicio de mesa del embajador ruso Alexander Kurakin. Al sentarse a la mesa, los comensales encuentran con un plato vacío sobre el que se coloca una servilleta, así como toda la cubertería necesaria, a excepción de cubiertos de postre. Se espera que el comensal se siente y coloque la servilleta sobre su regazo. Tras elegir lo que se va a comer, se retira el plato de servicio y se van trayendo los platos encargados siguiendo un orden específico: sopa y entremeses, primeros y segundos platos, postres. Los platos son servidos totalmente preparados y presentados, sin requerir ninguna acción por parte del servicio. Usualmente, según se vaya acabando de comer un plato, éste es retirado y sustituido por el siguiente sin esperar al resto de comensales. El maître actúa aquí de jefe de sala, pero no toma parte activa en servir platos. Los camareros sólo tienen que servir un plato ya preparado, por lo que se requiere de todo el personal una menor formación. El chef y el personal de cocina se encargan del emplatado y la presentación, y tienen mayor protagonismo que en el servicio a la francesa. Es por ello que este servicio, mucho más dinámico, es el más empleado hoy en día.

C. Servicio a la inglesa:

En este servicio, el cliente se encuentra una mesa con un plato de servicio vacío y toda la cubertería necesaria, pero a diferencia del servicio a la rusa, en este caso el camarero sirve los alimentos al

cliente desde una fuente o bandeja. Los alimentos se sirven por la izquierda. La presentación de plato se pierde, y como el servicio es muy incómodo tanto para camarero como para comensal, el servicio a la inglesa sólo es empleado en algunos banquetes.

D. Servicio Americano:

Así llamado al servicio sencillo asociado a los restaurantes estadounidenses, una simplificación del servicio a la rusa. La característica que distingue este servicio americano es su rapidez, la comida se prepara en la cocina y un camarero la lleva a la mesa de los comensales. Los entremeses se reducen al máximo y las reglas del servicio son muy sencillas. Servir los alimentos por la derecha, las bebidas por la derecha y retirar los platos por la izquierda. No se requiere de mucho personal porque el servicio no es complicado; este servicio lo encontramos en cafeterías, almacenes comerciales y en la mayor parte de los restaurantes.

CAPITULO II

2.1. ANÁLISIS GENERAL DEL AREA DE LA INVESTIGACION

2.1.1. Parque Nacional Cotopaxi

2.1.1.1. Localización

El Parque Nacional Cotopaxi (PNC) es un área protegida, y se encuentra en la sierra central del Ecuador. Está ubicado en el vértice de la cordillera de los Andes y sus límites provinciales son Cotopaxi, Pichincha y Napo al sur. “Estos límites pasan por el gran macizo que forman los volcanes Cotopaxi, Rumiñahui y por la parte nororiental esta el río Pita que constituye un límite natural.” (Santos, Coloma, Andrea; Guía del Patrimonio de Áreas Naturales protegidas del Ecuador, Ecuador; 2007).

Políticamente, el área del Parque Nacional se encuentra en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Mulaló.

De acuerdo con estos límites el PNC tiene una superficie total de 32. 255 hectáreas aproximadamente y un rango latitudinal de 3 400–5 897 msnm.

Esta área protegida es la segunda en visitación en el Ecuador Continental, y su atractivo turístico natural más importante es el Volcán Cotopaxi. Está favorecido por su cercanía a la ciudad de Quito (60km), Área de Recreación el Boliche, ciudad de Latacunga (28km), Mercado de Saquisilí además de ser una conexión para la visita a otras áreas como la Reserva Ecológica Los Illinizas, el Volcán Quilotoa, la Reserva Pasocha y el Parque Nacional Llanganates.

2.1.1.2. Mapa



Autor: Lilian Reinoso

2.1.1.3. Límites

Según el Acuerdo Ministerial No 0322 de 1.979, se describe los límites del Parque Nacional Cotopaxi de la siguiente manera:

Por el Norte: Desde un punto determinado por coordenadas geográficas en las faldas del costado norte de la Loma Zufana a $00^{\circ} 36'00''$ de latitud sur y $78^{\circ}34'00''$ de longitud occidental, el límite sigue en dirección noreste hasta otro punto situado a $00^{\circ} 33'00''$ de latitud sur y $78^{\circ}31'00''$ de longitud en el Páramo Grande; continúa hacia el Este hasta el sitio ubicado a $00^{\circ}25'36''$ de longitud, desde esta referencia el límite continúa por el curso del río Pita aguas arriba y luego por la Quebrada Mudadero hasta el punto ubicado a

00°37'16" de latitud sur y 78°21'30" de longitud en el Páramo de Sigsijarcana.

Por el Este: Desde 00°31'16" de latitud sur y 78°21' 30" de longitud en el lugar denominado de Sigsijarcana, el limite se dirige hacia el Sur hasta el punto ubicado a 00°44'02" de latitud Sur y 78°21'30" de longitud en el Páramo de Yanachiza.

Por el Sur: Desde 00°44'02" de latitud Sur y 78°21'30" de longitud el limite continúa hacia el occidente hasta el punto ubicado a 00° 44'02" de latitud sur y 78°31'30" de longitud. Por el Oeste: Desde 00° 44' 02" de latitud Sur y 78°31'30" de longitud el limite se dirige hacia el norte hasta unirse con otro punto ubicado a 00° 39'30" de latitud Sur y 78°31'30" de longitud; y desde este sitio en dirección noreste hasta el punto situado a 00° 36'00" de latitud Sur y 78°34'00" de longitud en las faldas del costado Norte de la Loma Zunfana. (Hinojosa, Flavio Coello; Actualización del plan de Manejo Parque Nacional Cotopaxi; Ecuador; 1996.)

2.1.1.4. Historia

Los primeros habitantes de la región fueron los chibchas y más tarde, numerosas migraciones de cayapas, colorados, atacameños y quijos recorrieron la zona. En el tiempo de los incas fue una de las provincias más floridas y hermosas y en gobierno colonial, una de las principales y de más las ricas por su comercio. Hoy en día la población rural está conformada en su mayor parte por comunidades de indígenas campesinos como los San Pablo de Totorillas, Chorrera Mirador, Santa Teresita de Guabug, Sanjapamba, Tambohuasha, Santa Lucía, Río Blanco y Cunuyacu.

El parque fue creado en 1975 mediante el acuerdo Interministerial No A- 259 .Fue el segundo parque nacional creado en el Ecuador,

pero el primero dentro del área continental. El Registro Oficial es R. O. N° 876 y se realizó el 27 de Agosto de 1975.

2.1.1.5. Relieve

El Parque Nacional Cotopaxi presenta un paisaje de características volcánicas y donde dominan los volcanes: Cotopaxi y Rumiñahui, alrededor de los cuales se presentan lahares¹, coladas de lava² y depósitos de ceniza.

El relieve general del Parque se caracteriza por tres aspectos:

- Pequeños espacios planos, especialmente en Limpio sector del río Pita y en la parte occidental cerca del límite.
- La mayor extensión del PNC está constituida por terrenos ondulados con cañones profundos por donde bajan quebradas
- Terrenos con cortes verticales de pendiente y escarpadas, básicamente en los volcanes.

El sector oriental del parque, junto al río Pita, se destaca por su diferente topografía, en donde asoman infinidad de montículos en forma de media naranja, lo que le otorga un aspecto único al paisaje.

Los lahares del Cotopaxi, formados en erupciones pasadas, han recorrido hasta centenas de kilómetros, mientras que los flujos de lava se encuentran en los alrededores inmediatos de su cráter. Por lo cual no es una sorpresa que los suelos estén constituidos, en su mayoría, por material piro plástico de origen volcánico.

¹ Lahares: Flujo de barro que se moviliza desde las laderas de los volcanes, son una de las principales causas de riesgo.

² Colada de Lava: Manto de magma emitido por un volcán durante sus erupciones.

En los valles interandinos del área protegida se presenta un suelo tipo arenoso, derivado de dicho material, que posee una baja retención de humedad, pero gran erosión en las vertientes altas del Cotopaxi. Mientras que, las estribaciones de las cordilleras, es decir, la gran mayoría del Parque, se constituye por suelos franco-arenosos húmedos que retienen gran cantidad de humedad y son de coloración muy negra en las zonas frías. (Santos, Coloma, Andrea; Guía del Patrimonio de Áreas Naturales protegidas del Ecuador, Ecuador; 2007)

2.1.1.6. Clima

Durante el periodo comprendido entre 1950 a 1971 se recolectaron datos climáticos en la estación Mariscal Sucre que está ubicada a 3.590 msnm; en el lado occidental del parque se registro una precipitación media anual de 1.072 mm, con un periodo más húmedo entre marzo y mayo; y otro de menores precipitaciones entre julio y septiembre.

La temperatura media anual es de 7.70°C. El clima tiene muy poca variación de temperatura durante el año, pero tiene fuertes variaciones de temperaturas diarias, especialmente en los meses de menores precipitaciones (agosto y septiembre) que puede oscilar entre 0 y 20°C. Las granizadas son muy frecuentes, especialmente durante los meses de verano. Hacia la parte oriental del parque, se pueden observar nevadas espectaculares entre mayo y septiembre.

2.1.1.7. Hidrografía

Los volcanes Cotopaxi y Rumiñahui, son muy importantes en la formación de grandes cuencas hidrográficas, lo que le dan una gran importancia al Parque Nacional Cotopaxi.

De estos nace una gran cantidad de ríos, entre ellos están: el Cutuchi, río principal de la hoya de la Latacunga que junto con el río Ambato forman el Patate y luego el Pastaza, que desemboca en la cuenca amazónica; del lado occidental del Rumiñahui nacen varias quebradas que dan origen al río San Pedro, que luego se une al río Jambelí; al oriente del volcán Cotopaxi se origina el río Pita que se convierte en el Guayllabamba y se dirige al Pacífico. El agua que viene del norte del Cotopaxi y oriente del Rumiñahui, forman el río Pedregal; al sureste se forman los ríos Tamboyacu y Tambo, que unidos dan origen al río Vicioso, que es afluente del Napo.

Todo el Parque es área colectora de agua para riego y para consumo humano en la parte andina.

Existen además una serie de lagunas, entre las más importantes están: las de Cajas, la de Limpiopungo y la laguna de Santo Domingo. (Hinojosa, Flavio Coello; Actualización del plan de Manejo Parque Nacional Cotopaxi; Ecuador; 1996.)

2.1.1.8. Zonas de Vida

A. Bosque Húmedo Montañoso

Se encuentra entre los 3.400 y 3.900 metros sobre el nivel del mar, es la parte más baja del Parque Nacional Cotopaxi y tiene temperaturas que oscilan entre los 6 y 12 grados centígrados, con precipitaciones anuales que varían entre los 1.000 y 1.200 milímetros. Los árboles son de poca altura y la mayor parte del área está invadida por vegetación de gramíneas que forman los páramos.



Fuente: www.uam.es

B. Páramo Pluvial Subalpino

Esta comprendido entre los 3.900 y 4.000 metros sobre el nivel del mar, es decir en las faldas de volcán; la temperatura ambiente es entre los 3 y 6 grados centígrados y las precipitaciones lluviosas anuales se ubican entre los 1.000 y 2.000 milímetros.



Fuente: www.uam.es

C. Tundra Pluvial Alpina

Se encuentra en la parte más alta del Rumiñahui y del Cotopaxi, se ubica entre los 4.400 y 4.700 metros sobre el nivel del mar, la temperatura varía entre 1,5 y 3 grados centígrados, con una precipitación anual entre 1.000 y 2.000 milímetros. Hay presencia de especies vegetales en forma de colonias con la apariencia de almohadilla como el musgo.



Fuente: www.portalplanetasedna.com.ar

D. Nival

Incluye toda la superficie cubierta de nieve donde prácticamente no existe ningún tipo de vegetación. En el Cotopaxi la nieve empieza a partir de los 4.800 metros de altura.



Fuente: www.portalplanetasedna.com.ar

2.1.1.9. Flora

El 85,29 % del Parque Nacional Cotopaxi conserva su vegetación natural nativa (Eco Ciencia 2005). Las zonas más bajas del Parque están pobladas por especies arbóreas y arbustivas. En la altura se encuentran varias especies compartidas entre hierbas y líquenes*. En las zonas más altas, la vegetación está representada por plantas más simples como musgos.

En los páramos cercanos al Parque Nacional Cotopaxi existen grandes monocultivos de pino (*Pinus radiata*) especie introducida en

1976 que ha llegado a ser muy exitosa sobre los 3 000 msnm ya que se han adaptado a las condiciones de las zonas templadas y subtropicales reemplazando al páramo natural.

LISTADO FLORA PARQUE NACIONAL COTOPAXI:

(Descripción General Parque Nacional Cotopaxi; MAE; 2009)

- Chuquiragua: (Chuquiragua jussieui)
- Pajonales: (Calamagrostis intermedia)
- Gentianas: (Gentianella foliosa)
- Genciana Lligllisisa (Gentiana sedifolia)
- Mortiños: (Vaccinium floribundum)
- Achicorias: (Werneria nubigena)
- Sunfos : (Micromeria nubigena)
- Matico : (Aristeguietia glutinosa)
- Pumamaqui: (Oreopanax sp.)
- Romerillo: (Hypericum laricifolium)
- Quishuar: (Buddleja pichinchensis)
- Piquil : (Gynoxys buxifolia)
- Yagual : (Polylepis racemosa)
- Almohadilla (Plantago rigida)
- Musgos (Bryophytum)



Autor: Lilian Reinoso, Mauro Moran.

2.1.1.10. Fauna

Los mamíferos que se pueden encontrar en la zona son:
(Descripción General Parque Nacional Cotopaxi; MAE; 2009)

- Conejos: (Silvilagus brasiliensis)
- Venado: (Odocoileus virginianus)
- Lobos: (Pseudalopex culpaeus)
- Puma: (Puma concolor)
- Cervicabra: (Mazama rufina)
- Zorrillo: (Conepatus semistriatus)
- Ratones: (Caenolestes sp.)



Fuente: www.turismoyacuanquer.blogspot.com

Existe también alrededor de 80 especies de aves muchas acuáticas y migratorias, cabe recalcar la presencia del cóndor andino especie amenazada.

Los peces que se reproducen en los ríos, preferentemente son la preñadilla, única especie nativa y la trucha; los reptiles están representados por la lagartija y los anfibios por el jambato que según el Plan de manejo realizado en 1996 se reporta a esta especie como posiblemente extinta.

2.1.1.11. Acceso al Parque

Las visitas al Parque se las realiza por vía terrestre, El acceso principal es la carretera Panamericana que n su recorrido hacia el Parque Nacional Cotopaxi atraviesa Tambillo y Aloag para ingresar por Machachi hacia el control Norte en la provincia de Pichincha. También se puede ingresar por el control Sur en el Km. 44 cerca de Lasso en la provincia de Cotopaxi.

Los turistas extranjeros especialmente que llegan al lugar necesitan rentar transportes desde Machachi o Lasso, deben optar por la contratación de paquetes turísticos que incluyan el servicio de transporte.

Dentro del Parque Nacional encontramos varios caminos y senderos que cruzan atractivos como Limpiopungo, el Centro de Interpretación además existe el camino hacia el Refugio José Ribas y el sendero de ascenso a la cumbre del Volcán Cotopaxi.

También podemos destacar la conexión de la Línea Férrea desde el sur de Quito hacia el Área de Recreación el Boliche donde los visitantes pueden desplazarse al interior del Parque Nacional.

A. Mapa Acceso al Parque

Ver Anexo 1.

2.1.1.12. Turismo

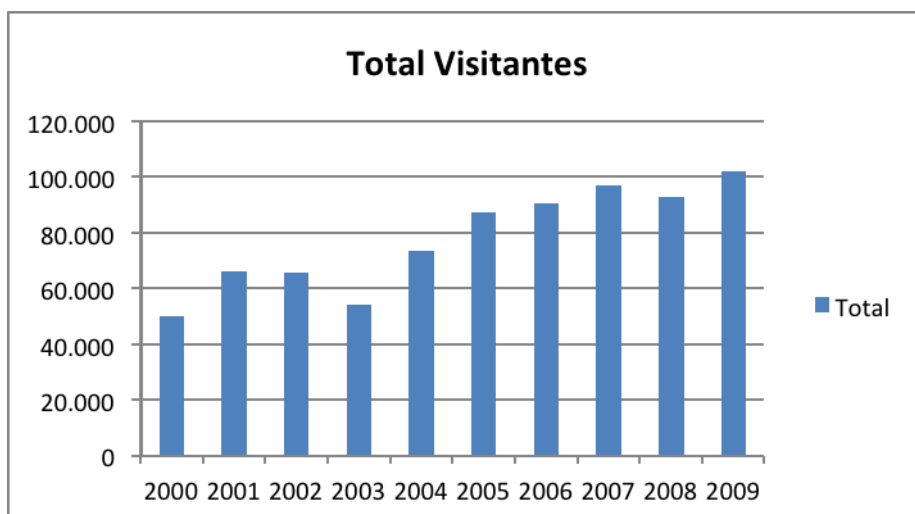
Según el Ministerio de Turismo, de cada 100 turistas que salen de Quito en feriados, 6,4% arriban a la Provincia de Cotopaxi, siendo el PNC el principal atractivo y lugar de visita obligada para los viajeros que llegan a la provincia.

Según estadísticas presentadas por el Ministerio de ambiente, la Subsecretaria de Patrimonio Natural y la Dirección Nacional de Biodiversidad las visitas al PNC en el periodo 2000 – 2009 son las siguientes:

Visitas Parque Nacional Cotopaxi periodo 2000 – 2009

AÑO	TOTAL
2000	49.826
2001	66.298
2002	65.723
2003	54.184
2004	73.296
2005	87.139
2006	90.529
2007	97.110
2008	93.010
2009	101.882
TOTAL	778.997

Grafico Visitas Parque Nacional Cotopaxi periodo 2000 2009



Fuente: Ministerio de Ambiente / Dirección Nacional de Biodiversidad.

Autor: Lilian Reinoso

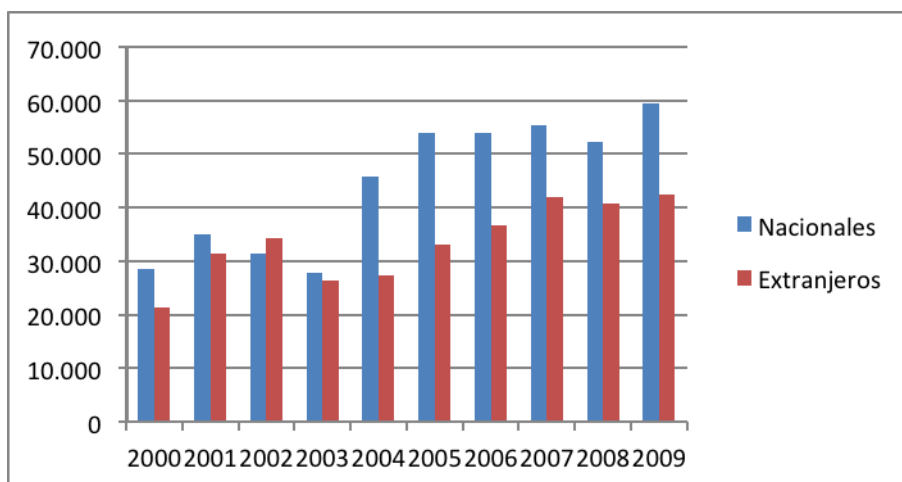
Según Felipe Campos, director nacional de Biodiversidad del Ministerio del Ambiente se calcula que el 60% de los visitantes son nacionales y el 40%, extranjeros. La tarifa es de \$2 para nacionales y \$10 para extranjeros y los niños, la mitad.

Según las estadísticas obtenidas del Ministerio de Ambiente el número de visitantes nacionales y extranjeros en el periodo 200-2009 es el siguiente:

Visitantes Nacionales y Extranjeros periodo 2000 – 2009

AÑO	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
2000	28.478	21.348	49.826
2001	34.920	31.378	66.298
2002	31.330	34.393	65.723
2003	27.916	26.268	54.184
2004	45.882	27.414	73.296
2005	54.014	33.125	87.139
2006	53.851	36.678	90.529
2007	55.268	41.842	97.110
2008	52.327	40.683	93.010
2009	59.513	42.369	101.882
TOTAL	443.499	335.498	778.997

Grafico Visitantes nacionales y extranjeros periodo 2000-2009



Los ingresos que genera el Parque Nacional Cotopaxi bordean los \$400 mil anuales; de estos en 2008, solo retornaron \$9 000, los que sirvieron para realizar ciertos arreglos, pero que resultan insuficientes para que el sitio atienda sus necesidades. (Ministerio de Turismo 2008).

Dentro de los límites del parque se pueden encontrar nueve atractivos naturales y nueve culturales, pero el mayor atractivo del lugar es su belleza escénica y los recursos naturales que se conservan; entre los principales atractivos están el Volcán Cotopaxi y Laguna de Limpiopungo.

A. Atractivos Turísticos:

- Volcanes Cotopaxi, Rumiñahui
- Laguna de Limpiopungo
- Lagunas Cajas
- Laguna de Cajatamba
- Ambientes lacustres Lagunas
- Manantial (laguna de los patos)
- Ríos Cascada Cara Sur Cóndor Huayco

B. Sitios Naturales

- Fenómeno Espeleológico Cuevas de los Búhos
- Tambopaxi
- Refugio José Ribas

C. Manifestaciones Culturales:

- Centro de Interpretación

D. Históricas:

- Zona Histórica Pucara de Salitre
- Cultura Chagra y Panzaleo
- Etnografía Cultura y tradiciones Historias y Leyendas
- Realizaciones técnicas Minas Mina de Piedras Lajas.

2.1.2. Volcán Cotopaxi



Fuente: Mauricio Reinoso

2.1.2.1. Generalidades

El Cotopaxi es parte de la cordillera de los Andes, tiene una elevación de 5.897 metros y es considerado el segundo más alto del Ecuador después del Chimborazo que tiene 2.547msnm y uno de los volcanes activos más altos del mundo. Con un cono absolutamente simétrico forman su signo identificable, el volcán Cotopaxi es también una imagen del libro ilustrado de Ecuador.

Sus coordenadas son 00°40'S 78°26'O / -0.667, -78.433, y la primera ascensión al mismo fue realizada por Wilhelm Reiss de nacionalidad alemana en el año de 1872. La inclinación de sus flancos es de 30° aproximadamente, y el diámetro de su base es de 15 Km.

El Cotopaxi apareció a mediados del Pleistoceno entre un millón y 200.000 años atrás sobre capas volcánicas mucho más antiguas. El Guagua Cotopaxi que se encuentra un poco más al sur es lo que

quedo del antiguo volcán Cotopaxi cuando este tenía una actividad más explosiva que la actual. A finales del pleistoceno hasta la actualidad, el Cotopaxi reanudó su actividad y se fue construyendo el actual cono.

2.1.2.2. Ubicación

El Cotopaxi se encuentra en la planicie de Limpiopungo a 35 Km. al noreste de Latacunga y 40 Km. al sureste de Quito. Está ubicado en la región central de la depresión interandina y está rodeado de numerosos volcanes inactivos. Tenemos la cuenca norte del Cotopaxi entre los volcanes Rumiñahui y Sincholagua, más al norte nos encontramos con el Pasochoa; en ubicación nor-oriente está el Antisana y hacia el noroccidente el Corazón. Luego bajando por la cuenca norte hallamos la zona de altiplano y los ríos Pita y Salto. Hacia el occidente se levantan los Illinizas y el Yanahurco. Hacia el suroriente del Cotopaxi tenemos al Quilindaña y por la cuenca sur del mismo, llegamos a las quebradas de Cutuchi, Saquimala y Barrancas. (Santos, Andrea Coloma, Guía del Patrimonio de Áreas Naturales protegidas del Ecuador, Ecuador, 2007)

2.1.2.3. Etimología

En lengua caribes significa "Rey de la muerte"; en Cayapa: "El cuello ardiente", "El trono" o "Altar de la luna" y en quechua significa "Masa de fuego".

2.1.2.4. Actividad

La actividad actual del Cotopaxi es visible en forma de fumarolas dentro y fuera del cráter, también su actividad es perceptible en

forma de sismos. Ya que es un volcán activo, los científicos del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional estudian constantemente los parámetros químicos, sísmicos y de deformación para mitigar las consecuencias de una nueva erupción.

2.1.2.5. Geología

A lo largo de su historia ha producido dos tipos de erupciones: las andesíticas (erupciones de tamaño leve a moderado) y las riolíticas (erupciones muy grandes, cuyos productos tienen una amplia distribución). Por esta razón se dice que es un volcán con carácter bi-modal (www.ecuadorciencia, 2005).

Durante los últimos 4000 años los magmas expulsados durante sus erupciones han sido de composición andesítica. Se pueden identificar 19 ciclos eruptivos que empezaron con caídas plinianas, y además produjeron la producción de flujos piro plásticos y flujos de lava. Cada ciclo terminó con períodos de calma, durante los cuales se formaron capas de suelo que representan períodos de pausa en la actividad eruptiva.

El Cotopaxi tiene un diámetro basal de 16 x 19 km, alcanza los 5897 msnm y está cubierto desde los 5000 msnm con glaciares que tienen un volumen estimado de 0.5 km³. La actividad fumarólica en el cráter y en los flancos superiores del volcán, así como las recientes erupciones históricas ratifican el estado activo del volcán. (Ortiz, Eduardo Aguilera, Prevención de los Riesgos Asociados con la Erupción del Volcán Cotopaxi, Ecuador, 2006).

2.1.2.6. Historia Eruptiva

Desde 1534 el Cotopaxi ha presentado erupciones importantes, se destacan los eventos de 1742, 1744, 1768 y 1877. Estas

erupciones generaron caídas de ceniza, pómez y flujos de lava, flujos piro clásticos y lahares que afectaron severamente las áreas aledañas, causando importantes daños a las propiedades, pérdidas de vidas humanas de ganado y causando graves crisis económicas en toda la región.

CAPITULO III

3.1. ANALISIS SITUACION ACTUAL REFUGIO JOSE F. RIBAS



Autor: Lilian Reinoso

3.1.1. Generalidades

Ubicado a 4810 metros de altura, en la vertiente norte del volcán Cotopaxi, en la vía para ascender a la cumbre, se encuentra el "Refugio José F. Ribas que lleva el nombre de quién impulso este magnífico proyecto. El refugio que fue construido en 1971 por el grupo de Ascensionismo del Colegio San Gabriel liderados por el padre jesuita José Ribas de Reina fundador y gestor del proyecto con el objetivo de albergar andinistas, turistas y brindar un espacio cómodo para descansar, alimentarse y prepararse para el asenso al volcán.

Este año el Refugio José F. Ribas cumple 40 años de servicio al montañismo y al turismo del Ecuador y del mundo.

Existe un camino señalizado para auto en buen estado todo el año, desde el Parque Nacional Cotopaxi, hasta el sitio conocido como Parqueadero del Refugio, desde el parqueadero se debe realizar una

caminata de entre 30 min a 45 min por un sendero de arena volcánica para llegar al refugio.

El Refugio presta servicio a turistas y andinistas durante todo el año y el costo por pernoctación es de 15 dólares para nacionales y de 20 dólares para extranjeros más IVA. Este precio no incluye el ingreso al Parque Nacional Cotopaxi.

Además de la construcción el Grupo del Colegio San Gabriel han sido los encargados de administrar y mantener el lugar hasta hoy en día.

Desde su construcción el número de visitantes del Refugio José F. Ribas ha ido incrementando ya que el turismo de montaña se ha convertido en uno de los atractivos más grandes de nuestro país y atrae tanto a turistas extranjeros como nacionales.

3.1.2. Infraestructura y Diseño

La idea de construir un refugio de alta montaña en el Cotopaxi nació luego de la Primera Expedición Ecuatoriana a los Alpes que realizaron el Padre Ribas y algunos jóvenes montañistas del Grupo Ascensionismo del Colegio San Gabriel en 1969. Sorprendidos por las comodidades y el servicio que brindaban los refugios alpinos el grupo volvió al país con la idea de construir una obra similar, que aloje a los montañistas que suben a la cumbre del volcán y que invite a los turistas nacionales y extranjeros a conocer el volcán.

La construcción del refugio duro un año y se realizó con la ayuda de los socios del club, obreros del Pedregal y la donación de material de construcción de varias personas e instituciones privadas.

El proyecto se desarrolló en dos etapas; la primera donde se realizó un refugio pequeño para brindar abrigo a los andinistas de las inclemencias del clima y para cubrir las necesidades básicas. La segunda etapa se completó en el año de 1977 y consistió en una ampliación con dos grandes salas - comedor, una para turistas y otra para deportistas y dos

cocinas; en la segunda planta de 180m², se encuentran dos dormitorios con sus respectivas literas, en el primer dormitorio existe varios guarda ropas para el beneficio de los usuarios. Cabe anotar que existe una instalación extra que funciona también como dormitorio y que se encuentra fuera de la casa principal. Para lograrlo se tuvo que vencer varios desafíos como la falta de accesibilidad, todo el material se subió a pie; falta de maquinaria y tecnología, el cemento se mezclaba a mano, la nieve se derretía con fuego y la inclemencia del clima hacia el trabajo aun más duro, había días difíciles en los que no se podía avanzar por la lluvia o nieve, etc.

A lo largo de los años, se han realizado varias remodelaciones, sobre todo para ampliar su capacidad de hospedaje que hoy en día llega cerca de las 70 plazas.

Refugio José F. Ribas
Año 1971 - Primera Etapa
Imagen restaurada digitalmente



Fuente: Mauro Moran

Ya que el diseño y construcción del refugio fueron inspirados en refugios alpinos, los aspectos técnicos están bien cuidados. La apariencia externa con paredes de piedra va acorde con el medio. En su interior, el refugio es luminoso y brinda comodidad; los pisos son de madera.

El refugio José F Ribas, cuenta con los siguientes servicios:

- Cocina
- Canceles de seguridad para los equipos de los clientes
- Luz (por horas)
- Agua (limitada)
- Baterías sanitarias
- Equipo de radio transmisor para emergencias
- Teléfono celular para emergencias
- Equipo de primeros auxilios
- Camillas para evacuación en caso de emergencia
- Venta de postales, revistas, pósters, stickers, libros, camisetas.

Otro servicio con el que se puede contar es el de dormitorio, en donde el huésped cuenta con una plaza para dormir, incluido un colchón, luz eléctrica por 2 horas en la noche y servicios higiénicos; es muy importante tomar en cuenta que el visitante deberá llevar su propia bolsa de dormir, ropa adecuada y linterna personal.

A pesar de que en su momento el refugio cubría con las necesidades de los visitantes y su estructura y distribución eran adecuadas a lo largo de los años el uso y la gran afluencia de visitantes han deteriorado mucho las instalaciones; además la distribución y el equipamiento del área de alimentos y bebidas no son los más adecuados para cubrir con las necesidades actuales de los visitantes.

El plano actual del refugio realizado por el arquitecto Luis Eduardo Naranjo, se puede observar en el Anexo 2.

3.1.3. Permisos de Ley

El refugio cuenta con el permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Turismo y con patente municipal otorgada por el Municipio de la ciudad de Latacunga.

3.1.4. Grupo Ascensionismo Colegio San Gabriel

El Grupo se ha hecho cargo de administrar, cuidar y abastecer el refugio a lo largo de estos 40 años. Durante los primeros 20 años, estas tareas eran realizadas por varios miembros del grupo de manera voluntaria, ya que el número de visitantes era limitado no era una tarea complicada consistía en abastecer al refugio de gas y agua (galones) cada una o dos semanas.

Con los años el turismo hacia esta zona fue creciendo, y se completo la segunda parte del refugio (1977) que consistía en una gran ampliación que permitía recibir el creciente número de visitantes. Debido al desarrollo del turismo el abastecimiento debía realizarse más seguido y empezaron a surgir nuevas necesidades que debían ser atendidas. Desde este momento la administración paso a manos de uno de los miembros del grupo (1991), quien desempeña esta tarea hasta el 8 de marzo del 2011. A partir de este día el refugio está administrado por Belisario Chiriboga, administrador de la Hacienda Tambopaxi y miembro activo del Grupo de Ascensionismo del Colegio San Gabriel; quien en conjunto con la directiva del grupo han planteado un “plan estratégico” para realizar el mejoramiento y la adecuación del refugio y de los servicios que se brindan, para así lograr una mejor atención, cubrir con todas las necesidades de los visitantes y dar una nueva imagen al refugio atrayendo a mas visitantes y aportando con el turismo de país; todo esto bajo un objetivo ambiental para detener la creciente contaminación que el refugio y sus visitantes producen a diario y que está dañando el medio ambiente de la zona.

La presente investigación planteará una propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas para poder satisfacer la gran demanda existente de una manera técnica, higiénica y de calidad acoplada a las características y recursos del lugar; buscando reducir la cantidad de desechos y basura que se produce actualmente en el área de alimentos y bebidas.

3.1.5. Situación Actual Área de A&B

El área de alimentos y bebidas del refugio cuenta con un sistema antiguo y rudimentario además de un equipamiento limitado que no solo afecta y molesta a los visitantes sino que perjudica al medio ambiente.

3.1.5.1. Comedor

El refugio cuenta con 2 comedores, el primero ubicado en el lado derecho del refugio y cuenta con 8 mesas de madera con bancas, cada mesa tienen una capacidad para 4-5 personas aproximadamente.

El segundo comedor un poco más grande se encuentra al lado izquierdo del refugio cuenta con 10 mesas de las mismas características. Dando en total una capacidad para 72 personas aproximadamente.

Los pisos son de madera lo que ayuda a mantener el calor del refugio.

Comedores





Autor: Lilian Reinoso

3.1.5.2. Cocina

El refugio cuenta con dos cocinas y una pequeña bodega. El equipamiento existente es muy limitado y no hay servicio de restaurante, es común que en temporada alta no haya abasto para todos los visitantes.

Las cocinas están distribuidas de la siguiente manera:

La más pequeña está destinada para los grupos de andinistas que pernoctan en el refugio; cada grupo debe preparar la comida que ellos mismo han traído, la utilización de la misma se maneja a través de un rudimentario sistema de turnos donde los cuidadores se encargan de verificar que los turnos se cumplan. Esta cocina está abierta solamente en las noches.

La cocina más grande funciona durante el día y está destinada para todo visitante o andinista que se encuentre en el lugar; es atendida por los cuidadores de turno quienes carecen de capacitación para realizar este tipo de servicio.

La bodega que tiene el refugio actualmente solo se usa para guardar tanques de gas.

Existen muebles de cocina donde se guardan los instrumentos de cocina que se utilizan, estos se encuentran en malas condiciones.

Cocina Pequeña



Autor: Lilian Reinoso

Cocina Grande



Autor: Lilian Reinoso

3.1.5.3. Equipamiento

El equipamiento es muy limitado, cada cocina cuenta con dos cocinas caseras a gas de 4 quemadores que se encuentran en mal estado por el continuo uso.

En la cocina más grande hay un quemador industrial, utilizado para calentar agua.

No hay refrigeradores, ni congeladores ya que no existe la necesidad, todos los productos que se ofrecen no necesitan ningún tipo de refrigeración.

Utensilios de cocina; el refugio cuenta con 4 ollas de 4 litros cada una y una olla grande de 10 litros.

Cuentan con 3 cucharones, 1 tenedor cuchara y 2 cuchillos cebolleros.

En lo que se refiere a cubertería, el refugio cuenta con una gran cantidad de cucharas, grandes para las sopas y pequeñas para las bebidas calientes; y tan solo con un par de cuchillos y tenedores.

La vajilla que se utiliza está compuesta por vajillas tanto de plástico y de cristal, no existe uniformidad ni hay una cantidad adecuada, en temporada alta normalmente no hay abasto para todos los visitantes.

Cuidador Refugio José F.Ribas



Autor: Lilian Reinoso

3.1.5.4. Menú

Dentro del menú actual que ofrece el refugio podemos encontrar lo siguiente:

AGUA TESALIA	1,00
ATUN EN LATA 180g	2,00
CARAMELOS	0,10
CERVEZA EN LATA	2,00
CHOCOLATE BARRA PEQUEÑA	0,30
CHOCOLATE BARRA GRANDE	0,80
CHOCOLATE CALIENTE	1,00
COLA PEQUEÑA	1,50

GALLETAS	0,80
GATORADE	2,00
PAPAS FRITAS	0,80
PLATO DE SOPA CALIENTE	2,00
SNICKERS	1,80
SOBRE DE SOPA MAGUI	1,50
TE CALIENTE	1,00

3.1.5.5. Proveedores

El refugio no maneja proveedores, todos los productos que se ofrecen en el refugio son comprados por el administrador en tiendas o supermercados en Quito o Machachi. No se lleva un registro detallado sobre los productos que se venden en el refugio, fechas de compra y de caducidad. Tampoco se lleva un registro de los productos de limpieza.

3.1.5.6. Recursos

Los recursos en el refugio son escasos, el agua se obtiene mediante recolección; se recoge la nieve y se la diluye aunque hoy en día es difícil ya que gracias al calentamiento global hay menos nieve y hay que caminar cada vez más para conseguirla, también se recoge el agua que cae del techo; toda el agua recolectada se almacena en una cisterna.

Existe un sistema de tuberías que traen agua desde el glaciar, hacia un tanque ubicado algunos metros arriba del refugio pero debido a las bajas temperaturas y al clima adverso del lugar estas tuberías suelen congelarse y muchas veces se rompen con la caída de piedras haciendo que no funcionen correctamente.

La escases de agua es un problema común en el refugio lo que se convierte en una gran molestia ya que no se pueden utilizar los

baños que tiene el lugar. Para la preparación de alimentos actualmente se sube agua embotellada.

El refugio cuenta con una pequeña planta de energía por lo que la luz es racionada y se utiliza solo por horas. Existen también dos paneles solares que son utilizados normalmente en la madrugada a partir de las 12 PM que es la hora en que los andinistas salen a la cumbre del volcán.

3.1.5.7. Basura

Como se mencionó anteriormente los visitantes llevan su propia comida para consumirla en el refugio creando una cantidad de basura y desechos que se quedan en el refugio. Muchos visitantes vienen en grupos donde el guía se encarga de traer la comida y prepararla en la cocina, la mayoría de veces la comida no es consumida en su totalidad, por lo que la basura está compuesta no solo de empaques plásticos y envases de comida sino de comida misma, que produce mal olor y complica el traslado hacia la ciudad para botarla en lugares adecuados, a demás de crear un costo extra para el refugio.

3.1.6. Análisis FODA Área de alimentos y Bebidas Refugio José F. Ribas

FORTALEZAS

- Ubicación privilegiada es el único lugar que existe para refugiarse a esa altitud (4810msnm).
- Fácil acceso.
- El volcán Cotopaxi es considerado el segundo atractivo natural turístico del país.
- El refugio está dirigido a un segmento de mercado que ninguna de las haciendas que se encuentran cerca de la zona abarca.

- A pesar de estar ubicado dentro del Parque Nacional Cotopaxi el refugio es privado.
- El refugio cuenta con todos los permisos de funcionamiento y de ley.
- Existe la infraestructura adecuada para el área de cocina y restaurante.

OPORTUNIDADES

- Aumento del turismo en la zona.
- Se puede utilizar el área de Parqueadero como un pequeño centro de acopio de los diferentes productos que se deben subir al refugio y bajar del mismo.
- Todos los andinistas que van a subir el volcán, necesitan comer ya que es indispensable una buena alimentación para tener un buen rendimiento en el trayecto a la cumbre.

DEBILIDADES

- No existe servicio de restaurante.
- Hay carencia de profesionales en los cargos de cocina y servicio.
- No hay una adecuada capacitación al personal, no se maneja normas de higiene, de preparación de alimentos o de seguridad.
- No hay mantenimiento adecuado de la infraestructura.
- Las cocinas son antiguas y no hay el equipamiento, ni utensilios de cocina necesarios.
- No hay variedad en el menú que se ofrece actualmente.
- Los productos que se ofrecen no cubren con las necesidades alimenticias de los andinistas.
- No hay opciones para vegetarianos.
- Los productos que se ofrecen y recursos (gas) que se utiliza en el refugio se deben subir a pie desde el estacionamiento.
- Problemas de abastecimiento de agua

AMENAZAS

- Violencia e inseguridad en el país tanto para extranjeros como nacionales.
- Existe mucha oferta turística en los alrededores del Parque Nacional Cotopaxi.
- Riesgo de erupción del Volcán Cotopaxi
- Alteraciones en el clima.
- Escases de recursos por la ubicación.

CAPITULO IV

4.1. ESTUDIO DE MERCADO

Es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal la descripción de las características y funciones de un mercado para ayudar en la toma de decisiones. Consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización. (Kotler Philip, Bloom Paul; Hayes, Thomas; Marketing de servicios profesionales, Pardos Ibérica, España, 2004).

Facilita la obtención de datos que serán analizados para obtener resultados sobre la aceptación o no de un producto y sus complicaciones dentro del mercado.

4.1.1. Objetivos

A través del presente estudio de mercado se desea obtener la siguiente información:

- Determinar el grado de satisfacción de los consumidores del área de alimentos y bebidas.
- Determinar un mercado meta, sus características específicas y los gustos y preferencias alimenticias.
- Determinar que el número de consumidores que conforman el mercado meta es suficiente para que el proyecto sea viable.

Para lograr los objetivos establecidos se utilizará el método cualitativo, proceso en el cual se realiza la recolección y análisis de información que no tienen representatividad estadística; ya que se tiene muy poca información sobre el funcionamiento del área de alimentos y bebidas, no existen datos concretos, ni registros. Para lograrlo se realizará una encuesta que se efectuará a una muestra de la población para obtener la

información necesaria para realizar el estudio y cumplir con los objetivos planteados.

4.1.2. Demanda

4.1.2.1. Demanda Histórica

Como se mencionó anteriormente desde su creación el refugio ha sido manejado por miembros del Grupo Ascensionismo del Colegio San Gabriel. La administración se ha manejado de una forma muy informal desde el inicio, basándose en la confianza entre administrador y miembros del club, por lo tanto no existen ningún tipo de registro o reporte de los productos que se vendían, fechas de compra y de caducidad donde se pueda comprobar la demanda histórica del área de alimentos y bebidas del refugio.

4.1.2.2. Demanda Actual

Desde el cambio de administración en marzo del presente año, se empezaron a manejar registros por lo que los datos obtenidos son de los 4 meses en que la nueva administración ha estado trabajando en el refugio.

Se debe tomar en cuenta que debido a las condiciones climáticas existe una temporada alta y una temporada baja y la afluencia de visitantes varía significativamente en cada época.

Número de visitantes al refugio periodo Marzo - Junio 2011:

Visitantes	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Nacionales	109	185	51	237
Extranjeros	251	105	90	364
Total	360	290	141	601

De acuerdo a estos datos y basándonos en la información obtenida a través de entrevistas con el administrador actual del refugio y los miembros del grupo Ascensionismo del Colegio San Gabriel sobre el número de visitantes que aproximadamente llegan al refugio el resto del año, se ha calculado que el promedio de visitantes al mes es de 700.

Ingreso del restaurante por mes:

	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ingreso Restaurante	\$3.221,00	\$1.331,00	\$ 704,20	\$ 3.001,97

4.1.3. Oferta

4.1.3.1. Oferta Histórica

La presente investigación presenta un caso especial, ya que debido a la ubicación del refugio José. F Ribas a 4810msnm, no ha existido ni existe actualmente ningún otro establecimiento que le haga competencia.

4.1.4. Segmentación de Mercado

A través de la siguiente segmentación de mercado, vamos a determinar las características, deseos y necesidades del grupo de clientes a los que queremos llegar. La segmentación se va a realizar tomando en cuenta diferentes criterios que nos ayuden a diferenciar a nuestros clientes del resto de turistas que llegan al Parque Nacional Cotopaxi.

Gracias al estudio cualitativo realizado y la investigación de campo, la información recopilada durante esta investigación define varios segmentos de visitantes y turistas que llegan al refugio.

4.1.4.1. Segmentos

Se han identificado cuatro tipos de visitantes y turistas que llegan al refugio todos los días. Son los siguientes:

- Grupos familiares nacionales, hombres y mujeres de ingresos económicos medios, que disfrutan de la naturaleza y viajes de aventura. Realizan visitas cortas, sin pernoctación y su consumo es reducido.
- Jóvenes y adultos, nacionales y/o extranjeros, hombres o mujeres, de ingresos económicos medios o altos, que disfrutan de la naturaleza y los viajes de aventura. Realizan visitas de un día y su consumo es reducido.
- Grupos de jóvenes y adultos nacionales y/o extranjeros, hombres y mujeres de un amplio rango de edad, que disfrutan del andinismo y la aventura. Realizan sus visitas acompañados de un guía, pueden quedarse varios días para realizar prácticas en hielo o una noche para realizar el ascenso a la cumbre.
- Grupos de jóvenes y adultos nacionales, hombres y mujeres de un amplio rango de edad, que disfrutan del andinismo y la aventura. Pueden formar parte de clubes de andinismo o tener amplios conocimientos sobre el tema. Su estadía puede ser de varios días o de una noche para el ascenso a la cumbre.

4.1.4.2. Selección Mercado Meta

Después de analizar los segmentos se podría decir que la investigación se dirigirá principalmente a satisfacer las necesidades de los grupos de visitantes que quedan a dormir en el refugio, ya que estos grupos son los que generan más ingresos y buscan un servicio más personalizado y enfocado al tema del andinismo.

Sin embargo todos los clientes son importantes por lo que también se brindará un servicio adecuado y de calidad para el segmento de personas que visitan el refugio solo por el día.

4.1.5. Muestreo

El muestreo es una herramienta de la investigación científica. Es el proceso para determinar una muestra de una población, con la finalidad de hacer deducciones sobre dicha población. Una muestra adecuada logra una versión simplificada de la población, la misma que producirá de cierto modo sus rasgos y características básicas. (Levine, David; Krehbiel, Timothy; Berenson, Mark; Estadística para Administración, 4ta edición, PEARSON Educación, México, 2006).

Para realizar el muestreo debemos tener en claro los siguientes conceptos:

- **Población:**
Es el conjunto total de individuos susceptibles de poseer la información buscada; en este caso todos los visitantes del refugio José F Ribas; los que visitan el refugio por el día y los que se quedan a dormir. Según la investigación realizada se estima que el número de visitantes que tiene el refugio es de 700 personas aproximadamente al mes.
- **Muestra:**
Es la parte de la población que va a ser estudiada. El número de individuos de la muestra se llama tamaño de la muestra.
- **Error de muestreo:**
Error de muestreo se le denomina al error que se comete ya que se obtienen conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de sólo una parte de ella.

4.1.5.1. Fórmula

Para obtener el tamaño de la muestra y saber el número de personas que deben ser encuestadas se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra.

N= Población (700 promedio de visitantes al mes)

P= Probabilidad de aciertos (0.5)

Q= Probabilidad de errores (0.5)

Z= Grado de confiabilidad (2)

E= Error (0.086)

4.1.5.2. Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{2^2 * 0.5 * 0.5 * 700}{(0.08)^2 * (700 - 1) + 2^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{700}{5.4736}$$

$$n = 127.89$$

n= 128 es el número de encuestas que se deben realizar a los visitantes del Refugio José F. Ribas.

4.1.6. Encuesta

Se va a realizar encuestas individuales a los visitantes para recolectar la información necesaria sobre los gustos y preferencias alimenticias de los mismos.

Se escogió este método ya que es flexible, se puede obtener mucha información de una forma rápida y se puede tener contacto directo con los clientes. En base a los resultados de la encuesta se desarrollará la propuesta de mejora del servicio y la creación de un menú adecuado que satisfaga las necesidades y expectativas de los visitantes.

Además se va realizar una pequeña encuesta a las principales agencias de viaje y tour operadores que ofrecen paquetes turísticos hacia el Volcán Cotopaxi y hacen uso de las instalaciones del refugio.

Se les explicará los servicios que se proponen en la presente investigación y se les preguntará si están dispuestos a hacer uso de los mismos y adoptarlos dentro de sus paquetes turísticos.

4.1.6.1. Encuesta Visitantes

1. Sexo:

Femenino _____ Masculino _____

2. Nacionalidad

Ecuatoriano _____ Extranjero _____

3. Su edad está entre los:

- ☐ 15 – 24
- ☐ 25 – 34
- ☐ 35 – 44
- ☐ 45 – 54
- ☐ 55 o más

4. Según su criterio el servicio de restaurante que brinda el refugio actualmente es:

Bueno _____ Regular _____ Malo _____

5. Su visita al refugio es:

Por el día _____

Pernoctara en el refugio (se queda a dormir) _____

POR EL DIA

6. Usted vino al refugio

- ☐ Independientemente
- ☐ Con un guía
- ☐ Como parte de un paquete turístico. Por favor anote el nombre de la agencia de viajes o empresa con la que contrato el paquete. _____

7. ¿Si el refugio brindara un servicio de restaurante con menú completo el para desayuno y almuerzo estaría dispuesto a hacer uso del mismo?

Si _____

No _____

8. Si su respuesta fue sí. ¿Qué tipo de comida le gustaría que ofreciera el refugio para almuerzo?

- ☐ Sopas
- ☐ Carnes
- ☐ Ensaladas
- ☐ Sanduche
- ☐ Empanadas
- ☐ Comida Vegetariana
- ☐ Otro _____

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio? (menú completo)

\$5 - \$10 _____ \$11 – 16\$ _____ \$17 - \$22 _____

PERNOCTA EN EL REFUGIO

10. Usted vino al refugio:

- ☐ Independientemente
- ☐ Con un guía
- ☐ Como parte de un paquete turístico.

Por favor anote el nombre de la agencia de viajes o empresa con la que contrato el paquete. _____

11. ¿Si el refugio brindara un servicio de restaurante con menú completo el para la cena y desayuno estaría dispuesto a hacer uso del mismo?

Si _____ No _____

12. Si su respuesta fue sí. ¿Qué tipo de comida le gustaría que ofreciera el refugio para la cena?

- ☐ Pastas
- ☐ Sopas
- ☐ Carnes
- ☐ Comida Vegetariana
- ☐ Sandwiches
- ☐ Empanadas

13. ¿Y para el Desayuno?

- ☐ Huevos
- ☐ Pan
- ☐ Barras Energéticas
- ☐ Tamales/ humitas
- ☐ Bebidas Calientes

14. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por comida?

\$ 6 - \$ 12 _____ \$13 - \$19 _____ \$ 20 - \$ 26 _____

15. ¿Si el Refugio brindara paquetes alimenticios que incluyen 2 o 3 comidas por un valor determinado, estaría dispuesto a hacer uso del mismo? (Paquete A: Cena + Desayuno Nocturno / Paquete B: Cena + Desayuno Nocturno + Almuerzo)

Si _____

No _____

16. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el paquete completo?

\$20 - \$ 25 _____ \$ 26 - \$31 _____ \$ 32 - \$ 37 _____

4.1.6.2. Encuesta Agencias de Viaje

1. Según su criterio el servicio de restaurante que brinda el refugio José F. Ribas actualmente es:

Bueno _____ Regular _____ Malo _____

2. Si el Refugio brindara paquetes alimenticios de 2 o 3 comidas completas por un valor determinado, estaría dispuesto a incluir este servicio dentro de sus paquetes turísticos y tours?

Si _____ No _____

3. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por paquete por persona?

- 2 Comidas

\$10 - \$16 _____ \$ 17 - \$23 _____ \$ 24 - 30 _____

- 3 Comidas

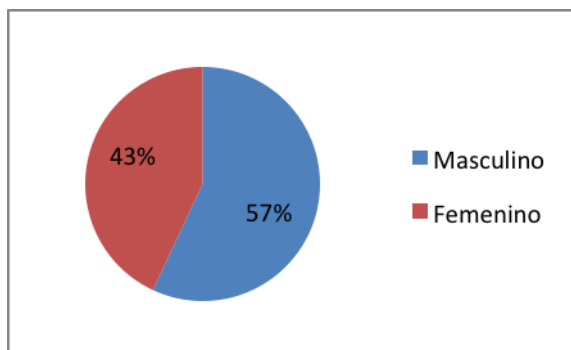
\$18 - \$25 _____ \$ 26 - \$33 _____ \$ 34 - 40 _____

4.1.7. Tabulación y Análisis de Resultados

4.1.7.1. Encuesta Visitantes

Se obtuvieron los siguientes resultados:

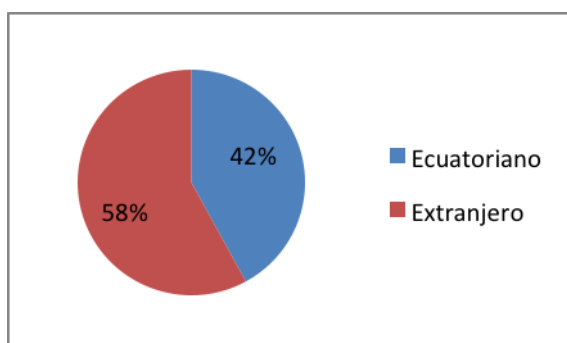
1. Sexo:



ANALISIS:

Como indican los resultados a pesar de que la mayoría de visitantes al refugio son hombres (57%), no existe una gran diferencia en cuanto a la cantidad de mujeres que visitan el refugio (43%). Este resultado afirma que hoy en día existe una gran cantidad de mujeres que practican y disfrutan de los deportes de aventura como el andinismo que antes estaba catalogado como un deporte netamente masculino, conformando así un papel esencial para la presente investigación que busca satisfacer las necesidades de todas las personas que visitan el refugio.

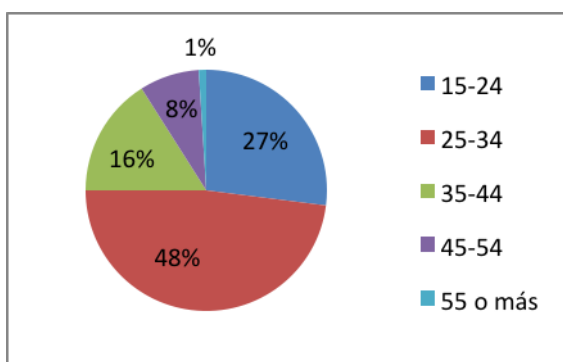
2. Nacionalidad:



ANALISIS:

De acuerdo con los resultados obtenidos el 58% de visitantes son extranjeros, sin embargo el 42% son ecuatorianos, lo que revela que hay un buen turismo interno en el país, pero que podría mejorar si se mejoran los servicios y se realiza una correcta publicidad para atraer un mayor número de visitantes.

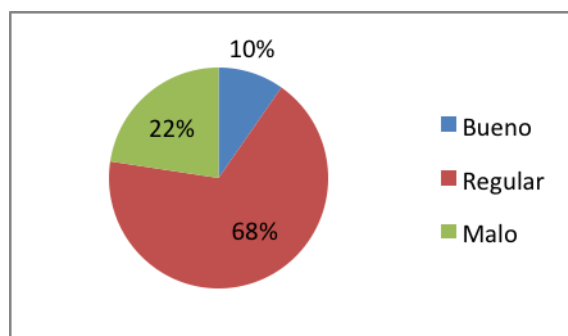
3. Su Edad está entre:



ANALISIS:

Según los resultados obtenidos la mayor cantidad de visitantes están entre los 25 y los 34 años de edad con un 48%, le sigue el grupo de jóvenes que están entre los 15 y 24 años, con un 27% y el grupo que se encuentra entre los 35 y los 44 años de edad con un 16%, el grupo de visitantes que se encuentran entre los 45 y los 54 años es reducido con tan solo un 8% al igual que el grupo de visitantes que tienen entre 55 o más años que tan solo representan el 1% del total de visitantes al refugio. Podemos concluir que los jóvenes de entre 15 y 34 son los más interesados en el andinismo además de ser los más aptos físicamente para adaptarse al clima y a las grandes altitudes que están expuestos.

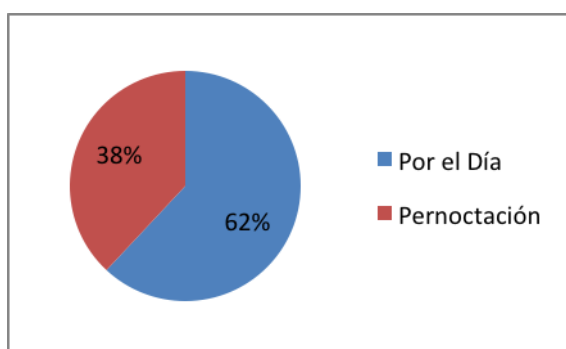
4. Según su criterio el servicio de restaurante que brinda el refugio actualmente es:



ANALISIS:

Los resultados nos indican que del grupo que visitan el refugio por el día, un 10% de los visitantes opinan que el refugio tiene un buen servicio de restaurante, un 68% opina que el servicio es regular y un 22% opina que el servicio ofrecido es malo. La evidente inconformidad de los visitantes en cuanto al servicio de restaurante es de suma importancia para la presente investigación ya que reafirma la urgente necesidad de realizar un mejoramiento en el área de alimentos y bebidas del Refugio.

5. Su visita al refugio es:



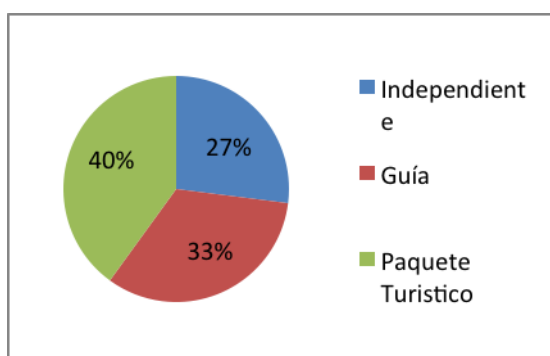
ANALISIS:

El 62% de los encuestados visita el refugio sólo por el día y un 38% pernocta en el lugar. Podemos concluir que el servicio de

restaurante debe funcionar durante todo el día y que además debe ofrecer variedad para cubrir las necesidades alimenticias que requieren todos los visitantes ya que la alimentación de los turistas es muy diferente a la de los andinistas que duermen en refugio para subir a la cumbre.

POR EL DÍA

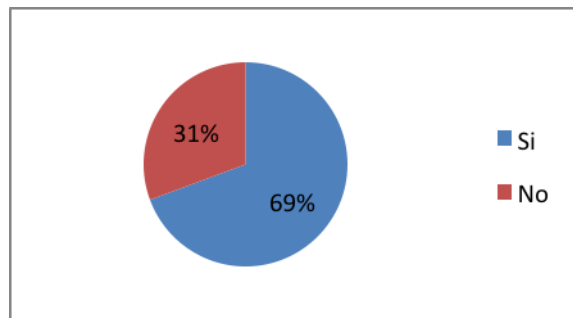
6. Usted vino al refugio:



ANALISIS:

Los visitantes que llegan al refugio a través de un paquete turístico representan un 40% del total, un 33% llega al refugio a través de la contratación de un guía y un 27% viene independientemente. Podemos concluir que debido a la gran cantidad de visitantes que llegan a través de paquetes turísticos se debe ofrecer un servicio que permita a las agencias de viaje y tour operadores incluir el servicio de alimentación dentro de sus paquetes turísticos. Así mismo se debe brindar un servicio asequible para el resto de visitantes.

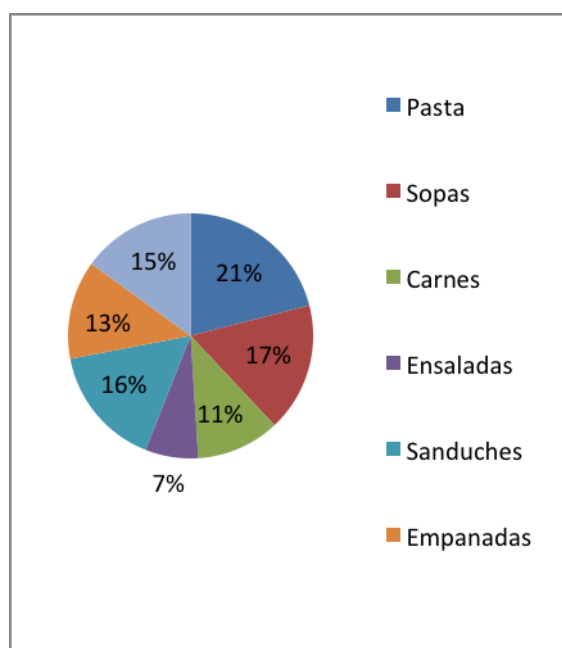
7. ¿Si el refugio brindara un servicio de restaurante para desayuno y almuerzo estaría dispuesto a hacer uso del mismo?



ANALISIS:

Los resultados revelan que implementar servicio de desayuno y almuerzo en el refugio sería positivo para los ingresos del mismo, ya que el 69% de los visitantes que visitan el refugio por el día estarían dispuestos a hacer uso de dicho servicio; tan solo un 31% de los visitantes no harían uso de este servicio.

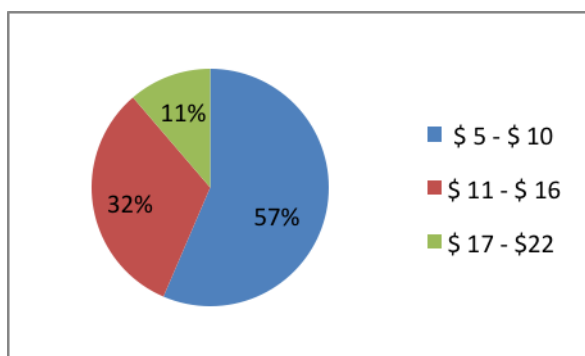
8. Si su respuesta fue sí. ¿Qué tipo de comida le gustaría que ofreciera el refugio para almuerzo y cena?



ANALISIS:

De acuerdo a los resultados obtenidos la pasta con un 21% fue la opción más elegida por los visitantes, siendo esta una excelente opción debido a su valor nutricional y la variedad de platos que se puede realizar. Las sopas con un 17% tienen una gran aceptación al igual que los Sandwiches con un 16%. A continuación con un 15% se escogió la opción de comida vegetariana, con un 13% se escogieron las empanadas y con un 11% las carnes; todas estas representan opciones importantes que deben ser tomadas en cuenta para cumplir con las necesidades de todos los visitantes. En menor cantidad con tan solo un 10% se escogieron ensaladas.

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio (plato)?

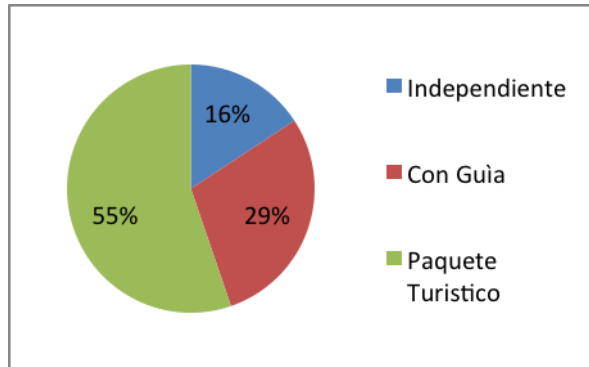


ANALISIS:

El 57% de los visitantes encuestados opinaron que estarían dispuestos a pagar entre \$ 5 a \$ 10 dólares por un plato, un 32% estaría dispuesto a pagar entre \$ 11 a \$ 16 y solamente un 11% estaría dispuesto a pagar entre \$17 a 22\$ por un plato. Gracias a estos resultados se puede tener una clara idea del mercado al que nos estamos dirigiendo y así ofrecer un servicio acorde.

PERNOCTA EN EL REFUGIO

10. Usted vino al refugio:

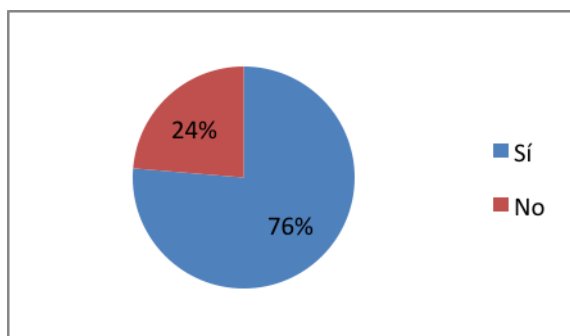


ANÁLISIS:

El 55% de los visitantes que pernoctan en el refugio contrató un paquete turístico, el 29% llegó al refugio contratando un guía, y un 16% llegó al refugio independientemente.

La mayor parte de los visitantes llegan a través de la contratación de paquetes turísticos en agencias de viajes por lo que se debe ofrecer un buen servicio a un buen precio que permita a las agencias de viaje y tour operadores incluir el servicio de alimentación dentro de sus paquetes turísticos.

11. ¿Si el refugio brindara un servicio de restaurante con menú completo el para la cena y desayuno estaría dispuesto a hacer uso del mismo?

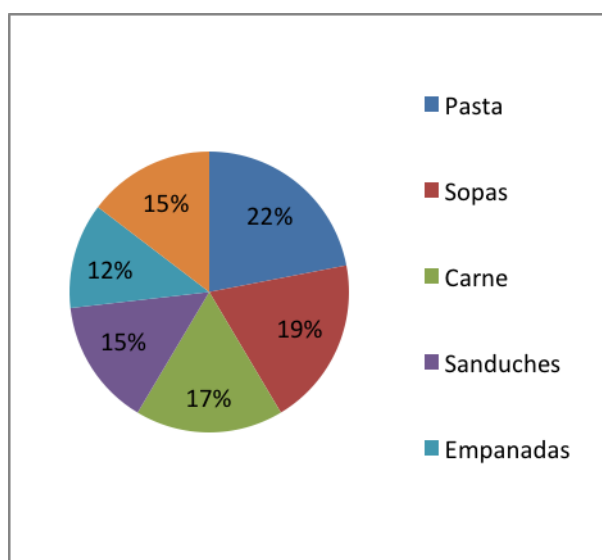


ANALISIS:

El 76% de los visitantes que pernoctan en el refugio estarían dispuestos a hacer uso de estos servicios y un 24% no está interesado; por ende podemos concluir que la implementación de menús completos es positivo y rentable para el refugio.

12. Sí su respuesta fue sí.

¿Qué tipo de comida le gustaría que ofreciera el refugio para la cena?

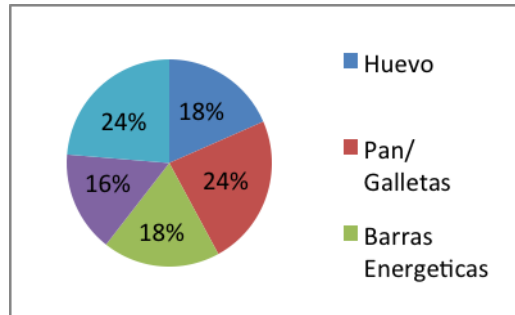


ANALISIS:

Según los resultados obtenidos el 22% de encuestados que pernoctan en el refugio escogieron la pasta como su plato de preferencia, con un 19% las sopas son el siguiente plato con más aceptación. Un 17% prefiere la carne y un 15% le gustaría que los platos sean vegetarianos. Los sanduches son la preferencia del 15% de los visitantes y las empanadas son del agrado del 12%.

De acuerdo a los resultados se puede concluir que es necesario que exista variedad dentro de los platos que se van a ofrecer para satisfacer las diferentes necesidades y gustos de los visitantes.

13. ¿Y para el Desayuno?

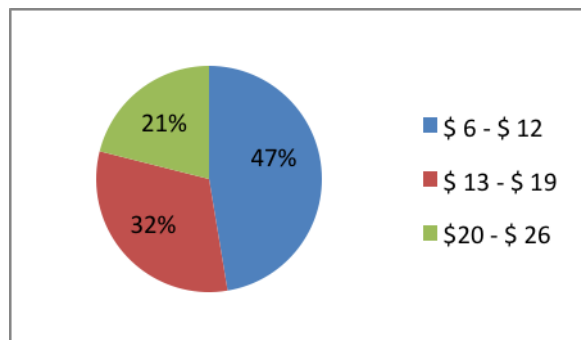


ANALISIS:

Para el desayuno la preferencia de los visitantes son las siguientes: 24% bebidas calientes, otro 24% prefiere pan y galletas. Un 18% de los visitantes prefieren huevo para el desayuno, así mismo las barras energéticas son de preferencia de otro 18%; las humitas y tamales son de preferencia de un 16%.

Para cumplir con las preferencias de los visitantes se debe ofrecer variedad de alimentos a la hora del desayuno ya que es el alimento más importante del día en especial para los andinistas que necesitan alimentarse bien para tener la energía adecuada para la realización de sus actividades.

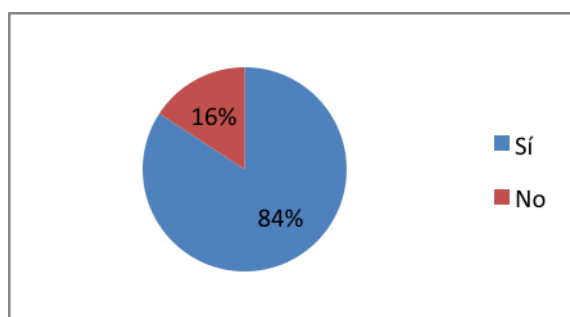
14. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por comida?



ANALISIS

Según los resultados obtenidos el 47% de los visitantes que pernoctan en el refugio estarían dispuestos a pagar entre \$6 a \$ 12 por comida, un 32% estarían dispuestos a pagar entre \$ 13 a \$ 19 y un 21% de los visitantes estarían dispuestos a pagar entre \$ 20 a \$ 26. Los precios deben estar entre los \$6 y los \$12 para estar acorde a las preferencias de los visitantes y que sea rentable para el refugio.

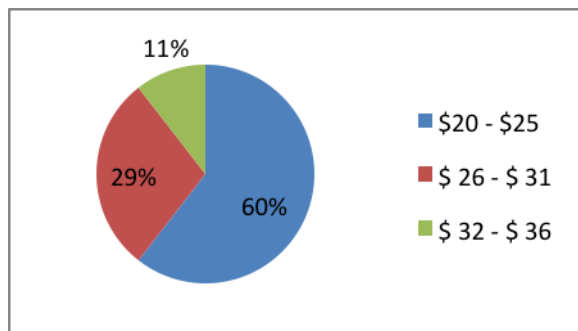
15. ¿Si el Refugio brindara paquetes alimenticios que incluyen 2 o 3 comidas por un valor determinado, estaría dispuesto a hacer uso del mismo? (Paquete A: Cena + Desayuno Nocturno / Paquete B: Cena + Desayuno Nocturno + Almuerzo).



ANALISIS:

El 84% de los encuetados respondió que si estaría dispuesto a hacer uso del servicio de paquetes alimenticios, y tan solo un 16% respondió negativamente. El resultado sumamente importante para la presente investigación ya que nos da una idea clara de lo que los visitantes quieren y por lo que están dispuestos a pagar por lo tanto podemos concluir que es viable la creación de paquetes alimenticios.

16. ¿Cuanto estaría dispuesto a pagar por el paquete completo?



ANALISIS:

Los resultados obtenidos son los siguientes: un 60% de los visitantes pagarían entre \$ 20 a \$25 por un paquete alimenticio completo; un 29% estaría dispuesto a pagar entre \$ 26 a \$ 31 y un 11% pagaría \$ 32 a \$ 36.

Los resultados obtenidos son muy favorables ya que podemos concluir que debido a la gran aceptación por parte de los visitantes la implementación de paquetes alimenticios que contengan dos o más comidas completos es completamente viable.

4.1.7.2. Encuesta de Agencias de Viaje

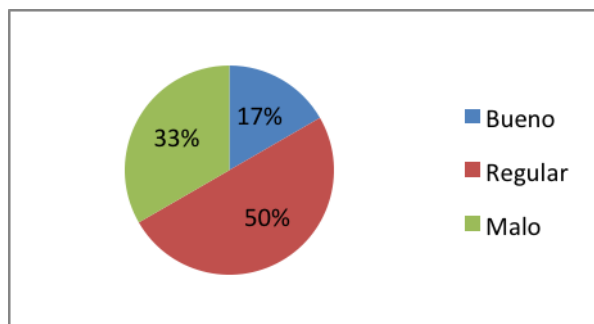
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de visitantes y la información obtenida a través de las entrevistas al administrador del refugio, las agencias de viaje que manejan un mayor número de visitantes y que constantemente tienen grupos que llegan al refugio son las siguientes:

- La Tolita Express
- Agencia de viajes Amazon Travel
- Turisvision Quito
- High summits
- Middle world Touring

- Destinos Travel

Se realizó una visita a cada una de estas empresas para realizar la encuesta; se obtuvieron los siguientes resultados:

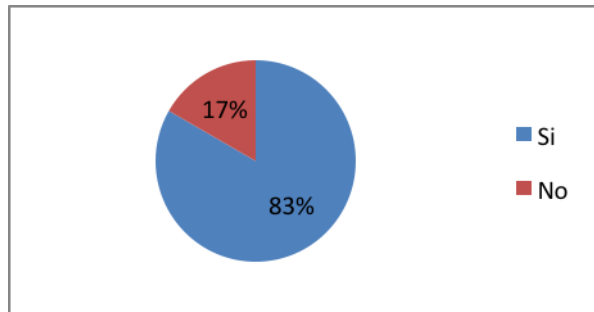
1. Según su criterio el servicio de restaurante que brinda el refugio José F. Ribas actualmente es:



ANALISIS:

El 50% considera que el servicio brindado por el refugio es regular, el 33% considera que es malo y tan solo un 17% considera que el servicio es bueno; lo que demuestra nuevamente que un mejoramiento en el área de alimentos y bebidas va a ser positivo ya que las agencias de viaje podrán realizar propuestas más atractivas y así atraer más visitantes.

2. Si el Refugio brindara paquetes alimenticios de 2 o 3 comidas completas por un valor determinado, estaría dispuesto a incluir este servicio dentro de sus paquetes turísticos y tours?

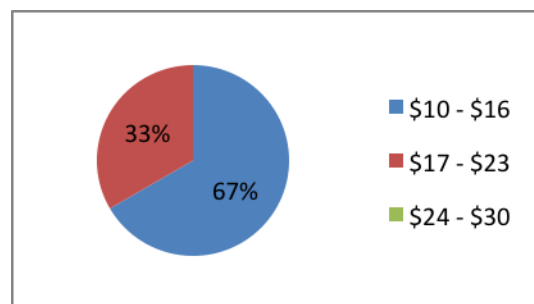


ANALISIS:

El 83% de las agencias encuestadas respondió que si estarían dispuestos a incluir el servicio de paquetes alimenticios dentro de sus paquetes turísticos, lo que representa un dato muy favorable.

3. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por paquete por persona?

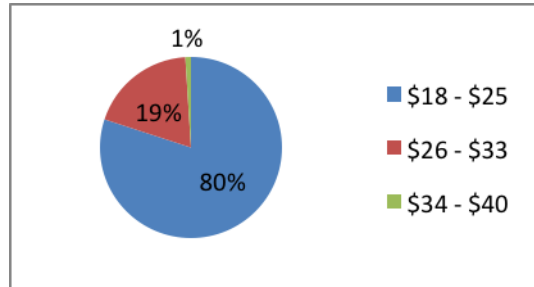
- 2 Comidas



ANALISIS:

Los resultados obtenidos nos dicen que ninguna agencia estaría dispuesta a pagar de \$24 a \$30 por paquete, el 33 % de las agencias estarían de acuerdo en pagar entre \$ 17 a \$ 23 por persona y un 67% estaría dispuesto a pagar entre \$ 10 a \$16 por el paquete alimenticio de 2 comidas completas dándonos una clara pauta del mercado al que nos vamos a dirigir.

- 3 Comidas



ANALISIS:

El 80% de las agencias encuestadas están dispuestas a pagar entre \$18 a \$ 25 por el paquete de 3 comidas completas, 19% pagarían \$ 26 a \$ 33 y tan sólo un 1% estaría dispuesto a pagar \$ 34 a \$ 40.

CAPITULO V

5.1. Propuesta Mejoramiento Área de alimentos y Bebidas

5.1.1. Introducción

Dentro del diagnóstico realizado se puede evidenciar que existe una urgente necesidad de mejorar el área de A&B del refugio, la falta de iniciativa, planificación, organización y falta de conocimientos en el tema de administración de alimentos y bebidas no ha permitido que se aproveche el gran potencial que tiene esta área del refugio para el beneficio del mismo tanto económica como turísticamente al ser parte de uno de los principales atractivos turísticos del país que atrae a miles de visitantes al año.

En busca de aprovechar el gran potencial que representa, a través de la presente investigación se realizarán una serie de propuestas para lograr una mejora significativa en los diferentes aspectos que comprenden el área de A & B, para así ofrecer un servicio de calidad, que cumpla con normas de higiene y seguridad, que satisfaga las aspiraciones de nuestro mercado meta, que reduzca la cantidad de desechos y basura que se produce y que además sea viable y adecuado al tipo de establecimiento y sus limitaciones.

Los temas que abarcará la siguiente propuesta son: servicio, instalaciones, equipamiento, personal, administración y control. Ya que el área se encarga de la manipulación y preparación de alimentos es de suma importancia que todas las mejoras a realizarse cumplan con estrictas normas de higiene y aseo para cuidar la salud e integridad tanto del personal como de los visitantes.

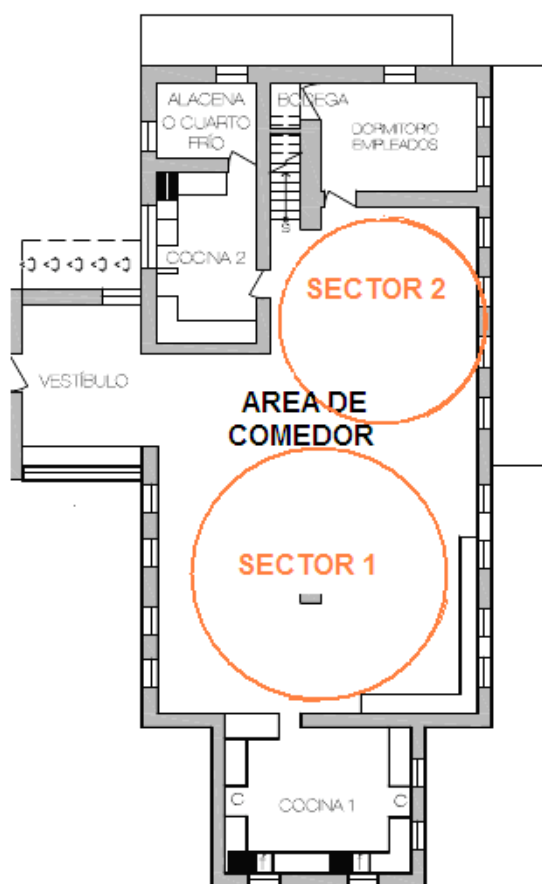
Con la mejora del área de alimentos y bebidas se busca hacer del refugio no solo un sitio para albergarse sino un verdadero establecimiento turístico que cuida el medio ambiente y que pone en alto el nombre de nuestro país y realzando las riquezas que poseemos.

5.1.2. Organización de Área de A & B

5.1.2.1. Distribución Comedor y Cocina

De acuerdo al tipo de establecimiento que representa un refugio, y de acuerdo al espacio que dispone el área de comedor del refugio y al tipo de servicio que se va a prestar con el fin de facilitar el trabajo del personal se dividirá el área de comedor en 2 sectores que serán atendidos por un empleado.

Por otro lado las cocinas se mantendrán iguales, pero tendrán diferentes funciones. La cocina 1 será para el servicio de cafetería y la cocina 2 para el servicio de restaurante.



5.1.3. Restaurante y Cafetería

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada, la mayor parte de visitantes del refugio se sienten insatisfechos con el servicio que ofrece el refugio actualmente; por otro lado demuestran aceptación y apertura hacia la idea de un nuevo servicio de restaurante que cubra sus necesidades alimenticias y que brinde variedad.

El servicio de Restaurante estará dirigido a cubrir las necesidades de nuestro mercado meta y sobrepasar las expectativas de los mismos; especialmente del grupo que se encuentra más identificado con el andinismo y que genera más ingresos; sin embargo todos los clientes son importantes y no se puede descuidar al resto que representa una gran cantidad del total de visitantes por lo que es imprescindible brindar también un servicio adecuado para sus necesidades que son menores.

Los servicios que brindará el refugio para cubrir con las necesidades de todos los visitantes son los siguientes:

- Desayuno Nocturno
- Desayuno
- Almuerzo
- Cena
- Cafetería

A través de la prestación de estos servicios se busca que los visitantes ya no tengan la necesidad de traer comida al refugio y así disminuir la gran cantidad de basura y desechos que se produce.

5.1.3.1. Desayuno Nocturno

Está diseñado para los andinistas que salen en horas de la madrugada hacia la cumbre del volcán; podrán degustar de un desayuno diseñado específicamente para brindar energía y cubrir con las necesidades nutricionales que necesitan para la ascensión. Sera de tipo Self- service.

5.1.3.2. Desayuno

Está destinado para los clientes que visitan el refugio durante el día y llegan temprano en la mañana, para que puedan degustar de un rico desayuno mientras admiran el imponente Volcán Cotopaxi. Se ofrecerá un solo tipo de desayuno, “desayuno de la casa”

5.1.3.3. Almuerzo

Esta creado para el grupo que visita el refugio durante el día y llegan al medio día. Es una atractiva opción para degustar de un buen almuerzo, sin necesidad de llevar otros alimentos, haciendo su visita al refugio más larga y placentera.

El almuerzo también está destinado para el grupo de andinistas que regresan de la ascensión a la cumbre del Volcán, para que puedan recobrar energías después del la gran aventura vivida.

Se manejará a través de un menú que incluye sopa, plato fuerte y bebida.

5.1.3.4. Cena

La cena está destinada para el grupo de turistas que se quedan a dormir en el refugio. Los clientes podrán disfrutar de una succulenta cena y un momento de relajación y preparación para la aventura del siguiente día.

Se maneja un menú compuesto por sopa, plato fuerte y bebida.

5.1.3.5. Cafetería

Está dirigida a todos los visitantes del refugio, se ofrecerá una variedad de snacks y productos de rápido y fácil consumo a través de una carta.

5.1.3.6. Paquetes Alimenticios

Están diseñados para hacer de la visita al refugio más cómoda y agradable. El objetivo es brindar más facilidades a nuestros visitantes, especialmente para el grupo de turistas que pernoctan en el refugio.

Los paquetes alimenticios estarán compuestos por 2 o 3 comidas completas y tendrán un solo valor.

La mayoría de los visitantes viene en grupos, pagando paquetes turísticos o tours, por lo que se ha diseñado los paquetes alimenticios para que puedan ser adoptados por las diferentes agencias de viaje y tour operadores dentro de sus paquetes. Los clientes que vienen individualmente al refugio también podrán acceder a los paquetes alimenticios.

- PAQUETE ALIMENTICIO A
Cena (Menú)
Desayuno Nocturno (Self-Service)

- PAQUETE ALIMENTICIO B:
Cena (Menú)
Desayuno Nocturno (Self-Service)
Almuerzo (Menú)

La Nueva administración del refugio va a trabajar a través de reservas para pasar la noche en el refugio; por lo tanto, el paquete alimenticio por persona deberá ser mencionado al momento de realizar la reserva.

Las reservas podrán ser realizadas a través de la pagina web del refugio www.cotopaxihut.com; o también a través de la red social facebook en el perfil “Refugio José Ribas Cotopaxi” o enviando un mail a la siguiente dirección: reservas.cotopaxi.cayambe@gmail.com.

5.1.4. Servicio

“Los directores no controlan la calidad del producto cuando el producto es un servicio....La calidad del servicio se encuentra en un estado precario; está en manos de los trabajadores de servicios que lo “producen” y lo ofrecen.” (Karl Albrecht)

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la acción y efecto de servir. (<http://definicion.de/servicio/>).

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Se diferencia de un bien ya que este no es físico o tangible. Un servicio no requiere llevar un inventario ni se necesita invertir en materia prima pero si debe de invertir en constantes

capacitaciones y actualizaciones para mejorar a la competencia. (Dahmer, Sondra; Kahl, Restaurantes: Servicio básico, Editorial Acirbia, S.A, 2003).

En la actualidad una de las principales tendencias en muchas partes del mundo es el crecimiento espectacular de los servicios o de los productos con un contenido físico escaso o nulo. En muchos países desarrollados los servicios representan la mayor parte del Producto Interno Bruto (PIB). Las economías de servicio no se limitan a los países desarrollados; en los países en vías de desarrollo, la mayoría de la población activa esta a menudo empleada en los sectores del turismo; estos sectores forman partes de este sector de servicios en crecimiento. (Kotler, Philip; Bowen Jhon; Makens, James; Marketing para Turismo, tercera Edición; Pearson Educación, S.A, Madrid, 2004.)

Hay que tener en cuenta que aunque el producto que se ofrece sea de alta calidad, el cliente siempre espera un servicio de calidad, por lo que se necesita capacitar al personal para que tengan una vocación de servicio y que los mismos entiendan la agradable profesión de restaurantero, y que este requiere de una entrega de tiempo, mente y actitud.

Es la obligación del empleado cuidar todos los detalles para poder brindar un buen servicio, ya que es el servicio es eslabón intangible que une a la empresa con los clientes. Este es el factor que hace la diferencia y da éxito.

Como se mencionó anteriormente el servicio debe superar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad; si el servicio recibido de un establecimiento supera el servicio esperado, los clientes además de satisfechos estarán dispuestos a repetirlo. A pesar de que es inevitable que surjan problemas durante el servicio, se puede aprender a recuperarse de ellos. Una mejora en el servicio puede conseguir una mayor captación de clientes que si las cosas hubieran ido bien desde el principio.

5.1.4.1. Tipos de Servicio

Como se mencionó anteriormente existen distintos tipos de servicios de mesa, según la forma de preparar, presentar y servir las bebidas y alimentos.

- Servicio Francés
- Servicio a la Rusa
- Servicio al a Inglesa
- Servicio Americano

5.1.4.2. Tipo de Servicio en el Refugio

Para el desayuno, almuerzo y cena, se utilizará el conocido servicio americano donde la comida se prepara en la cocina y un empleado se encargara de llevarla hasta a la mesa.

Se ha elegido este tipo de servicio ya que las reglas del servicio son muy sencillas; se sirven los alimentos por la derecha, las bebidas por la derecha y se retiran los platos por la izquierda, además no se requiere de mucho personal por su sencillez.

Por otro lado el Desayuno Nocturno será de tipo “Self-service” o “auto servicio”; es decir, los clientes escogen lo que desean consumir de una variedad de productos. Se preparará una mesa con los diferentes productos.

La cafetería estará abierta al público en general y funcionará hasta las 6:00 PM

5.1.5. Menú

De acuerdo al tipo de establecimiento y las características que representa el refugio es conveniente la utilización de un menú.

La palabra Manú viene de la palabra francesa que quiere decir lista, y que a su vez deriva del latín “minutus”= pequeño, en sus inicios se aplicaba a las comidas, para indicar la variedad de platos que podían seleccionarse entre los que se ofrecían a la clientela en los restaurantes que aparecieron en el siglo XVIII, siendo el primero en París.

El menú tiene las siguientes características:

- Es una comida completa
- Tiene un precio total
- Los platillos ya están elaborados para cuando en cliente desee pedirlos (Granda, Patricia; Manual de Servicio; UIDE; 2007)

Se utilizará un menú fijo ya que la mayoría de personas visitan el refugio una vez y no regresan, otros regresan después de largos periodos de tiempo, y tan solo unos pocos como guías y miembros de clubes de andinismo nacionales visitan el refugio regularmente; por lo que se puede mantener el menú durante largos periodos de tiempo, se hace más fácil y ágil el trabajo en la cocina y además facilita el control.

Por las razones antes mencionadas el menú será cambiado en Enero de cada año.

El desayuno Nocturno estará compuesto por:

- Galletas / Barra Energética
- Bebida Caliente
- Huevos

El desayuno de la casa estará compuesto por:

- Huevos
- Tostadas
- Mantequilla / mermelada
- Bebida Caliente

Para el almuerzo y cena con el objetivo de brindar variedad a los visitantes se utilizará un menú cíclico, es decir que habrán 3 menús fijos que irán rotando a lo largo del mes:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Menú1	Menú 2	Menú 3	M.1	M.2	M.3	M.1
M.2	M.3	M.1	M.2	M.3	M.1	M.2
M.3	M.1	M.2	M.3	M.1	M.2	M.3

Cada menú estará compuesto por:

- Sopa del día
- Plato fuerte
- Bebida

Cada menú ofrecerá dos opciones de plato fuerte, además siempre habrá una opción vegetariana ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta existe un significativo grupo de vegetarianos entre los visitantes al refugio.

- **Menú 1**

- Locro de papas
- Espagueti al Pesto (opción 1)
Alitas de pollo en salsa casera (opción 2)
- Bebida (caliente, gaseosa)

- **Menú 2**

- Crema de Tomate
- Espagueti con Pollo y Espinaca (opción 1)
Espagueti a la boloñesa (opción 2)
- Bebida (caliente o gaseosa)

- **Menú 3**

- Crema de champiñones
- Espagueti a la carbonara (opción 1)
Lomo a la pimienta (opción 2)
- Bebida (caliente o gaseosa)

- **Opción Vegetariana**

- Crema de Espinaca
- Espagueti con verduras
- Bebida (caliente o gaseosa)

Como se mencionó anteriormente para el servicio de cafetería se utilizará una carta donde cada producto tendrá un precio y será vendido individualmente.

5.1.6. Recetas Estándar

 REFUGIO JOSE F. RIBAS RECETA ESTÁNDAR					
Receta N:	1	Núm. Porción	1		
Nombre:	LOCRO DE PAPAS				
Tipo:	PLATO FUERTE				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNI	TOTAL PROD
Papas	3	UNIDAD	Peladas y cortadas en cubos 2cm.	0.12	0.36
Mantequilla	0.08	Kg.		3.22	0.26
Cebolla perla	1	UNIDAD	Brunoise	0.15	0.15
Ajo	2	UNIDAD	Brunoise	0.05	0.10
Comino	0.03	Kg.		0.82	0.025
Achiote Molido	0.02	Kg.		0.94	0.019
Agua	0.05	Lit.		1	0.05
Leche	0.06	Lit.		0.75	0.04
Queso	0.03	Kg	Rallado	3.37	0.10
Cilantro	0.15	Kg	Repicado fino	0.45	0.07
Sal pimienta					
Aguacate	0.5	UNIDAD	Cortado en rodajas	0.35	0.18
				TOTAL	1.35
				10 % VARIOS	0.14
				TOTAL	1.49
				TOTAL / PAX	1.49
PROCESO DE PREPARACION					
1. Prepare un refrito, caliente la mantequilla a fuego medio en una olla, añada la cebolla picada, los ajos picados, el comino y el achiote molido. Cocinar hasta que las cebollas estén suaves, aproximadamente 5 min. 2. Añada las papas a la olla y mezclar bien con el refrito, continúe cocinando las papas por unos 5 minutos. 3. Añada el agua y haga hervir, cocine las papas hasta que se ablanden. Utilice un machacador de papas para aplastar las papas, pero no las aplaste a todas. 4. Reduzca la temperatura, añada la leche, mezcle bien y deje cocinar por unos 5 minutos adicionales. Puede añadir más leche o agua si la sopa está muy espesa. 5. Añada sal, el queso rallado o desmenuzado y el cilantro. 6. Sirva el locro de papa caliente con los aguacates.					

Las recetas estándar del resto de los platos del menú se encuentran adjuntos en el ANEXO 3.

5.1.7. Fijación de Precios

Para realizar la fijación de precios nos hemos basado en lo siguiente:

- Porcentaje de utilidad que se desea obtener, se fijo un 35% para alimentos y un 24% para bebidas.
- Competencia, como se mencionó anteriormente el refugio no tiene competencia debido a su ubicación y al tipo de mercado que abarca.
- Resultado obtenido en la cuesta en relación al precio, según los resultados obtenidos los visitantes están dispuestos a pagar un promedio de \$5 a \$10 por menú y entre \$ 20 a \$20 por paquete alimenticio.

5.1.7.1. Precio Platos

Para obtener el Precio de Venta se realizó la siguiente ecuación:

$$P.V = \frac{P. Costo \times 100}{35(\%)}$$

A. Restaurant

Plato	P. Costo	P. Venta (35%)	Margen Contrib	Impuestos (22%)	Precio Venta Final
Locro de Papas	1.49	4.25	2.76	0.93	5.18
Crema de Tomate	1.68	4.80	3.12	1.05	5.85
Crema de Champiñones	0.59	1.73	1.14	0.38	2.10
Crema de Espinaca	0.54	1.58	1.04	0.35	1.92
Espagueti carbonara	1.57	4.44	2.87	0.98	5.41
Espagueti al Pesto	1.44	4.11	2.67	0.90	5.01

Espagueti Boloñesa	2.18	6.22	4.04	1.36	7.58
Espagueti verduras	0.90	2.64	1.74	0.58	3.21
Espagueti de pollo, espinaca	1.39	4.08	2.69	0.90	4.98
Lomo a la Pimienta	2.20	6.28	4.08	1.38	7.66
Alitas en salsa casera	2.16	6.17	4.01	1.35	7.52
Porción de papas	0.85	2.43	1.58	0.53	3.00

B. Cafetería

Pizza (Porción)	0.85	2.43	1.58	0.53	3.00
Tamal	0.86	2.45	1.59	0.54	2.98
Humita	0.86	2.45	1.59	0.54	2.98
Sanduche Tradicional	2.05	5.80	3.75	1.28	7.00
Sanduche Mixto	2.01	5.70	3.69	1.25	6.95
Sanduche Especial	2.02	5.77	3.75	1.26	7.00
Sanduche Vegetariano	0.89	2.60	1.71	0.57	3.15

C. Bebidas

Bebida	P. Costo	P. Venta (30%)	Margen Contrib	Impuesto (22%)	P. Total
Cola ½ Lit.	0.56	1.86	1.30	0.40	2.25
Cola Light ½ Lit.	0.48	2.33	1.85	0.51	2.85
Agua Tesalia	0.30	1.00	0.70	0.22	1.20
Agua Mineral (Güitig)	0.35	1.16	0.81	0.25	1.40
Gatorade	0.60	2.00	1.40	0.44	2.45
V220	0.85	2.80	1.95	0.61	3.40
Red Bull	1.00	3.33	2.33	0.73	4.00
Jugos Natura	0.50	1.60	1.10	0.35	1.95
Avena Tony	0.38	1	0.70	0.22	1.20

D. Bebidas Calientes

Bebida	P. Costo	P. Venta (30%)	Margen Contrib	Impuestos (22%)	P. Total
Café en agua	0.52	1.67	1.15	0.36	2.00
Café con leche	0.52	1.67	1.15	0.36	2.00
Chocolate	0.52	1.67	1.15	0.36	2.00
Te	0.25	0.83	0.58	0.18	1.00
Agua aromática	0.25	0.83	0.58	0.18	1.00

E. Snacks / otros

Producto	P. Costo	P. Venta (35%)	Margen Contrib	Impuestos (22%)	P. Total
Galletas Club Social	0.20	0.57	0.37	0.13	0.70
Galletas Club Social Integral	0.20	0.57	0.37	0.13	0.70
Chocolate Nestlé Barra Grande	0.60	1.71	1.11	0.37	2.10
Chocolate Nestlé Barra Pequeña	0.30	0.85	0.55	0.19	1.05
Chocolate Sneakers	0.50	1.42	0.92	0.31	1.75
Cereal 30gr	0.15	0.43	0.28	0.09	0.52
Sopa Maggi	0.30	0.85	0.55	0.19	1.05
Atún Real 180g	0.57	1.62	1.05	0.35	1.95
Maní 120gr	0.65	1.85	1.20	0.40	2.25
Papas Fritas 50gr	0.20	0.57	0.37	0.13	0.70
Chifles 50gr	0.20	0.57	0.37	0.13	0.70

5.1.7.2. Precio Menú (Comida Completa)

- **Desayuno Nocturno**
\$ 6.00 Incluido IVA y SERVICIO

- **Desayuno de la Casa**
\$ 5.00 Incluido IVA y SERVICIO
- **Almuerzo o Cena**
\$ 10 Incluido IVA y SERVICIO
- **Paquetes Alimenticios**
 - **2 Comidas**
\$ 14.50 Incluido IVA y SERVICIO
 - **3 Comidas**
\$ 24. 50 Incluido IVA y SERVICIO

5.1.7.3. Diseño:

El diseño de los menús de restaurante y cafetería del refugio serán los siguientes:

**REFUGIO JOSE F RIBAS****MENÚ****DESAYUNO NOCTURNO** ____ \$ 6.00

(Horario: 12:00PM-3:00AM)

- Bebida Caliente
- Pan/Galletas
- Otros

DESAYUNO DE LA CASA ____ \$ 5.00

(Horario: 7:00 am- 9:00am)

- Bebida Caliente
- Huevo (Revuelto , Frito)
- Tostadas (2)
- Mantequilla/mermelada

ALMUERZO _____ \$ 10.00

(Horario: 12:00 – 2:00 Pm)

- Sopa del día
- Plato Fuerte (opciones del día)
- Bebida (caliente o gaseosa)

CENA _____ \$ 10.00

(Horario: 7:00Pm- 9:00Pm)

- Sopa del día
- Plato Fuerte (opciones del día)
- Bebida (caliente o gaseosa)

BEBIDAS

- Colas ½Lt _____ \$ 2.25
- Cola Light ½Lt _____ \$ 2.85
- Agua _____ \$ 1.20
- Agua Mineral _____ \$ 1.40
- Gatorade _____ \$ 2.45
- V22 _____ \$ 3.40
- Red Bull _____ \$ 4.00
- Jugos Natura varios sabores _____ \$ 1.95
- Avena Tony _____ \$ 1.20

BEBIDAS CALIENTES

- Café en agua _____ \$ 2.00
- Café con leche _____ \$ 2.00
- Chocolate _____ \$ 2.00
- Té _____ \$ 1.00
- Agua aromática _____ \$ 1.00

PAQUETES ALIMENTICIOS

PAQUETE ALIMENTICIO A _____ \$ 14.50

- Cena
- Desayuno Nocturno

PAQUETE ALIMENTICIO B _____ \$ 24.50

- Cena
- Desayuno Nocturno
- Almuerzo



REFUGIO JOSE F RIBAS

CAFETERÍA

• Pizza (porción) _____	\$ 3.00
• Tamales (unidad) _____	\$ 2.98
• Humitas (unidad) _____	\$ 2.98
• Porción de papas _____	\$ 3.00
• Sanduche Tradicional _____	\$ 7.00
• Sanduche mixto _____	\$ 6.95
• Sanduche Especial _____	\$ 7.00
• Sanduche Vegetariano _____	\$ 3.15
• Galletas club social _____	\$ 0.70
• Galletas Konitos _____	\$ 0.70
• Chocolate Nestlè barra Grande _____	\$ 2.10
• Chocolate Nestlè barra pequeña _____	\$ 1.05
• Chocolate Sneakers _____	\$ 1.75
• Cereal 30gr _____	\$ 0.52
• Maní 30g _____	\$ 2.25
• Papas Fritas 30gr _____	\$ 0.70
• Chifles 30g _____	\$ 0.70
• Atún REAL 180g _____	\$ 1.95
• Sopa Maggui _____	\$ 1.05

5.1.8. Comanda

Conocida también con el nombre de minuta u orden de pedido. En cuanto al aspecto administrativo se refiere, la comanda es indispensable para el buen funcionamiento de cualquier establecimiento, ya que sirve para:

- Saber qué pidieron los clientes.
- Obtener de la cocina los pedidos.
- Elaborar las facturas para poder cobrar a los clientes.
- Conocer el número de platillos que se consumen más en diferentes épocas del año.
- Averiguar el consumo promedio por comensal.
- La comanda debe hacerse en original y dos copias, que se distribuyen de la siguiente manera:
 - El original va a cocina
 - La primera copia va a caja para la elaboración de la factura
 - La segunda copia se queda con el mesero

5.1.8.1. Diseño Comanda:



REFUGIO JOSE .F RIBAS

COMANDA

Fecha: _____ Número de mesa: _____

Número de comensales: _____

Platos solicitados: _____

Firma de Responsabilidad _____

5.1.8.2. Toma de la Comanda

La persona encargada del servicio deberá seguir los siguientes pasos:

- Ubicar a los clientes en las mesas
- Acérquese a la mesa equipado con el block de comandas y esferográfico, y comentarles las paciones del día.
- Sitúese a la izquierda del anfitrión. Empiece a tomar la orden por las damas en orden de edad y jerarquía y siga con los caballeros considerando los mismos aspectos. El anfitrión ordena en ocasiones el pedido de toda la mesa.
- Cuando el cliente se sienta indeciso sobre los platos a ordenar se deberá hacer sugerencias oportunas sin hostigar al cliente.
- Cuando un cliente ordene un plato que ya está anotado en la comanda, se marcará a la izquierda del plato el número total de platos.

5.1.9. Facturación

La facturación se realizará de la manera tradicional, es decir a mano, debido a las limitaciones energéticas que tiene el refugio.

5.1.9.1. Diseño Factura

 REFUGIO JOSE F. RIBAS VOLCAN COTOPAXI RUC:000000000-0		
FECHA		
MESA No	MESERO	
CANT.	DESCRIPCION	VALOR
TOTAL		
GRACIAS POR SU VISITA		
Autorizacion del SRI : dd/mm/aa Valida Hasta: dd/mm/aa		

Autor: Lilian Reinoso

5.1.9.2. Proceso de Facturación

Una vez que la persona de servicio ha dejado la copia de la comanda en caja, el administrador quien deberá ser el encargado de la misma procede a la realización de la factura, deberá contar el numero de platos, bebidas y productos servidos, identificar el valor de cada uno de estos en el menú y anotar el valor haciendo las pertinentes operaciones matemáticas para que el precio sea el correcto.

Ya que el IVA y el servicio están incluidos en el precio de venta al público no se deberá aumentar nada al valor obtenido.

La factura será entregada por la persona de servicio al cliente y será el encargado de retirarla y entregarla al administrador quien será el encargado de contar el dinero, guardarlo y archivar la copia de la factura junto con la copia de la comanda.

5.1.10. Horario

Se establecerán horarios fijos para cada comida. Los horarios son los siguientes:

Servicio	Horario
Desayuno Nocturno	12:00PM - 2:00AM
Desayuno	7:00AM - 9:00AM
Almuerzo	12:00 AM - 2:00PM
Cena	7:00PM – 9:00PM
Cafetería	7:00 AM - 6:00PM

Autor: Lilian Reinoso

5.1.11. Proceso de Compra

El proceso de compras tiene como objetivo mantener el proceso productivo del establecimiento adquiriendo las materias primas y productos de la mejor calidad y con las mejores condiciones de precio. En este sentido tiene como objetivos:

- Surtir los almacenes de Alimentos y Bebidas.
- Comprar a los precios más bajos sin afectar la calidad de los productos.
- Mantener los inventarios al nivel más bajo posible, sin obstruir las necesidades de producción.

- Localizar y elegir los proveedores que suministren la mercadería.
- Mantener una buena comunicación con el administrador de Alimentos y Bebidas para estar al tanto de los resultados diarios de costos. (Cuevas D, Francisco; Control de costos y gastos en los restaurantes; Editorial Limusa; México;2008)

Es una herramienta para mejorar el proceso de compras realizado; para lograrlo se deberán realizar las siguientes actividades basadas en las Políticas de Compra detalladas en el capítulo VII (Estudio Administrativo).

5.1.11.1. Identificación de Necesidades (Suministros)

El encargado de cocina deberá determinar la cantidad de ingredientes requeridos por el área, en base a:

- Stock permanente: Se deberá mantener un inventario permanente, es decir un conteo físico diario de las existencias disponibles.
- Menú/Receta Standard: Se deberá tener en cuenta el menú y las recetas estándar de cada uno de los platos.

5.1.11.2. Selección de Proveedores

El administrador es el encargado de la selección de proveedores, los proveedores deben ser pocos y cercanos. Por la ubicación del refugio se deberá dar preferencia a los proveedores locales.

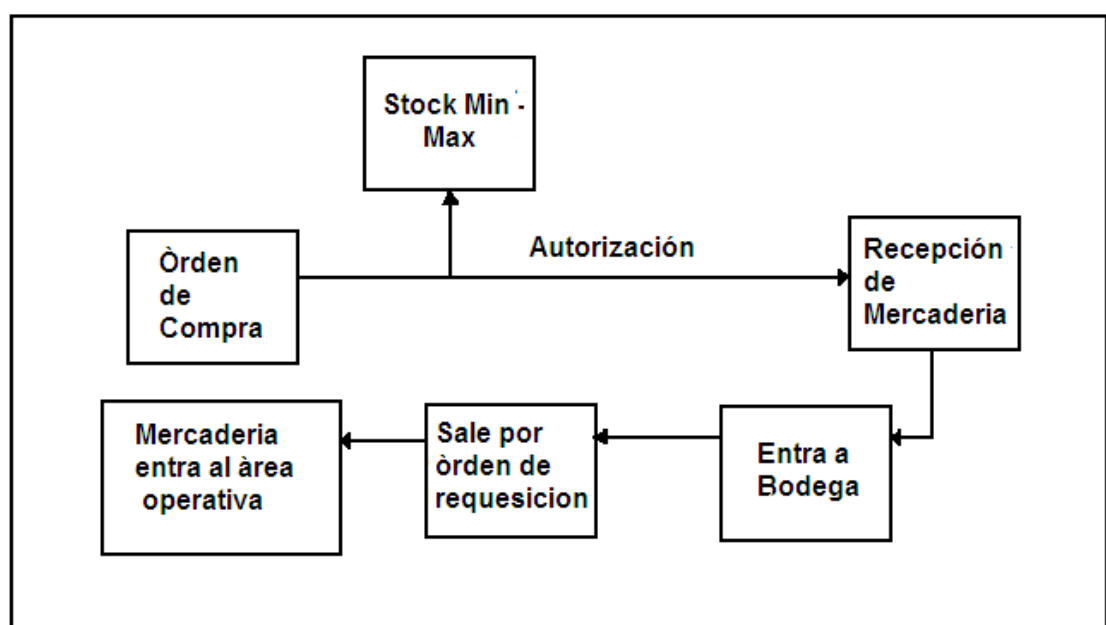
A continuación los puntos más importantes que deben ser tomados en cuenta al momento de seleccionar a los proveedores:

- Es recomendable realizar una verificación de los requisitos exigidos para el servicio como: origen de los ingredientes, control de calidad, capacidad para mantener los parámetros de higiene necesarios y aptitud para cumplir con el programa

de entrega acordado, actitud formal frente al cumplimiento y la calidad en todos los productos en distintos momentos.

- Es importante identificar el nivel de tecnología utilizada por los proveedores, esquema de contingencia, mantenimiento y antigüedad.
- Conocer sobre la viabilidad económica y financiera con la que cuenta el proveedor es de suma importancia.
- Por último se deberá identificar la capacidad de producción, es decir identificar el horario de trabajo, los turnos de trabajo y la capacidad instalada con el objetivo de ver si es funcional para el refugio.
- Se recomienda realizar acuerdos contractuales a largo plazo con los proveedores, a fin de reducir el papeleo para los pedidos.
- Se debe intentar mantener relaciones estrechas con el personal que asegura la calidad del lado del proveedor.

Una vez que se han seleccionado los proveedores apropiados, se deberá seguir el siguiente proceso para concretar la compra de productos.



5.1.11.3. Orden de Compra

Es un documento indispensable para el control, asegura que lo que se solicitó y se acordó se cumpla en el momento de la recepción de la mercadería. Será responsabilidad del administrador de A&B, en conjunto con el encargado de cocina estructurar la orden de compra, el pedido debe estar realizado con la mayor responsabilidad posible y debe realizarse a través de una ficha donde conste el producto, cantidad, precio, la calidad, presentación, condiciones de entrega, condiciones de pago, además deberá constar con la firma del responsable. (Gallegos, Felipe; Gestión De Alimentos Y Bebidas Para Hoteles, Bares Y Restaurantes; Editorial: Paraninfo - España; 2001).

Solo el administrador de A&B puede autorizar la salida de la orden de compra. En caso de que el administrador no se encuentre el momento de recibir la mercadería, la persona quien reciba la mercadería con la orden de compra podrá corroborar que lo recibido coincida con lo solicitado de preferencia debe ser el administrador del refugio.

A. Diseño Orden de Compra:

	Refugio Jose F. Ribas	
	Orden de Compra	No: 0001
QUE SOLICITA: _____		
FECHA DEL PEDIDO: _____		FECHA DE ENTREGA: _____
CANTIDAD	UNIDAD	ARTÍCULOS

Tipo de Compra: _____

Elaborado Por: _____ Autorizado Por: _____ Recibido Por: _____

Fuente: Libro Gestión De Alimentos Y Bebidas Para Hoteles, Bares Y Restaurantes.

Autor: Lilian Reinoso

5.1.11.4. Stock Mínimo

Se recomienda que en el área de almacenamiento se maneje un stock mínimo o stock de seguridad, es decir, que se debe mantener una cantidad mínima de productos que permita el normal desarrollo de las actividades del área de alimentos y bebidas sin sobresaltos.

5.1.12. Almacenamiento de Alimento

Para lograr un adecuado almacenamiento de los alimentos se deberá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Proteger los productos contra riesgos potenciales y/o ambientales a través de acomodarlos sobre tarimas de no menos de 150 mm de alto.
- Utilizar la altura en el almacenamiento garantiza una reducción considerable de los gastos por el concepto de almacenamiento.
- Para evitar pérdidas se deberá cumplir con el axioma de primero entrado- primero salido.
- Mantener actualizadas las entradas y salidas de productos a través de un inventario.
- Velar por la fecha de vencimiento de los productos: Para garantizar su conservación. (Sarroca, Raúl; Torres, Manuel; Manipulación y Almacenamiento de Alimentos; Centro de Investigación y Desarrollo del Comercio Interior y Sociedad Cubana de Logística y Marketing; Cuba;2006)

5.1.12.1. Temperatura de Almacenamiento

PRODUCTO	TEMPERATURA
Abarrotes	20 °C a 26 °C
Frutas y Verduras	4 °C a 6 °C
Embutidos, huevos, Lácteos y derivados	3 °C a 4 °C
Carnes, aves, pescado, mariscos	0 a 1 °C
Productos Pre congelados	-8 °C a -10 °C
Productos Congelados	-18 °C a -20 °C

. Fuente: Manual de Manipulación y Almacenamiento de Alimentos Centro de Investigación y Desarrollo.

Autor: Lilian Reinoso

CAPITULO VI

6.1. ESTUDIO TECNICO

El Estudio Técnico consiste en diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto deseado, sea un bien o un servicio. “En resumen, se pretende resolver las preguntas referente a dónde, cuándo, cuanto, cómo y con qué producir lo que se desea, por lo que el aspecto técnico operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto” (Baca Urbina, Gabriel; Evaluación de Proyectos 5ta Edición; McGraw-Hill; México; 2001).

En la presente investigación el estudio técnico abarcará las características y distribución del área de alientos y bebidas, el equipamiento y mobiliario necesario para asegurar el correcto funcionamiento de la cocina y una correcta producción de los alimentos que además evite accidentes con el personal; las especificaciones que se proponen son viables, van de acuerdo al espacio físico que se dispone, las necesidades y limitaciones que tiene el refugio tanto en infraestructura como en recursos; tomando en cuenta los objetivos principales del plan de manejo de la nueva administración que es el de renovar y adecuar el refugio para aprovechar los espacios al máximo, aumentar la capacidad, dar una nueva imagen al lugar y brindar más comodidad y servicios a los clientes, además de brindar un espacio adecuado para el personal donde puedan descansar y mantener una higiene adecuada para realizar sus actividades de la mejor manera.

6.1.1. Plano

6.1.1.1. Propuesta

La realización de un plano nos facilita una mejor visualización del espacio donde se va a desarrollar el proyecto. Su principal ventaja reside en que podemos reelaborarlo cuantas veces haga falta, para experimentar

con los espacios que son hechos a escala. (Zea Sevilla, Jorge; Características y Necesidades del Diseño de Cocinas, Ristra, 2004.)

El área donde está ubicado el refugio es limitada, existe una pequeña área libre, la misma que será destinada para la creación de habitaciones para hospedaje; por lo que no hay la posibilidad de expansión, se debe mantener la estructura original del refugio.

En conjunto con la administración del refugio y el arquitecto Luis Eduardo Naranjo, se analizaron diferentes diseños para la renovación y mejoramiento del refugio, finalmente se escogió el diseño que aprovecha de mejor manera el espacio y cumple con las necesidades inmediatas que tiene el refugio para ampliar su capacidad de huéspedes y brindar un servicio de alimentos y bebidas adecuado.

6.1.1.2. Plano

Ver Anexo 4.

6.1.1.3. Descripción Plano

De acuerdo al plano presentado las adecuaciones que se van a realizar son las siguientes:

El área posterior del comedor 2 será destinada para dormitorios de empleados, ya que actualmente este espacio es demasiado pequeño para cumplir con las necesidades de los empleados como se puede observar en el plano del refugio actual (Anexo 2).

En busca de aprovechar de una mejor manera el espacio del área de comedor que estaba dividida en dos sectores, comedor 1 y comedor 2; se unificó, de esta forma el comedor se hace más amplio dando la

oportunidad de aumentar mesas, además de mejorar la circulación en el área.

La habitación que actualmente es utilizada como cuarto de empleados será adecuada para funcionar como bodega y cuarto frío para los diferentes productos que se utilizaran en la cocina.

6.1.2. Descripción de Áreas

Para el buen funcionamiento del área de alimentos y bebidas se debe distribuir correctamente las zonas de trabajo y se debe procurar que exista una secuencia para hacer el trabajo más óptimo.

Para el área de alimentos y bebidas del refugio José F Ribas se han delimitado las siguientes zonas de trabajo:

- Recepción de mercadería
- Bodegas (cuartos fríos y bodega)
- Posillería
- Zona de preparación de alimentos
- Comedor
- Zona de basura

Gráfico Secuencia de zonas de trabajo Área de Alimentos y Bebidas



Autor: Lilian Reinoso

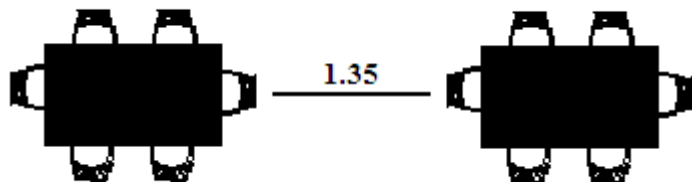
6.1.3. Circulación

El desplazamiento dentro de un establecimiento debe ser fácil y cómodo, para evitar accidentes, choques entre los empleados de servicio o interrupciones en el desempeño del trabajo y la circulación de los clientes. Para esto el personal siempre debe caminar por su lado derecho.

En el refugio todos los pasillos y áreas de circulación tienen 80cm, considerando que para el paso de una sola persona se requiere un mínimo de 60cm de ancho no hay que realizar ningún tipo de adaptación o cambio en este aspecto.

En el área de comedor, las mesas son rectangulares (1.37 cm x 76 cm) se recomienda poner las mesas a 1.35m de distancia una de otra para tener una adecuada circulación.

Grafico distancia adecuada entre mesas



Fuente: Manual de Servicio, Patricia Granda
Autor: Lilian Reinoso

6.1.4. Diseño

6.1.4.1. Comedor

Como se mencionó anteriormente el área de comedor será ampliada para tener una mejor circulación y aprovechar mejor el espacio.

6.1.4.2. Cocina

El diseño de una cocina es muy importante ya que un buen diseño y distribución aseguran rapidez y eficacia en la realización del trabajo.

El refugio cuenta con dos cocinas:

Cocina numero 1: Se prepararán todos los productos que constan en la carta de la “Cafetería” es decir, los de fácil preparación.

Cocina 2: Se prepararán los alimentos más elaborados es decir los menús completos (sopa, platos fuertes); se utilizará esta cocina debido a la cercanía a la bodega y cuarto frío.

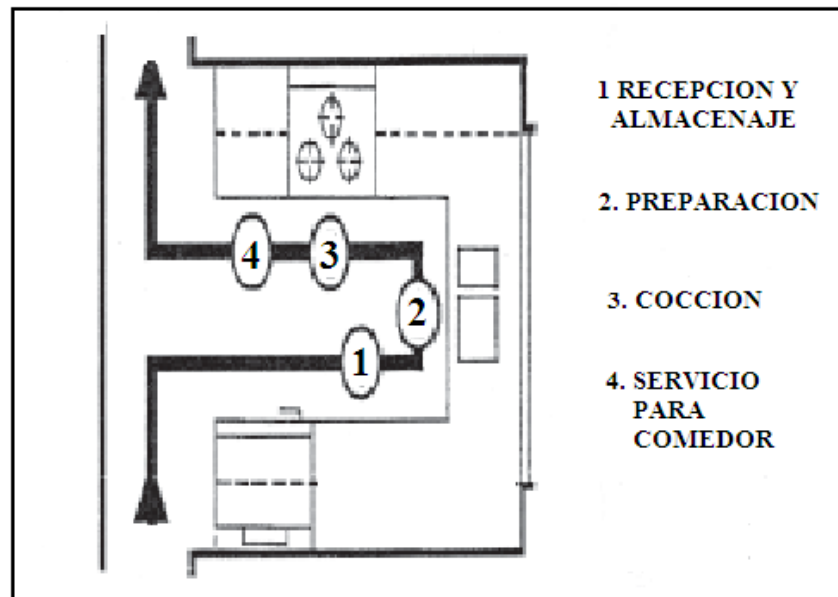
El diseño de las dos cocinas es en “U”, es decir que “la disposición de los elementos se encuentra sobre tres paredes contiguas”

Ya que este diseño es particularmente cómodo para la organización del trabajo, se mantendrá este diseño en ambas cocinas, pero se realizará un cambio en el mobiliario para que la operación sea más óptima e higiénica.

Basándonos en el diseño en “U” se ha definido que las cocinas del refugio operaran de la siguiente manera:

- Zona 1: Se pondrán los alimentos recién adquiridos que vayan a ser preparados inmediatamente.
- Zona 2: Se procederá a limpiar y preparar los alimentos.
- Zona 3: Se cocinarán los alimentos.
- Zona 4: Se ubicarán los platos servidos para su respectiva entrega a las mesas.

Grafico operación cocinas



Fuente: Zea, Jorge; Características y Necesidades del Diseño de Cocinas, Ristra, 2004.

Autor: Lilian Reinoso

6.1.5. Equipamiento

El equipamiento es el conjunto de instalaciones y servicios necesarios para una actividad determinada, es decir la albañilería, fontanería, electricidad, etc. que habría que realizar en cualquier local antes de decorarlo, en este punto se desarrollará todo lo concerniente a las modificaciones que se deberán realizar para cumplir con estándares básicos de higiene y salud.

6.1.5.1. Equipamiento Comedor

Esta área se encuentra en buen estado por lo tanto las modificaciones que se realizarán son mínimas.

A. Paredes, Pisos y Techo

Debido al buen estado de esta área no se necesitan modificaciones significativas. Ya que tanto las paredes como el piso y techo son de madera se realizará un mantenimiento periódico cada 6 meses para tenerlos en buen estado y evitar su deterioro.

B. Iluminación

La iluminación natural será la fuente principal para esta área durante día, hay ventanas en los dos lados los que brindan claridad todo el día.

Se debe tomar en cuenta que la energía eléctrica es un recurso muypreciado en el refugio y su utilización es racionada, en las noches las luces se prenden a las 6pm y se apagan a las 9pm.

Se utilizará luminaria artificial en la noche, se ha optado por la utilización de focos ahorradores ya que tienen una mayor duración de vida y son más económicos. En esta área el nivel de iluminación recomendado es de 200 luxes. (Ramírez, Cesar; Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento; Trillas; México; 1995)

C. Ventilación

La ventilación será natural, es decir se abrirán un par de ventanas por cortos periodos de tiempo a determinadas horas para evitar que el calor se escape y que la temperatura dentro del área baje demasiado, hay que recordar que la temperatura exterior es muy baja.

6.1.5.2. Equipamiento Cocina

La cocina de un restaurante por sus propias características intrínsecas es un área llena de riesgos potenciales a la salud del trabajador y a la salud del cliente. Si bien los accidentes graves no son la norma en las cocinas, no quiere decir que son áreas exentas de riesgo, por lo que una correcta identificación de los riesgos y la implementación de medidas de seguridad adecuadas mejorarán la seguridad y la calidad del ambiente de trabajo para todos los empleados y clientes disminuyendo la incidencia de accidentes laborales.

A. Pisos

Para la prevención de accidentes el piso debe ser antideslizante. El piso de las cocinas es de baldosa, es liso y de fácil limpieza pero puede ser el causante de accidentes en el personal ya que al contacto con agua o algún líquido es muy resbaloso.

Después de analizar algunas opciones se ha visto conveniente la utilización del tratamiento antideslizante para pisos SIKAGUARD SEAL de la marca Sika, un innovador tratamiento químico que logra una perforación microscópica e imperceptible en los poros de la superficie incrementando la adherencia en los mismos; es de fácil aplicación, económica y segura ya que no modifica ni cambia la apariencia ni el color del piso; además es resistente a los productos químicos, grasas y es anti inflamable. Tiene una durabilidad de 5 años aproximadamente. Se aplicará el producto en las dos cocinas.

El piso deberá tener una ligera pendiente (1 a 1`5 cm) hacia los sumideros.



Fuente: www.elmastil.com

En el área de bodega el piso es de hormigón, no requiere tratamientos especiales ya que el hormigón es poroso y resistente.

B. Desagües

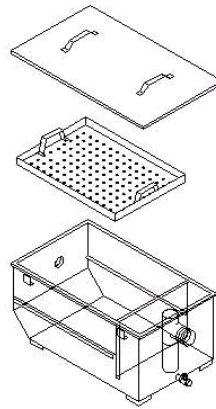
Cada cocina dispone de desagüe, se realizará un mantenimiento completo de los mismos provisionando de sifones inodoros y rejillas a nivel del piso.

Se instalará también trampas de grasa en las dos cocinas para separar los residuos sólidos y las grasas que bajan por los lavabos.

Una trampa retiene por sedimentación los sólidos en suspensión y por flotación, el material graso. La trampa de grasas tiene 2 compartimentos, ambos separados por una rejilla de acero inoxidable encargada de no dejar pasar sólidos. En el compartimento más grande, por donde llegan los líquidos con sólidos disueltos, la grasa se separa al ser más liviana que el agua. Por el otro compartimento, va a salir el agua 'ya limpia'.

Es muy importante que el desagüe posterior a la trampa tenga un sifón para evitar malos olores. La trampa cuenta también con un drenaje y una llave de cierre rápido que permite hacer la limpieza, sin necesidad de emplear mangueras y otros accesorios.

Trampa de Grasa



Fuente: www.pallomaro.com

C. Paredes

La altura de las paredes del refugio es de 3 metros, altura útil y adecuada entre suelo y techo.

Se revestirán las paredes con azulejo blanco de 15 cm X 15cm desde el suelo hasta 2'5 metros de altura, ya que es la zona que recibe más suciedad y deterioro. Se escogió el azulejo ya que es un material liso, duro, lavable, impermeable, no inflamable, resistente a choques mecánicos, térmicos y es resistente a las agresiones químicas de detergentes o desinfectantes.

Para la zona de bodega y cuarto frío las paredes también serán revestidas con azulejo.

D. Unión Piso - Pared

La unión de piso pared debe ser redondeada, para hacer la limpieza más fácil y evitar la acumulación de grasa u otras sustancias. Para lograrlo se subirá el piso por la pared a modo de zócalo hasta 15 cm.

E. Techo

Para evitar el filtrado de grasas y olores se aplicara un tratamiento impermeabilizante SIKAFILL 5 de la marca Sika; es un impermeabilizante elástico con fibra para techos de gran adherencia; es un producto ecológico de fácil aplicación, tiene una durabilidad de 5 años y su precio es muy económico.

F. Ventilación

La ventilación de las cocinas será natural, es decir que se realizará abriendo las ventanas para permitir que el aire del exterior entre y ventile el interior de las cocinas.

A demás se instalará una campana extractora de marca ARVEN en cada una de las cocinas.

G. Iluminación

La iluminación dentro de la cocina debe ser uniforme, sin sombras y no debe desfigurar los colores. Como se mencionó anteriormente la energía eléctrica es un bienpreciado en el refugio y debe ser utilizada de la mejor manera.

Las cocinas tienen ventanas altas que brindan una buena iluminación natural, por lo que no se utilizará ningún tipo de luminaria artificial durante el día. Según los estándares para esta área se considera necesario un nivel de iluminación de 200 a 500 luxes. (Ramírez, Cesar; Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento; Trillas; México; 1995).

Se ha optado por la utilización de focos ahorradores, que a demás de sus beneficios económicos cumplen con esta necesidad. Serán instalados en las zonas de trabajo. Las luminarias en esta área van a

estar cerradas y protegidas para evitar algún accidente o contaminación de los alimentos en caso de una ruptura.

H. Ruido

En las cocinas se producen gran cantidad de ruidos, y se debe evitar que estos lleguen al comedor; el nivel de ruido debe mantenerse entre 55 y 60 decibelios. (Ramírez, Cesar; Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento; Trillas; México; 1995)

Para lograrlo se instalará una puerta de madera de vaivén en las dos cocinas del refugio.

6.1.6. Mobiliario

6.1.6.1. Estanterías

- Estanterías de 5 pisos , medidas 200 x 100 x 40
- Estanterías 4 pisos , medidas 200 x 100 x 40

6.1.6.2. Mesas de Trabajo

- Cocina 1: Se instalarán 5 mesas de acero inoxidable de dos pisos con salpicadera, medidas: 150x80x80 marca HARDMAN.

- Cocina 2: Se instalarán 4 mesas de acero inoxidable de dos pisos con salpicadera, medidas: 150x80x80. Marca HARDMAN.

Mesa de acero inoxidable Hardman



Fuente: www.globaltradeecuador.com

6.1.6.3. Soporte para Cuchillos

Cada cocina contará con dos barras magnéticas de soporte para cuchillos en acero inoxidable marca Miu.

Soporte para Cuchillos



Fuente: www.villaclub.net

6.1.6.4. Lavamanos

Lavabo de acero inoxidable 1,5 mm con salpicadero y escurridor; medidas: 115 x 70 marca IMAR; con pozo mediano. Se instalará uno en cada cocina.

6.1.6.5. Tachos de Basura

Basurero industrial con pedal y tapa Maca PIKA.

6.1.6.6. Vajilla

- Taza BORMIOLI color blanco de 9 1/2onz de capacidad
- Plato para taza BORMIOLI color blanco de 15.0 cm de diámetro.
- Copela, cuenco con borde ARCOPAL fabricado en vidrio templado. Diámetro: 12 cms. Capacidad 3 1/2 onz. Color blanco.
- Plato tendido BORMIOLI de 23.5 cms. de diámetro, color blanco.
- Plato tipo steak ARCOPAL fabricado en vidrio templado. Diámetro: 30 cms. Color blanco.
- Azucarera SUNNEX fabricada s/s de 10 onzas (0.28 LTS.) de capacidad provista de tapa.
- Cafetera SUNNEX fabricada de acero inoxidable de 70 onzas (2.0 lts) de capacidad, provista de tapa.
- Mantecquero ADCRAFT fabricado de acero inoxidable.



Fuente: www.termalimex.com.ec

6.1.6.7. Cristalería

- Vaso BORMIOLI 4.70210, de 10 1/4onzas de capacidad
- Jarra BORMIOLI 1.34250, de 39 onz. de capacidad, 115.5 cl

6.1.6.8. Cubertería

- Cuchara SOPERA UPDATE de acero cromado.
- Cuchara de café UPDATE de acero cromado
- Cuchillo trincherero UPDATE de acero cromado
- Tenedor trincherero UPDATE de acero cromado.

6.1.7. Equipos y Utensilios

6.1.7.1. Cuchillos

Set de Cuchillos Global

- Cuchillo Chef 20cm.
- Cuchillo Vegetales 18cm.
- Cuchillo Deshuesador Flexible 16cm.
- Cuchillo vegetales 14cm.
- Puntilla Base 8cm.
- Cuchillo de Trinchar 21cm.
- Cuchillo para Pan 22cm.
- Cuchillo de cocina 11cm.
- Cuchillo multiuso flexible 15cm.
- Cuchillo Multiuso 11cm.
- Cuchillo y Tenedor para Trinchar.

6.1.7.2. Cuencos y Recipientes

- Tazón HALCO fabricado de acero inoxidable de 8 Qt. de capacidad.
- Fuente de acero porcelanizada
- Pírex 4-qt Glass Roaster
- Pírex de 28 x 33. Marca PYREX



Fuente: www.hotelrestaurantsupply.com

6.1.7.3. Balanza y Cucharas Medidoras

- Cada cocina contara con una balanza electrónica digital.
- Medida graduada marca CARLISLE fabricada en policarbonato, color Transparente
- Jarra de medida graduada CARLISLE 43142-07, capacidad 1 litro, fabricada en policarbonato, color transparente.
- Jarra de medida graduada CARLISLE 43144-07, capacidad 1/2 galón, fabricada en policarbonato, color transparente.

6.1.7.4. Termómetro y Reloj

- Reloj Plástico Home Solutions
- Termómetro Impermeable con sistema Cal-Check Hi Hanna Instruments, usa un sensor con resistencia térmica un semiconductor de cerámica unido en la punta sensible al calor para medir la temperatura, pueden registrar la temperatura de alimentos gruesos o de poco grosor.

Termómetro Termistor



Fuente: www.fsis.usda.gov

6.1.7.5. Cucharones y Cucharas

- Cucharas de Madera Diferentes tamaños (pequeña, mediana, grande)
- Cucharas de Plástico diferentes tamaños (4)
- Cucharon acero inoxidable 12onz. Marca CRESTWARE
- Cucharon acero inoxidable 8onz. Marca CRESTWARE
- Cuchara para espumar 15 pulgadas. Marca CRESTWARE
- Cuchara para espumar 21 pulgadas CRESTWARE



Fuente: www.equipojuarez.net

6.1.7.6. Coladores

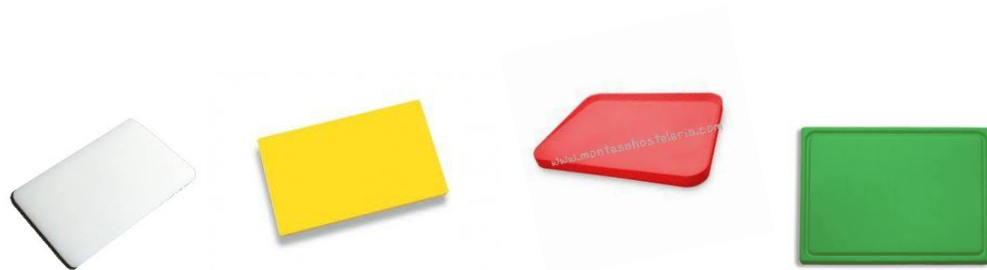
- Colador de metal 15cm. Home Essentials
- Colador de pastas 30 cm. Home Essentials

6.1.7.7. Batidor

- Batidor manual globo diferentes tamaños. Marca CRESTWARE

6.1.7.8. Tablas de Corte

- Tabla para picar de polietileno 18 x 24 color Blanco, Amarillo, Verde y Rojo. Marca CRESTWARE



Comida Cocinada

Aves

Carnes

Verduras

Fuente: www.dicobar.com

6.1.7.9. Ollas

- Olla de acero inoxidable UMCO Paladium 24cm
- Olla de acero inoxidable UMCO Paladium 30cm
- Olla de acero inoxidable UMCO Paladium 32cm
- Olla arrocera a Gas para 15lbs. Marca HUAN HUEI LIH
- Olla Alta de Aluminio de 40lts. Marca CRESTWARE
- Olla sopera de 10lts tapa y olla interior de acero inoxidable. Marca HARDMAN.
- Sartén 26. Marca CRESTWARE
- Sartén 28. Marca CRESTWARE
- Sartén 30. Marca CRESTWARE

6.1.7.10. Parrilla

- Plancha churrasquera a gas 45cm cuerpo de acero inoxidable. Marca TEDESCO.



Fuente: www.agroindustrias.com.ec

6.1.7.11. Freidora

- Cocina 1: Freidora de 2 pozos 2 canastas a gas, cuerpo en acero inoxidable. Marca TEDESCO.
- Cocina 2: Freidora de 1 pozo 1 canasta a gas, cuerpo en acero inoxidable. Marca TEDESCO

6.1.7.12. Horno

- Horno para pizza a gas con piedras refractarias puerta solida apertura 90 grados. Marca TEDESCO.
- Bandeja aluminio, plana lisa 590x790mm, 1.2mm espesor. Marca PERLIMA.



Fuente: www.agroindustrias.com.ec

6.1.7.13. Cocina

- Cocina 1: Cocina de acero inoxidable con 4 quemadores a gas. Marca HARDMAN.
- Cocina de mesa en acero inoxidable de 2 quemadores. Marca HARDMAN



Fuente: www.agroindustrias.com.ec

- Cocina 2: Cocina de 6 quemadores dobles 20x20cms. Con plancha y horno a gas. Con pata. Marca CROYDON.
- Cocina de acero 3 quemadores con patas. Marca IMAR.



Fuente: www.agroindustrias.com.ec

6.1.7.14. Sanduchera

- Sanduchera a gas cuerpo en acero inoxidable. Marca TEDESCO

6.1.7.15. Baño María

- Exhibidor caliente de comida a baño maría eléctrico 5 espacios cuerpo y bandeja en acero inoxidable. Marca HANDMAN.

6.1.7.16. Refrigerador / Congelador

- FRIGORÍFICO DOBLE PUERTA ATL240 a gas
 Marca ATLANTS
 Características:
 Capacidad total: 280L.
 Dimensiones 595*770*1380
 Peso neto 68 Kg
 Peso bruto 80 Kg
 Refrigeración por absorción.
 Gas Consumo (g/24h) 400
 Color Blanco.
- CONGELADOR HORIZONTAL ATL200 a Gas
 Marca ATLANTS
 Características
 Fácil acceso al sistema de drenaje para fácil limpieza,
 100% congelación eficiente y silenciosa
 Capacidad (Litros) 200
 Dimensiones 1030*680*880mm
 Peso neto 38 Kg
 Peso bruto 40 Kg
 Versión: Gas
 Refrigeración por absorción.
 Consumo Gas (g/24h) 500
 Color Blanco

6.1.7.17. Campana Extractora

- CAMPANA EXTRACTORA MARCA ARVEN

Características:

Totalmente soldada, lo que evita fugas o escapes por las juntas donde se acumula la grasa.

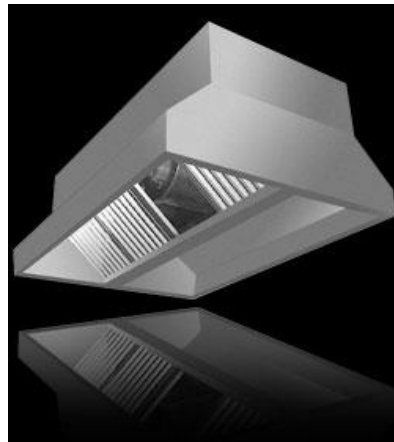
Recoge grasas perimetral.

Acabados con los cantos doblados, para evitar cortes.

Canal de grasas con sistema de drenaje mediante tapón metálico que facilita su limpieza.

Espacio entre filtros delimitado por separadores que dotan al conjunto de gran solidez.

Construcción en Acero inoxidable, excepto trasera y techo de chapa galvanizada.



Fuente: www.arven.es

6.1.7.18. Otros

- Pelador. Marca CRESTWARE
- Pelador de verduras HOME ESSENTIALS
- Rallador CRESTWARE
- Pinzas acero inoxidable 9 pulgadas. Marca CRESTWARE
- Espátula tipo cuchara plástico 16cm. Marca CRESTWARE

- Cortador de pizza con mango plástico blanco. Marca CRESTWARE
- Cafetera en acero inoxidable temperatura constante, capacidad 40L. Marca HARDMAN.

6.1.8. Instalaciones

6.1.8.1. Gas

Para el correcto funcionamiento de los equipos de cocina que en su mayoría funcionan a gas, se instalará una central de gas en el área de bodega que esta fuera del refugio. Se instalarán tuberías para transportar el gas hacia las cocinas donde se manejará el paso de gas a través de válvulas.

A. Control

Es recomendable que toda la tubería de gas quede expuesta, y las válvulas de las tuberías deben ser del mismo diámetro requerido por el equipo.

Se debe realizar una revisión semestral de válvulas y mangueras para la detección de fugas, asignándose al cuidador como responsable de la tarea.

Para el control y monitoreo del uso de gas, se deberá llevar un registro siendo el responsable el cuidador de turno, con el respectivo seguimiento del administrador, para verificar que los controles se realicen.

B. Ficha Registro Consumo de Gas

Fecha Retiro Cilindro	Fecha Colocación Cilindro	Duración Cilindro	Observaciones	Responsable
1/ene/11	3/ene/2012	30 días	Disminución, fugas, etc.	Cuidador

Autor: Lilian Reinoso

6.1.8.2. Dispositivo de Generación de Energía Solar

Con el fin de lograr los objetivos y mejorar las funciones del área de alimentos y bebidas y del refugio en general se ha visto la necesidad de implementar un sistema de energía renovable para no afectar el medio en el que se encuentra el refugio; para esto se ha escogido el sistema de paneles solares.

Energía renovable es aquella que se renueva o se rehace con el tiempo, o es tan abundante que puede perdurar por cientos o miles de años. En el caso de la energía solar, la radiación solar que llega a la superficie terrestre se puede transformar directamente en electricidad o calor. El calor, a su vez, puede ser utilizado directamente como calor o para producir vapor y generar electricidad. (wikipedia.com/ Natural Forcing of the Climate System». Intergovernmental Panel on Climate Change. Consultado el 29-09-2007)

Debido a las condiciones del refugio resulta conveniente el uso de un sistema fotovoltaico que usa el reflejo de la luz solar para su funcionamiento.

Las celdas fotovoltaicas son placas fabricadas de silicio, que junto a pequeñas cantidades de ciertas sustancias específicas, le da

propiedades eléctricas en presencia de luz solar. Un metro cuadrado puede proveer 150 Watts aproximadamente. Para poder proveer energía durante la noche, el sistema requiere de baterías donde se acumula la energía generada durante todo el día.
(<http://www.ingenieriasolar-ec.com/home.html>)

Después de investigar se considera que la mejor opción en calidad y costo es la que ofrece la empresa CARUBISA:

Características Equipo:

12 Paneles solares Kyocera 50 Watts

1 control solar 60 AMPS

3 baterías solares de 115 AMPS

30 focos 11 Watts

1 estructura metálica + soportes baterías, mano de obra, cableado, terminales, interruptores, boquillas, caja fusibles, etc.

Ya que la instalación de este sistema será beneficioso para todo el refugio, se cree conveniente que el área de A& B pague el 50% del costo y que el área de hospedaje del refugio se encargue del otro 50%.

CAPITULO VII

7.1. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

- **Planificación:** Proceso por el que se define objetivos organizacionales y propone medios para lograrlo. Fija un rumbo general con la mira puesta en el futuro. Identifica y asigna los recursos y define las actividades necesarias para alcanzar las metas.
- **Organización:** Es el proceso de creación de una estructura de normas que permita que los empleados realicen los planes establecidos con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.
- **Dirección:** proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera con respecto a una tarea.
- **Control:** proceso para vigilar el desempeño de las actividades para que se ajusten a las actividades planificadas. (Hellriegel, Jackson; Slocum; Administración un enfoque basado en competencias, 9ª.Ed; Thomsom Editores, S.A; Colombia.)

7.1.1. Planificación

La planificación supone definir objetivos organizacionales y proponer los medios para lograrlos. La planeación fija un rumbo general con la mira puesta en el futuro, identifica y asigna los recursos que se necesita para alcanzar las metas y decide que actividades son necesarias a fin de lograrlas. (Hellriegel, Jackson; Slocum; Administración un enfoque basado en competencias, 9ª.Ed; Thomsom Editores, S.A; Colombia.)

A través de la planificación se puede fijar las acciones concretas a seguirse para cumplir con los objetivos del restaurante del refugio, estableciendo principios que orientarán este proceso, y determinan la secuencia de acciones para realizarlo.

7.1.1.1. Planificación Estratégica

La planificación estratégica pretende entender los aspectos decisivos de la realidad para proyectarla, buscando obtener los mejores resultados dentro de nuevos escenarios. Para que sea efectiva, la planeación debe incidir en las decisiones cotidianas, y debe establecer criterios que permitan tomar decisiones en el día a día. Es un proceso que se anticipa a la toma de decisiones, y se define como “el proceso por el cual los miembros guía de una organización proveen su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo” (Goodtstein, Leonardo D; Planeación Estratégica Aplicada, Mc. GrawHill. Interamericana S.A, Colombia.1998).

Dentro del proceso de planeación estratégica esta:

- Diagnósticos el entorno externo e interno de una organización
- Establecer una visión y una misión
- Idear objetivos globales
- Crear, elegir y seguir estrategias
- Asignar recursos para alcanzar las metas de la organización. (Hellriegel, Jackson; Slocum; Administración un enfoque basado en competencias, 9ª.Ed; Thomsom Editores, S.A; Colombia.)

Para el proceso de planificación y definición de las políticas que debe tener el área de alimentos y bebidas del refugio se plantea el uso de la planificación estratégica como herramienta clave para la toma de decisiones.

Para que el proceso sea efectivo es necesario lograr que todos los involucrados, desde la directiva del Club hasta los cuidadores del refugio, se comprometan con él. El planteamiento de la planificación estratégica debe estar dirigido a cumplirse en un mediano a largo plazo.

7.1.1.2. Visión, Misión y Objetivos Área de Alimentos y Bebidas

A. Misión

“Ofrecer un servicio profesional que cuide el medio ambiente y que cubra las necesidades alimenticias de nuestros clientes, de acuerdo al tipo de establecimiento y sus características, brindando alimentos de calidad, realizados con ingredientes de primera y a través de procesos con estricta higiene.”

B. Visión

“Que el área de alimentos y bebidas se convierta en uno de los fuertes del refugio, dándole prestigio a nivel nacional e internacional, generando más ingresos, puestos de trabajo y atrayendo a más turistas hacia el volcán Cotopaxi.”

C. Objetivos:

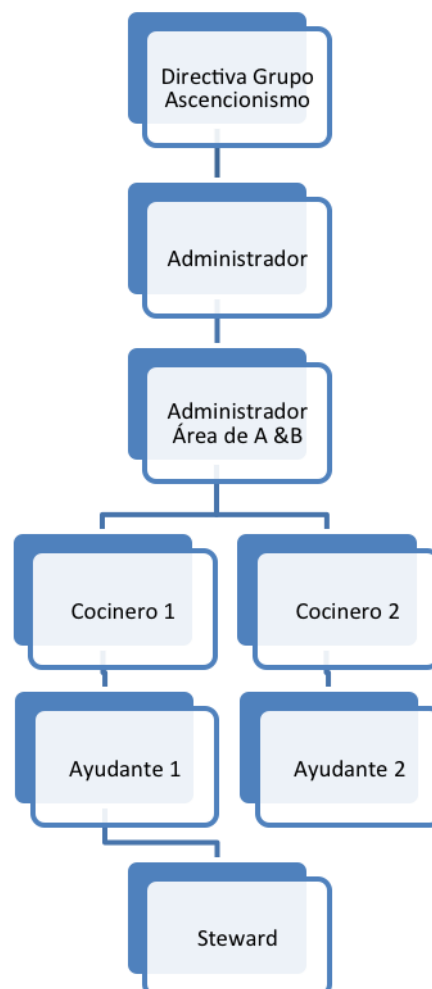
Los objetivos planteados para el Área de Alimentos y Bebidas son:

- Brindar un menú variado, de buena calidad a un buen precio.
- Cumplir con las necesidades alimenticias de los andinistas, que requieren de una dieta con características específicas (debido al clima y altitud) para mantener su integridad y el buen estado físico.
- Cumplir con los estándares básicos de higiene alimentaria, basándonos en el Manual de higiene alimentaria aplicada al

sector de la restauración, realizado por Eduardo Montes, Irene Lloret, Miguel Á. López.

- A través de nuestro excelente servicio y calidad hacer que los visitantes solo consuman nuestros productos y dejen de traer comida al refugio para así evitar la generación de basura innecesaria.

7.1.1.3. Organigrama



Autor: Lilian Reinoso

7.1.1.4. Descripción de Puestos

CARGO: Administrador del Refugio
Perfil profesional Sexo: Hombre-Mujer Rasgos físicos deseables: Buena presencia, salud y excelente estado físico. Características psicológicas deseables: Liderazgo, comunicación, disciplina, responsabilidad, facilidad de palabra, orden capacidad para trabajar bajo presión, trabajo en equipo, manejo de conflictos, iniciativa, innovación, compromiso con la organización, pro actividad.
Perfil ocupacional: El profesional deberá estar capacitado en temas administrativos, hoteleros y turísticos, de preferencia contar con Título de 3er nivel. Deberá tener conocimiento en manejo de equipamiento hotelero y de restaurante, manejo de grupos, organización de eventos. Idioma: Ingles 100% - Francés Esfuerzo mental: Alta. Requiere mucha atención en periodos continuos de tiempo. Esfuerzo físico: Intenso, debido a la ubicación del refugio y al clima.
Funciones y Responsabilidades: ○ Dirigir un equipo pequeño de trabajadores. ○ Coordina la capacitación al personal en los temas que sean necesario para asegurar su correcto desarrollo de actividades ○ Planear, elaborar y revisar el presupuesto de ingresos y egresos, del plan de acción del refugio, de inversión anual, programas de remodelación y plan para desastres. planeación de todo lo relativo a tarifas y precios en el refugio. ○ Supervisa la implantación de políticas y normas de operación, organiza, programas para la prevención de accidentes. ○ Establecimiento de metas y estándares de servicio. ○ Promueve la implantación de las especificaciones estándar de compras, de las recetas estándar de cocina. ○ Encargarse del abastecimiento del refugio ○ Revisar periódicamente el cumplimiento de las tareas diarias y de mantenimiento del refugio. ○ Hace recorridos por las instalaciones del refugio. ○ Supervisa mensualmente los estados financieros. Analiza inventarios de material y equipo. ○ Supervisa la presentación de los platos. Atiende cualquier tipo de conflictos que se puedan presentar con los clientes. ○ Establece una política de puertas abiertas con todos los empleados del hotel. ○ Llevar una comunicación fluida con el directorio del Club de Andinismo, encargado del manejo del refugio ○ Establecer una relación con proveedores que cumplan estándares mínimos de calidad y responsabilidad ambiental y social. ○ Autoriza reembolsos de caja chica, descuentos y cortesías, gastos especiales no presupuestados. Debe representar al refugio en reuniones y en problemas de carácter legal. Firma contratos a nombre del refugio y autoriza el patrocinio de eventos.

CARGO: Administrador Área de A & B
Perfil profesional Sexo: Hombre-Mujer Rasgos físicos deseables: Buena presencia, salud y excelente estado físico. Características psicológicas deseables: Liderazgo, comunicación, disciplina, responsabilidad, facilidad de palabra, orden capacidad para trabajar bajo presión, trabajo en equipo, manejo de conflictos, iniciativa, innovación, compromiso con la organización, pro actividad.
Perfil ocupacional: El profesional deberá estar capacitado en temas administrativos, hoteleros y turísticos, de preferencia contar con Título de 3er nivel. Deberá tener conocimiento en manejo de equipamiento hotelero y de restaurante, manejo de grupos, organización de eventos. Idioma: Ingles 100% - Francés Esfuerzo mental: Alta. Requiere mucha atención en periodos continuos de tiempo. Esfuerzo físico: Intenso, debido a la ubicación del refugio y al clima.
Funciones y Responsabilidades: ○ Dirigir las secciones, componentes del departamento de alimentos y bebidas. ○ Trabajar en forma coordinada con: compras, contabilidad, y costos. ○ Supervisar los almacenes y la preparación de platillos. ○ Trabajar junto con el contralor de alimentos y bebidas en la reducción de los gastos y costos de su departamento. Implantar controles, vigilar la disciplina de su personal. ○ Supervisa que los equipos y utensilios estén en buen estado. ○ Supervisa que todos los empleados cumplan con las políticas de higiene personal e higiene alimenticia. ○ Asegurarse de que los bienes consumibles y no consumibles, se ordenan, almacenan correctamente y se remitirán a los distintos departamento ○ Encargarse del abastecimiento de productos ○ Supervisa que el comedor y cocina estén limpios y bien mantenidos. ○ Se encarga de que la gente de servicio este bien vestido y ofrezca un servicio profesional y cortés con sus clientes. ○ ○ Supervisa la presentación de los platos. Atiende cualquier tipo de conflictos que se puedan presentar con los clientes. ○ Establece una política de puertas abiertas con todos los empleados del hotel. ○ Establecer una relación con proveedores que cumplan estándares mínimos de calidad y responsabilidad ambiental y social. ○ Atender oportunamente a las quejas de los clientes. ○ Asegurarse de que los informes y los requisitos de la administración son presentados oportunamente. ○ Asegurarse de que los bienes consumibles y no consumibles, se ordenan, almacenan correctamente y se remitirán a los distintos departamento

CARGO: Cocinero
Perfil profesional Sexo: Hombre-Mujer Rasgos físicos deseables: Buena presencia, salud y excelente estado físico. Características psicológicas deseables: Disciplina, capacidad para trabajar bajo presión y trabajo en equipo, Liderazgo, orden, responsabilidad.
Perfil ocupacional: El profesional deberá estar capacitado en técnicas de cocina, manejo de equipamiento de cocina, y normas de seguridad higiene. Esfuerzo mental: Alta. Requiere mucha atención en periodos continuos de tiempo. Esfuerzo físico: Intenso, debido a la ubicación del refugio y al clima.
Funciones y Responsabilidades: ○ Responsable ante administrador del refugio del adecuado funcionamiento de las cocinas, y de la preparación de alimentos dentro de las normas de calidad establecidas. ○ Diariamente levanta inventario de los artículos de consumo inmediato. Supervisa la calidad de los alimentos que llegan a la cocina. ○ Inspecciona porciones, guarniciones, limpieza y decoración de los platillos ○ Supervisa la aplicación de las políticas de higiene y seguridad laboral. ○ Responsable ante el administrador de mantener el costo de alimentos según lo presupuestado ○ Conocer las recetas estándar de cocina y las técnicas para evaluar por medio del olor, color o sabor, los alimentos en mal estado ○ Conoce los tiempos de cocimiento de los alimentos y aplicar las técnicas para asar y hornear. ○ Evitar el desperdicio de material sobrante al elaborar platillos. ○ Responde del equipo y materiales a su cargo. ○ Revisa diariamente la cámara fría y el congelador a fin de que sean usados y aprovechados correctamente los sobrantes de alimentos del día anterior. ○ Almacena correctamente alimentos. Entrega alimentos a los meseros mediante la comanda. Enciende estufas y hornos. ○ Revisa limpieza de la cocina antes y después del servicio

CARGO: Ayudante
Perfil profesional Sexo: Hombre-Mujer Rasgos físicos deseables: Buena presencia, salud y excelente estado físico. Características psicológicas deseables: Disciplina, capacidad para trabajar bajo presión y trabajo en equipo, orden, responsabilidad.
Perfil ocupacional: El profesional deberá estar capacitado en técnicas de cocina, manejo de equipamiento de cocina, y normas de seguridad higiene. Destreza con las manos. Esfuerzo mental: Alta. Requiere mucha atención en periodos continuos de tiempo. Esfuerzo físico: Intenso, debido a la ubicación del refugio y al clima.
Funciones y Responsabilidades: ○ Disponer adecuadamente las herramientas, utensilios y materiales de trabajo. ○ Preparar el “Mise en Place” para facilitar al cocinero todas las operaciones previas a la elaboración de los diferentes platos. ○ Encargado de lavar, descongelar, desinfectar, picar, cocer, filetear y/o pesar los diversos ingredientes que se utilizan en la preparación. ○ Verifica que los congeladores y refrigeradores de la cocina operen con la temperatura adecuada al tipo de alimento y que la forma que están organizados favorezca su conservación. ○ Revisa diariamente los congeladores con el fin de aprovechar correctamente los sobrantes de alimentos del día anterior. ○ Observa la disponibilidad de ingredientes e informa a la persona responsable (cocinero) la necesidad de abastecer dichos productos. ○ Responde del equipo y materiales a su cargo. ○ Revisa diariamente la cámara fría y el congelador a fin de que sean usados y aprovechados correctamente los sobrantes de alimentos del día anterior. ○ Almacena correctamente alimentos. Entrega alimentos a los meseros mediante la comanda. Enciende estufas y hornos. ○ Revisa limpieza de la cocina antes y después del servicio

CARGO: Steward
Perfil profesional Sexo: Hombre-Mujer Rasgos físicos deseables: Buena presencia, salud y excelente estado físico. Características psicológicas deseables: Disciplina, capacidad para trabajar bajo presión, responsabilidad.
Perfil ocupacional: El profesional deberá estar capacitado en el manejo de equipamiento de cocina, y normas de seguridad higiene. Esfuerzo mental: Alta. Requiere mucha atención en periodos continuos de tiempo. Esfuerzo físico: Intenso, debido a la ubicación del refugio y al clima.
Funciones y Responsabilidades: ○ Limpieza general del área de la cocina. ○ Aplica los productos para la limpieza ○ Acomoda loza y cristalería por tamaños ○ Lava ollas, cacerolas y demás utensilios de cocina para el uso del resto del equipo. ○ Acomoda envases vacíos de colas, cervezas y jugos. ○ Limpia el área de recepción de alimentos. ○ Atiende empleados de cocina y restaurantes para proporcionarles el equipo necesario. Durante la noche realiza las siguientes funciones: ○ Lava y Limpia muebles de descarga, lava azulejos, tarimas, piso y lavabos. ○ Lava planchas, parrillas, muebles de acero, aceiteros y repisas, lava tarimas, pisos de las áreas que no se pueden lavar en el día. ○ Lava las piezas de acero inoxidable. Limpia azulejos. ○ Lava mueble de madera, hornos, parrillas, ollas de vapor, refrigeradora, lava campanas. Limpia la bodega.

7.1.2. Organización

Es el proceso de identificar las tareas y asignarlas a individuos o equipo capacitados para desempeñarlas; además conlleva el desarrollo de procedimientos mediante los cuales la organización promueve un desempeño uniforme y congruente.

7.1.3. Políticas y Procedimientos

Las políticas son necesarias para marcar un camino, que sirva de guía para ofrecer un servicio profesional y de calidad.

Las políticas deben ser una guía para todos los empleados de un establecimiento, pueden estar sujetas a cambios y correcciones. Es necesario que las políticas sean comprendidas por los empleado ya que son los encargados de plasmar las mismas en sus actividades además de representar la misión y visión del establecimiento; en ellos está la responsabilidad de brindar el confort y los servicios adecuados para lograr la satisfacción de todos los clientes. Es por eso que todas las políticas buscan el bienestar de los empleados.

A continuación se detallan todas las políticas y normas que deben regir el área de alimentos y bebidas. Se realizará un manual con la información que deberá ser entregado a cada empleado, es deber de los administradores familiarizar y capacitar a los empleados para obtener buenos resultados.

7.1.4. Derechos y Obligaciones

7.1.4.1. Derechos Empleados

Los derechos del trabajador son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. No obstante, será válida la transacción entre empleador y trabajador, debidamente circunstanciada, siempre que no implique

renuncia de derechos y sea celebrada ante autoridad administrativa o judicial competente. (Art.- 33 Código del Trabajo)

- En los trabajos que no sean de proceso continuo, la jornada de trabajo deberá ser interrumpida cada día para un descanso de media hora, por lo menos, sin que pueda trabajarse más de cinco (5) horas continuas, salvo las excepciones previstas o autorizadas legalmente.
- Los trabajadores deberán disfrutar de un descanso de por lo menos doce horas entre el final de una jornada y el comienzo de la siguiente.
- Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso, aun para trabajadores por cuenta propia. Si en razón de las circunstancias o del carácter de la empresa no se pudiera interrumpir el trabajo en tales días, se designará un tiempo igual de la semana para el descanso compensatorio, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.
- También son días de descanso obligatorio y remunerado salvo que coincidan con sábados o domingos, los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre.
- Permisos; el trabajador con previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, por algunos motivos. (Art.- 34-35 Código del Trabajo)
- Trabajo en sábados y domingos (Art.- 36 Código del trabajo)
- Vacaciones anuales: Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días hábiles de vacaciones remuneradas. (Art.37 Código del Trabajo)
- Vacaciones y derechos de profesores particulares, descanso de maternidad (Art.- 38-39 Código del Trabajo)

7.1.4.2. Obligaciones

Según el Art.45 del Código del Trabajo las obligaciones que deben cumplir los empelados son las siguientes:

- Dar estricto cumplimiento a su contrato laboral.
- Restituir los materiales no usados y conservar en buen estado sus instrumentos de trabajo.
- Observar buena conducta en su lugar de trabajo.
- Cumplir el Reglamento Interno de Trabajo y sujetarse a las medidas de salud y seguridad.
- Justificar debidamente sus faltas.
- Comunicar cualquier peligro inminente.
- Guardar confidencialidad en los secretos técnicos, comerciales o de fabricación.

7.1.4.3. Prohibiciones Empleados

Según el Art.46 el Código del Trabajo las prohibiciones que tienen los empleados son las siguientes:

- Poner en peligro la seguridad, en su lugar de trabajo.
- Tomar sin permiso del empleador útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados.
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
- Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva.
- Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador.
- Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados.
- Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa.

- Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga.

7.1.4.4. Sanciones

Cada vez que los empleados incumplan una de las normas establecidas en las políticas se les dará una advertencia. A la 2 advertencia se realizará un memo y a la 4 advertencia el empleado deberá retirarse del puesto.

7.1.5. Políticas de Comportamiento

7.1.5.1. Valores

Los valores son la base que deberán regir en el departamento de Alimentos y Bebidas y los empleados deben tenerlos en cuenta para su trabajo diario.

A continuación los valores considerados los más importantes:



Refugio José. F Ribas

Área de alimentos y Bebidas

VALORES PARA EL EXITO

ACTITUD

Realiza tu trabajo de manera dinámica, positiva, y da lo mejor ti. Tu sonrisa es la mejor herramienta de trabajo.

PASIÓN

Disfruto de mi trabajo y siento orgullo de realizarlo.

RESPONSABILIDAD

Actuó con responsabilidad y honestidad.

COMPROMISO

Mi meta es la satisfacción del cliente y me aseguro de lograrla.

ETICA

Soy honesto en mi trabajo, tolerante, respeto la dignidad de las otras personas, Trabajo en equipo. Soy leal y tengo actitud de servicio.

Esta ficha que deberá ser ubicada en un lugar visible dentro del área de alimentos y bebidas para que este a la vista de todo el personal.

7.1.5.2. Reglas de Oro

Todo el personal del refugio deberá seguir las siguientes “Reglas de Oro” para brindar un servicio de calidad, asegurar el bienestar de los clientes, del resto del personal, de las instalaciones y equipamiento del refugio

Se debe realizar un letrero que debe estar ubicado en un lugar visible dentro del área de alimentos y bebidas.



Área de Alimentos y Bebidas

Refugio José. F Ribas

“REGLAS DE ORO”

- ★ ¡Tu presentación es la imagen del refugio, asegúrate de lucir siempre bien!
- ★ Haz contacto visual con los clientes y saluda con una sonrisa a todos.
- ★ La Limpieza del refugio es responsabilidad de todos.
- ★ Trabaja en equipo para lograr las metas.
- ★ Todos dependemos del medio ambiente que nos rodea y debemos cuidarlo
- ★ Informa y promueve los servicios que brinda el refugio.
- ★ Haz un buen uso del equipo de trabajo y cuídalo
- ★ Atiende las necesidades de los clientes efectivamente.
- ★ Trata con respeto a todos nuestros clientes y al resto del personal.

7.1.5.3. Fórmulas Ganadoras

Es una pequeña guía de consejos útiles para guiar a los empleados del refugio y mantenerlos incentivados en sus actividades.



Área de Alimentos y Bebidas

Refugio José. F Ribas

“FORMULAS GANADORAS”

• **HAZ LO CORRECTO**

- Mantén tus promesas así no decepcionas a la gente.
- Busca conocer los hechos y confía en tu criterio.
- Toma decisiones aunque estas sean difíciles.

• **DEMUESTRA INTERÈS**

- Trata a la gente como individuos.
- Busca y escucha las pequeñas cosas que hacen la diferencia.

• **ASPIRA A MÁS**

- Pon tu corazón en aprender nuevas cosas.
- Ponte retos y reta a aquellos tu nuestro.
- Siempre busca formas de mejorar.

• **CELEBRA LA DIFERENCIA**

- Mantente abierto a diferentes opiniones y formas de pensar y escucha las ideas de todos.
- Se respetuoso de todas las culturas y busca aprender de ellas.

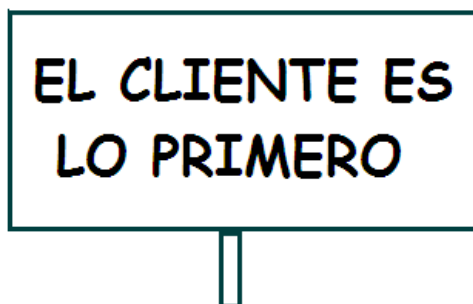
• **TRABAJAMOS MEJOR JUNTOS**

- Trabaja duro para desarrollar excelentes relaciones de trabajo.
- Piensa en lo que haces y en como nuestras acciones afectan a otros.

7.1.6. Políticas de Atención al Cliente

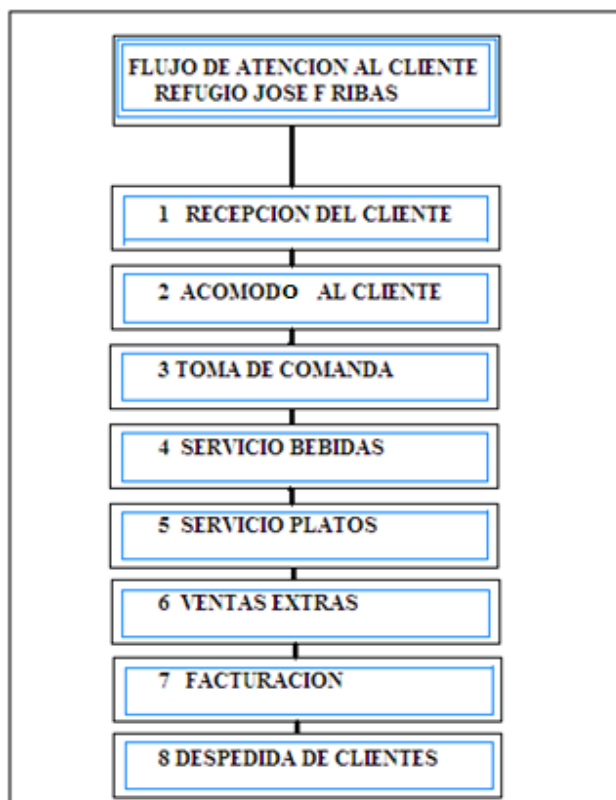
El personal del área de alimentos y bebidas del refugio debe tener en cuenta los siguientes puntos para una correcta atención al cliente:

- Cortesía: el cliente siempre espera ser bien recibido y atendido de una manera amable.
- Atención rápida: a nadie le agrada esperar o sentirse ignorado.
- Confiabilidad: los clientes esperan encontrar lo que buscan y que sus requerimientos sean resueltos. Lo que se les ofrece debe ser cumplido.
- Atención personal: la atención personalizada le da un valor agregado al servicio.
- Personal bien informado: el personal debe estar capacitado e informado sobre los servicios y productos que se ofrecen.
- Simpatía: la relación con el cliente debe ser cálida, cordial y entusiasta.



Autor: Lilian Reinoso

7.1.6.1. Flujo de Atención al Cliente



Fuente: Manual de Servicio, Patricia Granda/ Autor: Lilian Reinoso

- Recepción del cliente: Es muy importante ya que es el primer contacto con el cliente. Debe ser realizado por la persona encargada del servicio que puede ser tanto uno de los cuidadores o algún miembro de la cocina o el administrador del refugio. La recepción debe ser realizada en el menor tiempo posible y de forma muy amable. “Bienvenidos al Refugio José Ribas”.
- Acomodo al cliente: Debe ser realizado por la misma persona que hizo la recepción del cliente; debe acompañar y acomodar al cliente en la mesa, una vez que está sentado se le entregará el menú.
- Toma de comanda: Debe ser realizada por la persona encargada del servicio, se ofrecerá al cliente los diferentes menús o productos que ofrece el refugio.

- Servicio de bebidas: Deberá ser realizado rápidamente ya que propiciará su consumo y creará la necesidad de pedir más bebidas.
- Servicio de comida: Se deberán servir los platos en orden de acuerdo a los menús que ofrece el refugio; primero la sopa y después el plato fuerte. Se debe procurar que todos los integrantes de la mesa tengan sus alimentos al mismo tiempo.
- Venta de extras: Consiste en ofrecer otros productos como bebidas calientes, o productos ofrecidos en el Snack- Bar.
- Facturación: Cuando un cliente pide la cuenta nos está diciendo que quiere marcharse, por lo tanto debe realizarse con la mayor velocidad posible.
- Despedida del cliente: La despedida del cliente es un punto de vital importancia, debe ser realizado por la persona encargada del servicio y debe ser cordial y confortante.

7.1.7. Políticas de Compra

- Siempre se debe tener más de un proveedor y se deberá buscar proveedores que brinden un buen servicio.
- Antes de comprar se deberá revisar precios, calidad, cantidad de mercancía y tiempos de entrega.
- Cuando se realice un trato con un proveedor, asegurarse de la seriedad del mismo.
- No compre mercancía de más.
- Nunca deberá faltar mercancía
- Antes de realizar una compra se verificará estrictamente la cantidad de mercancía que hay en existencia.
- Toda información sobre cotizaciones se maneja única y exclusivamente por los miembros del personal del área de alimentos y Bebidas.
- Se deberá hacer del conocimiento del proveedor que de no cumplir con la entrega en la fecha convenida, se le sancionará o se le

cancelará la compra, según sea el caso, y se le adjudicará el pedido a otro proveedor.

- Solo se recibirá mercancía de proveedores que estén de acuerdo a las facturas, precios y condiciones pactadas en el pedido.
- No se recibirá mercancías de los proveedores que no vengan acompañados de su factura original y orden de compra correspondiente.
- Al solicitar cotización a los proveedores, debe considerarse:
 - Posibilidad de descuento por volumen y pronto pago.
 - Costo de embarque hasta el lugar requerido.
 - Garantía.
 - Tiempo de entrega.
 - Soporte técnico.
 - Forma de pago.
- Toda factura y mercancía debe revisarse detalladamente antes de iniciar el trámite de su pago y almacenamiento.
- No se recibirán obsequios, gratificaciones o cualquier tipo de invitaciones, que puedan influir, de algún modo, en la selección del proveedor.
- La aplicación de las políticas de compra se detalla en el capítulo V de la presente investigación. (Organización del Área de alimentos y Bebidas)

7.1.8. Políticas de Seguridad Laboral

La seguridad laboral es un tema extremadamente importante en el área de cocina ya que el personal está expuesto a distintos peligros que pueden afectar su integridad.

Según la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del trabajo, la salud laboral busca que los trabajadores mantengan el nivel más alto de bienestar físico y mental. El deber del empleador es proteger a los empleados contra los riesgos a la salud y que el empleo convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas.

Las políticas de Seguridad Laboral para el refugio José F. Ribas, se basarán en las normas establecidas en el “Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”, Decreto No. 2393 que tiene como objetivo la prevención, disminución y eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Basándose en el Decreto 2393 se ha definido que la administración deberá encargarse de las siguientes actividades dentro del área de alimentos y bebidas:

- Identificar los sitios y actividades de riesgo.
- Realizar exámenes médicos periódicos a todo el personal.
- Brindar las facilidades necesarias ante enfermedades que necesiten atención profesional y descanso.
- Dar facilidades de primeros auxilios y contra incendios.
- Todo el personal recibirá entrenamiento en manipulación de alimentos e higiene personal.
- Todo el personal deberá utilizar zapatos cerrados, con suela antideslizante.
- Los movimientos y actitudes del personal deben ser siempre correctos durante el trabajo para evitar correr peligro; No se apoyará en paredes, sentarse en las mesas, jugar con las herramientas y aparatos, al caminar con cuchillos en la mano se tendrá precaución de llevarlos siempre con la hoja hacia abajo o boca arriba apoyado siempre en el antebrazo.
- El peso máximo de la carga que puede soportar un trabajador será el que se expresa en la tabla siguiente:

Varones hasta 16 años	35 libras
Mujeres hasta 18 años	20 libras
Varones de 16 a 18 años	50 libras
Mujeres de 18 a 21 a	25 libras
Mujeres de 21 años o más	50 libras
Varones más de 18 años	Hasta 175 libras

Fuente: Cap. 5. Art. 12, Decreto 2393/Autor: Lilian Reinoso

- Además se considera conveniente que los empleados sean originarios de las comunidades cercanas ya que son los más aptos para trabajar bajo las condiciones de temperaturas bajas y de aislamiento que presenta el refugio.

7.1.8.1. Área de descanso

Como se puede evidenciar en el plano que se realizó para la remodelación del refugio (Ver ANEXO 4) el área de dormitorios de los empleados del refugio tendrá las condiciones adecuadas de privacidad, además de contar con un espacio adecuado con mesa, sillas además y contará con los servicios básicos como luz y un baño privado.

Según el Art. 41. El número de elementos necesarios para el aseo personal, debidamente separados por sexos, se ajustará en cada centro de trabajo a lo establecido en la siguiente tabla:

Excusados:	1 por cada 25 varones o fracción
	1 por cada 15 mujeres o fracción
Urinarios:	1 por cada 25 varones o fracción
Duchas:	1 por cada 30 varones o fracción
	1 por cada 30 mujeres o fracción
Lavabos:	1 por cada 10 trabajadores o fracción

Fuente: Decreto 2393 Art.41/ Autor: Lilian Reinoso

Las zonas designadas para descanso de los trabajadores pueden variar en tamaño, pero como norma general incluyen asientos o sillas y mesas.

7.1.8.2. Extintores

Para mejorar la seguridad del área de alimentos y bebidas se recomienda la colocación de extintores en el área cocina y área de comedor; se deben encontrar en un lugar visible y de fácil acceso. Además se deben colocar extintores en cada una del resto de áreas

del refugio. Todos los extintores deben contar con la fecha de caducidad indicada claramente y las instrucciones de uso claramente visibles en inglés y español.

Según el Art. 59 del decreto 2393 hay diferentes tipos de extintores para apagar distintos tipos de fuego. La clasificación o tipos de extintores son los siguientes:

TIPOS DE EXTINTORES	
TIPO A..... madera, papel, telas de algodón, etc	
TIPO B..... gasolina, pinturas, solventes, etc	
TIPO C..... todo tipo de electrónico conectado.	
TIPO D..... Metales, sodio, magnesio, etc.	

Fuente: www.medidasdecontrol-rafael.blogspot.com

La forma correcta de utilizar el extintor es la siguiente:



Fuente: www.medidasdecontrol-rafael.blogspot.com

7.1.8.3. Primeros Auxilios

De acuerdo con el Art.46 del Decreto 2393 todos los centros de trabajo dispondrán de un botiquín de emergencia para la prestación de primeros auxilios a los trabajadores durante la jornada de trabajo. Si el centro tuviera 25 o más trabajadores simultáneos, dispondrá además, de un local destinado a enfermería.

El empleador garantizará el buen funcionamiento de estos servicios, debiendo proveer de entrenamiento necesario a fin de que por lo menos un trabajador de cada turno tenga conocimientos de primeros auxilios.

En caso de cualquier emergencia, se debe contar con un botiquín correctamente equipado; según la Cruz Roja Ecuatoriana el botiquín básico general recomendado para montaña debe contener lo siguiente:

- Para quemaduras Gasas vaselinadas.
- Apósitos.
- Vendas de gasa.

- Vendas elásticas.
- Vendas triangulares.
- Esparadrapo.
- Baja lenguas.
- Suero fisiológico.
- Alcohol simple o yodado.
- Savlón.
- Agua oxigenada.
- Tijeras de punta roma.
- Pinzas sin dientes.
- Fonendoscopio, tensiómetro.
- Linterna de reflejo ocular.
- Termómetro.
- Guantes de látex.
- Cánula de Guedel.
- Catéter corto del 18 y 20.
- Equipos de venoclisis.
- Jeringas y agujas.
- Férulas neumáticas.
- Sondas naso gástricas.

MEDICAMENTOS:

- Analgésicos: Metamizol, aspirina infantil y de adulto, paracetamol
- Tranquilizantes neurolépticos: benzodiacepinas, diacepam.
- Anti-inflamatorios: Voltarén, Inyesprin, Ibuprofeno.
- Protectores gástricos: Ranitidina, Omeprazol o Milanta.
- Nitroglicerina: Sublingual o en spray.
- Para quemaduras: Furacín.
- Para alergias y picaduras: Benadril.
- Contusiones: Voltarén crema.
- Sueroterapia: Suero Salino Fisiológico 0,9%, Dextrosa al 5%, Lactato Ringer.
- Agua destilada.
- Carbón activado.

- Glucosa. O alimentos energéticos y rápidamente asimilables (caramelos, panela o raspadura).
- Pastillas de cafeína o anfetaminas.
- Pastillas potabilizadoras de agua.
- Protector solar para la piel y cacao de labios.
- Sobres de sales de rehidratación oral o de suero oral.
- Medicamentos para el mal de altura (acetazolamida).
- Material de pequeña cirugía (suturas, anestesia local).

Todos los medicamentos deben contar con el registro de fechas de caducidad. Para evitar cualquier inconveniente no es recomendable dar medicación a los turistas extranjeros, a menos que se cuente con una prescripción médica.

7.1.8.4. Uniformes

Según el Art. 40 sobre vestimenta del Decreto 2393 todos los centros de trabajo dispondrán de cuartos de vestuarios para uso del personal debidamente separados para los trabajadores de uno u otro sexo y en una superficie adecuada al número de trabajadores que deben usarlos en forma simultánea.

Estarán provistos de asientos y de armarios individuales, con llave, para guardar la ropa y el calzado.

Siempre que el trabajo implique por sus características un determinado riesgo de accidente o enfermedad profesional, o sea marcadamente sucio, deberá utilizarse ropa de trabajo adecuada que será suministrada por el empresario.

La implementación de uniformes para los empleados tanto del área de alimentos y bebidas como del refugio en general es otra medida

que asegurará el bienestar de los empleados protegiéndolos de las temperaturas bajas del lugar y además brindara una buena imagen a los visitantes.

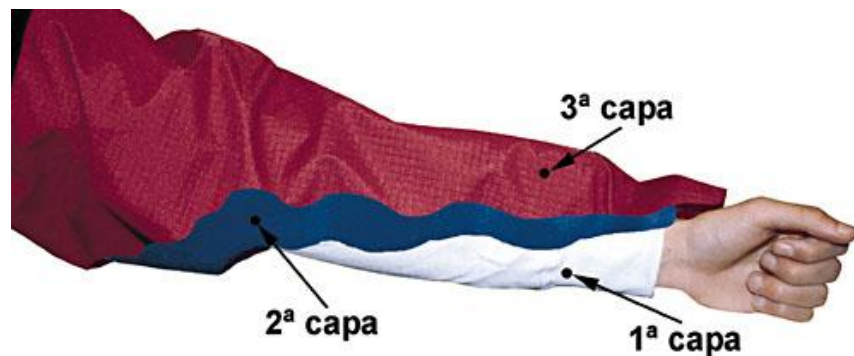
Los uniformes deben ser entregados a cada uno de los empleados del refugio y es responsabilidad del personal mantenerlos en buenas condiciones; se recomienda que todas las prendas de los uniformes deben llevar un distintivo del refugio.

A. Vestimenta de Montaña

Según el manual del Taller de Andinismo dictado en la Universidad de Concepción, Chile en el 2009, la vestimenta por capas se considera como la mejor solución, para conseguir el mejor rendimiento de las prendas y controlar el calor y la humedad corporal.

Según la época del año o las condiciones de la actividad a realizar, se combinarán todas juntas o por separado obteniendo así un mejor rendimiento.

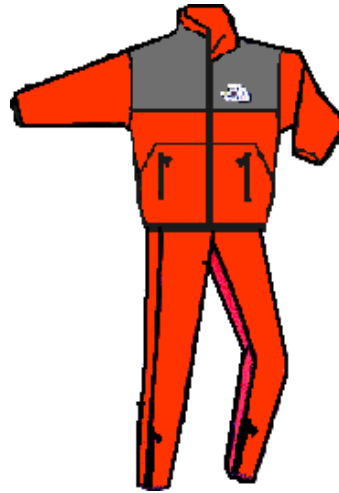
Las capas que conforman una vestimenta de montaña son 3:



Fuente: Manual Taller de Andinismo Universidad de Concepción



La **1ª capa** (ropa interior). Aleja de la superficie de la piel la humedad producida al sudar, evitando así la sensación de estar empapados.



La **2ª capa** (prendas térmicas). Retiene el calor producido por el cuerpo entre las cámaras de aire que forman sus tejidos.



La **3ª capa** (membranas impermeable-transpirables). Protege contra el viento y el agua.

Fuente: Manual Taller de Andinismo Universidad de Concepción.

B. Uniforme de Cocina

Debido al calor que se produce en la cocina es recomendable que los empleados del área de alimentos y bebidas, cuando estén en horas de trabajo utilicen solamente la primera capa es decir ropa ligera y de fibra sintética que va en contacto con la piel; la segunda capa será el tradicional uniforme de cocina, el mismo que deberá tener las siguientes características:

- Chaqueta con doble pechera para ser invertida fácilmente y ocultar las manchas que se puedan acumular a través del día.
- Pantalón con cuadros blancos y negros debido a que esconden mejor las manchas.
- Botones de seguridad fijos
- Mangas 3'4
- Axilares bajo mangas
- Bolsillo en el brazo izquierdo
- Delantal de cintura
- Malla para el pelo
- Toca
- Picos de algodón para poner el cuello.
- Zapatos Antideslizante



Fuente: www.eluniforme.com.ec

De preferencia los uniformes deben estar confeccionados con telas con un importante porcentaje de algodón en su composición, lo que

7.1.8.5. Plan de Contingencia

También es necesario que exista a nivel de refugio un plan de contingencia en caso de alguna emergencia. Se debe tener cerca del botiquín una lista de números de emergencia. Se debe indicar el camino de salida a través de la colocación de rótulos con flechas que indiquen la ruta en inglés y español.

Rótulos de salida



Fuente:

<http://www.senalesdeseguridad.com/>

Se debe realizar un letrero y ubicarlo en un lugar visible para todos con las siguientes indicaciones:

- Mantener la calma
- Levantarse de manera ordenada del lugar en donde se encuentre y dirigirse a la salida siguiendo las flechas.
- El personal del refugio debe contar con entrenamiento básico en primeros auxilios, acuda a ellos en caso de necesitar ayuda.
- Salir deprisa pero sin correr.
- Dirigirse a un lugar abierto y seguro.
- En caso de incendio procure utilizar los extintores colocados en cada área, si se encuentra atrapado y no está seguro de encontrar una salida, evite atravesar el humo, busque una salida alternativa y cubra las rendijas por donde pueda entrar

el humo.(Visión, Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2008.)

7.1.9. Políticas de Higiene

La higiene es un punto esencial e importante, en el área de cocina. La higiene debe estar presente tanto en el personal como en los alimentos y en el lugar donde se trabaja; es por eso que se han creado las siguientes políticas de higiene para que los empleados puedan tener los suficientes conocimientos para reducir al máximo los riesgos, asegurar calidad en los productos que se ofrecerán al público y lograr la estandarización de operaciones, procesos, procedimientos e imagen del refugio.

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) la higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que deben aplicar los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud.

En la era de la globalización, de la explosión económica de los nuevos mercados y de los incesantes descubrimientos científicos, el ser humano se siente protegido por los avances médicos.

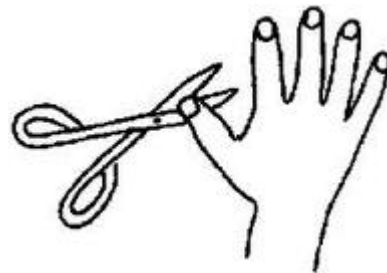
El desarrollo genera un sentimiento de seguridad. Mientras que la economía, el empleo y las inquietudes de la vida diaria siguen siendo las preocupaciones que el hombre siente como reales, los problemas de higiene ya no parecen importantes. Esto es un error porque, aunque la ciencia moderna ha logrado inmunizarnos contra las plagas de antaño, un pequeño descuido basta para reavivar los peligros microbianos.

7.1.9.1. Higiene Personal

Es de suma importancia, ya que el cuerpo es el origen y el punto de destino de numerosas enfermedades. Una correcta higiene corporal permite evitar un gran número de patologías.

Las siguientes normas deben ser adoptadas por el personal para asegurarse de tener una buena higiene.

- Bañarse a diario antes de comenzar las labores.
- Ponerse el uniforme siempre limpio; se recomienda tener un uniforme limpio en el vestidor en caso de cualquier imprevisto.
- Mantener uñas limpias, cortadas y sin esmalte. No usar uñas postizas.



Fuente: www.sleekfreak.ath.cx:8

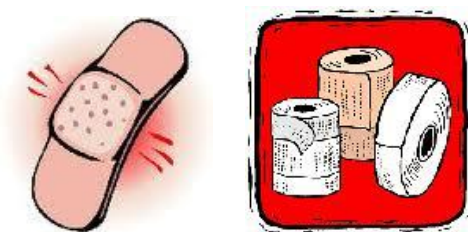
- Utilizar malla o redecilla que cubra el cabello por completo para mantener el cabello fuera de la cara, manos y alimentos.
- Utilizar los limpiones para secar mesones, manos, etc.
- Se prohíbe la utilización de cualquier tipo de joyas (aretes, anillos, pulseras, reloj, piercings, etc.) tienen muchos microbios que pueden contaminar los alimentos, ya sea porque se embarren o incluso se pueden caer en ellos. Además, se pueden atorar o caer en alguno de los equipos, dañándolo o provocando un accidente.
- Es necesario evitar el uso de desodorantes fuertes o perfumes ya que pueden contaminar los alimentos.
- Todos los empleados deberán lavarse las manos antes de iniciar las labores.

- Deberán lavarse los dientes después de cada comida. Si fuma, come o mastica chicle, pueden caer gotas de saliva, restos de chicle o comida en los alimentos.
- Aunque una persona este sana hay microbios que viven en la boca por lo que se recomienda evitar toser, o estornudar sobre los alimentos, se deberá proceder a cubrirse muy bien con papel desechable en caso de no tener papel a la mano cubrirse la boca con el antebrazo y lavarse las manos antes de reanudar sus labores.



Fuente: www.grafimon.files.wordpress.com

- Si un miembro del personal está enfermo, lo más recomendable es que no esté en contacto con los alimentos, en estos casos es mejor informar al administrador del refugio quien le asignara otro tipo de tarea por ese día.
- En caso tener alguna herida, se deberá proceder a desinfectarla y cubrirla con una gasa o curita y se deberá usar guantes desechables.



Fuente: www.webelpuente.com

- El personal deberá lavarse las manos:
 - Después de tocar heridas, cortaduras, barros, etc.
 - Después de ir al baño.
 - Después de cada interrupción del manejo de los alimentos, sobre todo si se tocan objetos que manejan muchas personas o cosas sucias como basureros, cajas, trapos, etc.
 - Pasos para Lavarse las manos:



1
Humedecer las manos



2
Colocar una dosis de jabón.



3
Jabonar toda la superficie de Mano y muñeca



4
Enjuagarse las manos con abundante agua y secar con toallas de papel desechables.

Autor: Lilian Reinoso

7.1.9.2. Higiene Área de Cocina

Una cocina es un área llena de riesgos potenciales para la salud del personal como para los clientes por lo que es de suma importancia mantener el equipamiento limpio para brindar productos de calidad; las siguientes políticas deberán ser aplicadas a diario y de la mejor manera.

Basándose en el Art. 34 sobre Limpieza de locales, del Decreto 2393, se han establecido las siguientes políticas para asegurar la higiene en el área de equipamiento. Las políticas deberán ser acatadas por todo el personal de cocina quienes deberán estar consientes de los potenciales peligros y deberán estar aptos para aplicar las normas.

- Se deberá asegurar la viabilidad del área colocando los objetos y materiales en un lugar seguro donde no estorben el paso.
- Para prevenir cualquier tipo de accidente o contaminación es imprescindible limpiar los derrames tan pronto como se produzcan.
- Unas de las piezas del equipo que más se contaminan son las tablas de picar que deben ser de plástico como el acrílico, polietileno de alta densidad o ultralón. Las tablas deben lavarse y desinfectarse después de cada uso, sobre todo cuando se utilizan alimentos crudos.
- El personal de limpieza (Steward) deberá tener cuidado al momento de manipular la vajilla, utensilios y equipos para evitar posibles cortes.
- Al terminar un trabajo se deberá limpiar el área utilizada enseguida para evitar cualquier tipo de contaminación.
- Se recomienda realizar una revisión periódica de los equipos ya que a veces aunque exteriormente un equipo o utensilio parece estar limpio, por el interior están sucios.
- Se deberá tener cuidado con los focos, estos deberán tener protecciones, ya que si llegan a romperse los vidrios pueden caer sobre los alimentos o provocar accidentes.
- Se recomienda realizar periódicamente una limpieza de paredes, techos y pisos para limpiar la grasa, se deberá usar cepillos para las uniones y hendiduras, sobre todo en los azulejos y se deberá terminar con una solución de cloro o yodo.

- Los desagües en el suelo facilitan la limpieza del suelo como de los equipos; por lo que hay que prestarle atención a su limpieza para evitar que se estanque agua ya que pueden producirse fácilmente la creación de gérmenes.
- Para realizar el lavado y desinfección de la vajilla y de cubiertos, se puede utilizar una máquina automática, o a través del siguiente un proceso de lavado de vajilla:
 - Primero se debe eliminar todos los restos de alimentos; se deberá lavar y cepillar los utensilios con detergente y agua caliente (más o menos a 40°C) para eliminar la mugre pegada.
 - Segundo, se debe enjuagar los platos y utensilios con agua y detergente.
 - Se lava los platos y utensilios en agua corriente para remover completamente los restos de detergente.
 - Una vez lavados, se proseguirá a desinfectar los platos y utensilios, sumergiéndolos en una solución de cloro y yodo; por último se colocarán los platos y utensilios en escurridores para que se sequen al aire. No se utilizarán trapos para secar. (Janania.A, Camilo; Manual de Seguridad e Higiene Industrial, Limusa; México; 1999)



Fuente: Alimentos y seguridad.com

Autor: Lilian Reinoso

7.1.9.3. Higiene Área de Comedor

La limpieza del área de comedor deberá realizarse diariamente, los cuidadores del refugio deben ser los encargados de la limpieza. Se deben realizar las siguientes tareas:

- Limpieza de mesas de todo el comedor, se deberá realizar en todo momento que sea necesario.
- Barrer el piso, se deberá realizar esta actividad de preferencia en la mañanas antes de empezar las actividades diarias; pero es importante realizarlo en los momentos que sea necesarios.
- Limpieza de ventanas, se deberá realizar una limpieza total cada 2 semanas.

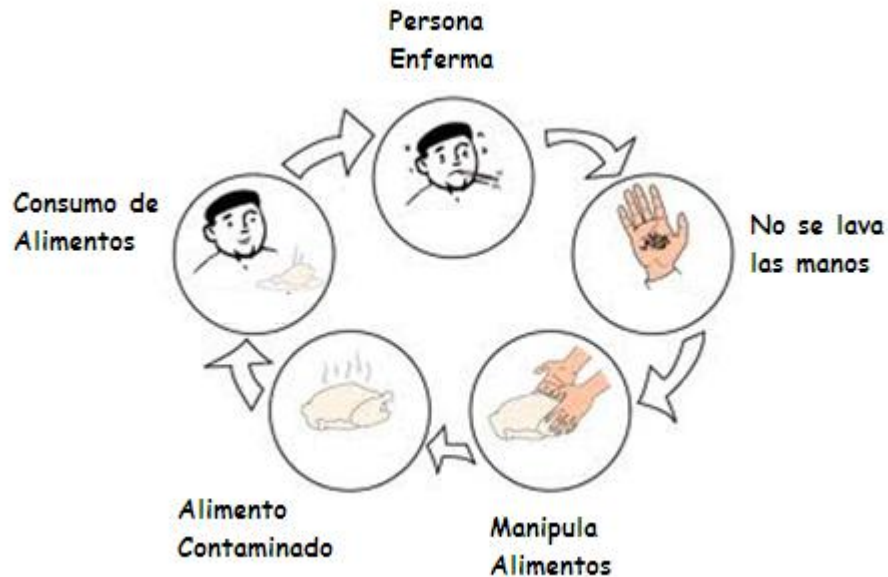
7.1.10. Políticas de Higiene Alimenticia

Para el control de la higiene alimenticia del área de alimentos del Refugio José. F Ribas nos basaremos en las normas establecidas en el REGLAMENTO DE BUENAS PRACTICAS PARA ALIMENTOS, Decreto Ejecutivo 3253. Capítulos I – III.

7.1.10.1. Manipulación de Alimentos

El personal que prepara y sirve alimentos son los que provocan su contaminación por lo que es imprescindible que todo el personal del área de alimentos y bebidas siga las siguientes políticas para evitar la contaminación de los alimentos.

Ciclo de Contaminación de alimentos



Fue

nnte: <http://web1.taringa.net/posts/Manipulacion-de-alimentos.html>

Autor: Lilian Reinoso

- Se deberá verificar cuidadosamente la recepción de los alimentos de acuerdo con las características y temperaturas indicadas en la tabla de temperaturas que se encuentra en el capítulo V.
- Se deberá lavar y desinfectar todos los alimentos que lo requieran, en especial verduras.
- Se debe identificar todos los alimentos potencialmente peligrosos que cuenta el menú y se deberá hacer una ruta para seguirlos en todas las fases del servicio de alimentos; esta actividad deberá ser asignada a algún miembro de área.
- Cuando se abran latas y empaques de alimentos, hay que realizarlo con cuidado y pásalos a recipientes limpios y tapados, ya que pueden caer rebanadas o partes del empaque de los alimentos.
- Se debe identificar claramente los productos químicos y detergentes, especificando su contenido e indicaciones para evitar el mal uso de los mismos.
- Se debe evitar la contaminación cruzada, haciendo correcto uso de las tablas de picar por colores. esto se logra colocando los alimentos crudos

separados de los cocidos, en recipientes limpios, desinfectados y tapados.

- Es estrictamente prohibido coger con las manos pan, pizzas, galletas, etc. se debe utilizar pinzas, cucharas, tenedores u otros utensilios que permitan realizar la labor.
- El personal de cocina nunca debe probar la comida con la misma cuchara que está utilizando para cocinar.
- Se debe evitar dejar los alimentos descubiertos, siempre se debe cubrir todos los alimentos para evitar que se contaminen.
- Nunca se debe poner los dedos dentro los vasos limpios o en el interior de los platos recién lavados.
- Evitar el contacto de los alimentos con el suelo, guardar en gavetas o a una altura de 15 cm del piso.
- Para descongelar los alimentos se puede seguir las siguientes alternativas:
 - Pasar de congelación a refrigeración con anticipación
 - Descongelar con microondas opción AUTODEFROST.
 - Descongelar con flujo de agua fría.

7.1.10.2. Manejo de Basura

La basura es un foco de contaminación y proliferación de bacterias, por lo que es necesario manejarla adecuadamente. A continuación las medidas recomendadas para realizar un buen manejo de la basura en el área de alimentos y bebidas del refugio.

- Los basureros del área de preparación no deben llegar al punto que no se puedan cerrar, o que exista basura a su alrededor.
- Se debe vaciar constantemente los basureros en los contenedores externos para evitar que se acumule la basura.
- Coloca bolsas de plástico dentro de los basureros para facilitar el manejo de la basura.

- Los contenedores externos deben permanecer cerrados todo el tiempo y los visitantes no deben tener acceso a ellos. El área donde se ubican se deberá mantener limpia para evitar malos olores y contaminación.
- Se debe lavar diariamente los botes de basura se recomienda definir un área específica que este alejada del área donde se lavan los alimentos, utensilios o las manos del personal

7.1.11. Políticas y Procesos Administrativos

7.1.11.1. Reclutamiento de Personal

En vista a aportar con el desarrollo de la zona, el personal reclutado para el refugio será principalmente proveniente de las comunidades cercadas al Parque Nacional Cotopaxi.

Para los puestos vacantes se considerará el objetivo del puesto, así como el perfil psicológico, experiencia, aptitudes y habilidades que se requieran. La formación académica no será un requisito indispensable debido a la procedencia de los reluctantes.

El reclutamiento para los puestos será de tipo externo se realizara a través de avisos de empleo publicados en el diario “El Comercio” y diario “El Hoy”, y en el internet a través de las paginas www.kmeyo.com, www.multitrabajos.com, www.porfinempleo.com.

A demás se tomara en cuenta recomendaciones del personal que ya está trabajando con nosotros.

En el aviso se describirá las responsabilidades específicas del puesto, los requisitos y las prestaciones del mismo; se identificará el nombre del administrador y se deberá proporcionar la información necesaria para que los candidatos hagan llegar sus hojas de vida o puedan contactarse con los administradores.

7.1.11.2. Selección de Candidatos

Es el proceso que consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes. (Caldera Mejía, R. Planeación estratégica de recursos humanos. Conceptos y teoría, Estrategika-Consultoria, S.A, 2004).

Para la contratación de personal del refugio, se deberá dar preferencia a gente de las comunidades cercanas. Los trabajadores del refugio son el nexo de comunicación entre la comunidad y el refugio, por lo que es importante reforzar este vínculo y permitir que transmitan los proyectos de la comunidad para que el refugio pueda aportar, promocionando y apoyando los proyectos dentro del refugio de la manera posible.

En caso que se dé un aumento en la afluencia de visitantes para una época determinada, se deberá realizar contratos temporales para apoyar a los empleados con las labores asignadas.

Una necesidad urgente para el refugio y sus trabajadores es la de una capacitación completa. Los puntos específicos de la capacitación se detallarán en el punto referente a este tema.

7.1.11.3. Selección de Personal

Los empleados deben cumplir con todas las normas y exigencias establecidas. Una vez que se han receptado todas las hojas de vida de los candidatos, se elegirán solamente a los candidatos que reúnen todos los requisitos para el puesto. Se realizarán pruebas psicológicas y pruebas practicas (para cocineros) para verificar sus conocimientos y habilidades que son

indispensables para este puesto. Por razones de confiabilidad y seguridad se realizara una verificación de datos y referencias. Una vez que estos filtros han sido pasados, los candidatos deberán obligatoriamente someterse a un examen médico general con el objetivo de prevenir enfermedades que podrían contagiar al resto del personal o a los clientes a través de la manipulación de alimentos.

Finalmente el administrador del departamento realizará una familiarización entre el candidato y el área donde va a trabajar y el equipo que va a manejar.

Una vez seleccionada la persona apta para ocupar el puesto vacante, el administrador deberá anunciar al resto de candidatos que no fueron elegidos, sobre la decisión y debe guardar en una base de datos de la información de cada uno de estos para el futuro.

7.1.11.4. Inducción Nuevo Personal

El proceso de inducción es muy importante ya que los nuevos empleados necesitan de un estímulo, para sentirse a gusto e identificados con sus puestos de trabajo y con las políticas para poder desarrollar sus conocimientos y destrezas en una manera optima que permita lograr los objetivos.

La inducción será realizada una vez que los candidatos han sido seleccionados y notificados.

Esta será realizada por el administrador y consta de 2 etapas:

1era Etapa (Día uno)

A través de una charla ligera y emotiva con ayuda de audiovisuales se brindará a los empleados información sobre el refugio, historia y datos de interés (mercado que abarcamos y proyecciones a largo plazo del refugio, etc.), instalaciones, además se dará una charla con el objetivo de incitar un sentimiento de orgullo por pertenecer al

equipo de trabajo y dar a conocer la estructura y las operaciones del refugio.

2da Etapa (Día dos)

Tiene por objetivo dar a conocer las normas del refugio, para disminuir las dudas o inseguridades que se pueden generar en los nuevos empleados debido al cambio, el puesto de trabajo, los nuevos desafíos y responsabilidades.

Se repasará con el nuevo empleado la descripción del puesto, las actividades que deberá realizar y los objetivos que debe alcanzar.

Seguidamente se le dará a conocer las normas, y políticas de servicio y atención al cliente, normas de seguridad e higiene alimenticia, políticas salariales, capacitación y vacaciones.

Es deber del nuevo empleado cumplir y estar al tanto de todas las normas y políticas del refugio.

7.1.11.5. Integración

La integración de nuevos empleados es muy importante ya que es la transición entre la llegada del empleado a la compañía (sin saber ni conocer nada) y la comprensión y aceptación de las normas y políticas del establecimiento, así como de los compañeros de trabajo, ya que un empleado que conoce y está a gusto con su trabajo va a tener una mejor productividad que es lo que estamos buscando.

Anualmente se realizarán actividades de integración para el personal celebrando fechas importantes como navidad, día del trabajo, etc.

7.1.11.6. Contratación

Los empleados firmarán un contrato de prueba que según el Art.15 del Código del Trabajo es un acuerdo por escrito entre empleador y trabajador, para regular la relación laboral durante un período de prueba, que no podrá ser mayor de noventa días. Este contrato se puede dar por terminado sin formalidad alguna dentro del período estipulado de prueba; de no hacerlo, se convierte en un contrato a plazo fijo. El contrato a plazo fijo según el Art.14 del Código del Trabajo, es el contrato escrito en el que se fija el tiempo de duración, que no puede ser menor de un año ni mayor de dos años; este contrato se convierte en indefinido, si cualquiera de las partes no lo da por terminado antes del plazo convenido originalmente, mediante desahucio de acuerdo con la ley o contrato.

A. Terminación del Contrato de Trabajo

Según el Código del Trabajo del Ecuador la relación laboral entre las partes puede terminar por una de las siguientes causas:

- Mutuo acuerdo entre las partes
- Vencimiento del plazo del contrato
- Desahucio
- Visto bueno
- Indisciplina o desobediencia grave a los reglamentos internos legalmente aprobados.
- Falta de honradez o por conducta inmoral del trabajador.
- Injurias graves causadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante.
- Ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió.
- Denuncia injustificada contra el empleador, respecto de sus obligaciones en el Seguro Social.

- No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.
- Decisión unilateral de una de las partes. Cuando es realizada por el empleador, se entiende como despido intempestivo.

B. Beneficios Adicionales

Los trabajadores, en virtud de la relación laboral, tienen derecho a ciertos beneficios adicionales:

- Décimo tercera remuneración, según el Art. 111 del Código del Trabajo deberá pagarse hasta el 24 de diciembre de cada año y consiste en una suma equivalente a la doceava parte de las remuneraciones totales percibidas en los doce meses comprendidos entre el 1° de diciembre del año anterior y el 30 de noviembre del año en curso.
- Décimo cuarta remuneración, según el Art. 113 del Código del trabajo debe ser pagada hasta el 15 de agosto. El monto que se debe cancelar es el equivalente a una remuneración básica mínima unificada vigente a la fecha de pago. el período de cálculo será de agosto del año anterior a julio del año siguiente, y se deberá presentar el formulario de legalización hasta el 31 de agosto del año en que se pague el beneficio.
- Vacaciones según el Art. 69 del código del trabajo el trabajador que haya completado un año de servicios, tendrá derecho a vacaciones remuneradas, por un período ininterrumpido de quince días. Cuando el trabajador labore para el mismo empleador por más de cinco años, a partir del sexto tendrá derecho a un día adicional de vacaciones, hasta completar un máximo de treinta días, o podrá recibir en

dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

- El período de vacaciones según el Art. 71 del código deberá ser pagado por adelantado.
- Utilidades, en caso de que existan tienen derecho todos los trabajadores que presten o hubieren prestado sus servicios personales a personas naturales o jurídicas que realicen actividades económicas de lucro.
- Según el Art. 328 de la Constitución Política del Ecuador y el Art. 97 del Código del Trabajo el empleador está obligado a distribuir entre sus empleados y trabajadores el 15% de las utilidades líquidas del ejercicio económico.
- Fondos de reserva
- Jubilación patronal

7.1.11.7. Horarios – Jornada de Trabajo

Los horarios del personal serán extendidos, ya que deberán trabajar a lo largo de todo el día, noche y madrugada además deberán permanecer por 15 días en el refugio, y tendrán 2 semanas de descanso, debido al fuerte trabajo y al clima del lugar.

Según el Art. 55, 325 del Código del Trabajo La jornada ordinaria podrá ser mayor a 8 horas, siempre que se encuentre determinado por escrito y avalado por una autoridad competente.

7.1.11.8. Administración de Sueldos

Todo el personal recibirá un sueldo, que se pagará mes a mes. El sueldo dependerá del puesto y las responsabilidades que este conlleve, esta cantidad no será inferior a la remuneración unificada mínima.

Según el Código del trabajo el sueldo unificado de los trabajadores del sector privado incluido los trabajadores de la pequeña industria es de \$218,00.

El plazo para el pago de sueldos según el Art. 83 del Código del Trabajo es de un mes.

Según los artículos 42, 44, 447 del Código del Trabajo, el Art. 328 de la Constitución Política del Ecuador y el Art. 43 de la Ley de Régimen Tributario Interno se ordena o autoriza que determinadas deducciones sean ejecutadas por parte del empleador con autorización expresa del trabajador.

Las deducciones que pueden realizarse son:

- Seguro social
- Pensiones alimenticias.
- Impuesto a la renta.
- Multas, siempre que se cuente con reglamento interno legalmente aprobado.

A. Sueldos

Factores Esenciales	Administrador	Administrador Área de A&B
Responsabilidades	400	300
Habilidad	200	100
Esfuerzo Mental	90	90
Esfuerzo Físico	150	150
Condiciones de Trabajo	200	200
TOTAL		
Compensación mensual	\$ 1040	\$ 840

Autor: Lilian Reinoso

Ya que las funciones del Administrador abarcan el control del funcionamiento de todo el Refugio, es conveniente que el área de

alimentos y bebidas cancele la mitad del sueldo del mismo (\$520) y que el área de hospedaje cancele el otro 50% del sueldo.

Factores Esenciales	Cocinero	Ayudante
Responsabilidades	100	80
Habilidad	90	70
Esfuerzo Mental	70	50
Esfuerzo Físico	150	140
Condiciones de Trabajo	100	100
TOTAL		
Tasa mensual Compensación	\$ 510	\$440

Autor: Lilian Reinoso

Factores Esenciales	Posillero
Responsabilidades	60
Habilidad	50
Esfuerzo Mental	40
Esfuerzo Físico	100
Condiciones de Trabajo	100
TOTAL	
Tasa mensual Compensación	\$ 350

Autor: Lilian Reinoso

7.1.12. Promoción

Los nuevos servicios del refugio serán promocionados principalmente a través de la página web del refugio donde se explicará detalladamente los servicios disponibles así como los menús y los productos que se ofrecen; se podrán hacer consultas y reservaciones. También se promoverán los servicios a través de la página que tiene el refugio en la red social facebook. (www.cotopaxihut.com)

Se realizará promoción a través de la revista “MONTAÑA” de propiedad del Club de Ascensionismo San Gabriel que está en circulación hace 50 años y a través de las diferentes agencias de viajes que ofrecen tours con destino al volcán Cotopaxi.

7.1.13. Dirección

Para una administración efectiva es necesario que exista la designación de una autoridad. Con una adecuada elección de la autoridad, los subordinados pueden realizar las tareas definidas con efectividad. La dirección participativa genera confianza entre jefes y subordinados, y puede posibilitar la delegación de autoridad para la toma de ciertas decisiones

En el Refugio José F. Ribas la autoridad máxima que toma las decisiones estructurales y de planteamiento de objetivos para el buen funcionamiento del refugio está conformada por el directorio del Club de Andinismo del Colegio San Gabriel, representado por su presidente

Esta autoridad designa al administrador del refugio, encargado de llevar a cabo las acciones que permitirán el cumplimiento de los objetivos; es el principal responsable del funcionamiento del refugio, estará al frente de la toma de decisiones que se deben llevar a cabo en el día a día.

Los subordinados del administrador serán a su vez los empleados del área de alimentos y bebidas y cuidadores del refugio, quienes tendrán tareas específicas, y se les dará la capacitación necesaria, para que los objetivos puedan ser cumplidos satisfactoriamente.

Se manejará una política de puertas abiertas donde las relaciones entre empleados y directiva es más flexible e informal con el fin de estar más al tanto de los problemas dudas y conflictos que pueden tener los empleados y así brindarles un buen ambiente de trabajo ya que un empleado contento y satisfecho influye directamente en el rendimiento y progreso de un establecimiento.

7.1.14. Control

El control de la empresa consiste en vigilar que todo se realice de acuerdo a las políticas establecidas. A partir del control se pueden detectar fallas y errores para su posterior corrección: las tareas del control deben tener en cuenta los puntos de vista administrativos, técnicos, financieros, comerciales, de seguridad y contables.

Para llevar a cabo un control adecuado de las actividades propuestas, se debe realizar un cuestionario luego de un periodo de 6 meses después de la implementación de las propuestas para tener una idea del estado del cumplimiento de los objetivos.

También se recomienda la elaboración de un inventario de todas las nuevas instalaciones que debe ser revisado y actualizado cada 6 meses para determinar el estado de los equipos y evitar daños o accidentes.

7.1.14.1. Modelo Ficha Inventario:



INVENTARIO REFUGIO JOSE F RIBAS

Fecha: _____
 Revisado Por: _____

Área	Detalle	Cantidad	Observaciones
COCINA			
COMEDOR			

Próxima revisión: _____

Firma Responsable

Autor: Lilian Reinoso

7.1.14.2. Bodega

Como se menciona en capítulos anteriores, la manera más efectiva para llevar un buen control de la bodega es llevar un inventario; el mismo donde se deberá detallar todos los productos que hay en existencias y se deberá mantener actualizadas las entradas y salidas; además se debe verificar periódicamente las fechas de caducidad de todos los alimentos. El administrador o la persona encargada de la cocina deberá ser el responsable de llevar a cabo estos controles, siempre con la supervisión del administrador.

A. Formato Inventario Mercadería



REFUGIO JOSE F. RIBAS

Inventario de Mercadería

Artículo: _____ Máximo: _____

Unidad de Medida: _____ Mínimo: _____

FECHA	DETALLE	ENTRADA			SALIDA			EXISTENCIA
		C	V.U	V.T	C	V.U	V.T	

Fuente: Cursos - Administración de Empresas / Contabilidad 2 / kardex y métodos de valuación

Autor: Lilian Reinoso

7.1.14.3. Comedor y Cocina

Para mantener y conservar en perfecto estado el establecimiento se recomienda realizar una limpieza antes, durante y después del servicio. Es recomendable realiza fichas de aseo donde se debe anotar el día y la hora de la limpieza, para asegurar que se cumpla con las tareas diarias.

- **Antes del servicio**

El personal debe limpiar el mobiliario, es decir, mesas y sillas; se debe revisar que se encuentren en buen estado y si es necesario se deberá retirar los elementos que hayan sufrido daños o presenten desperfectos.

Se deberá también limpiar los pisos, la cristalería y cubertería deben estar siempre limpias no deben tener los bordes rotos ni saltados ya que estos pueden causar lesiones a los clientes, además de ser un foco de infección. Si se encuentran piezas despostilladas deben ser reemplazadas inmediatamente.

- Durante el servicio

La persona encargada de realizar la limpieza es la persona encargada del servicio, y debe realizar la limpieza de mesas, sillas o piso en el caso de que se derrame algún género o bebida, o si es que se rompe alguna pieza de loza o cristalería.

- Después del servicio

Se deberá retirar todo el material sucio y se lleva al área de lavado, se desbaraza todo el material utilizado y se coloca cada cosa en su lugar dejando arreglado y limpio el local.

7.1.14.4. Servicio

Para controlar la calidad del servicio brindando por el área de alimentos y bebidas se deberá realizar una evaluación continua ya que se podrán detectar fallas sobre la marcha que podrán ser corregidas para que el servicio siempre este al nivel deseado de los clientes como para el personal quien presta el servicio.

Debido a las características de intangibilidad del servicio el método más adecuado y el que sugerimos se utilice en el refugio es la evaluación a través de encuestas que deberán ser llenadas por los clientes una vez que hayan experimentado el servicio.

A. Modelo Encuesta



EVALUACION DE CALIDAD AREA DE ALIMENTOS Y BEBDIAS REFUGIO JOSE. F RIBAS

Su opinión es muy importante.

¿Para el refugio José F Ribas la calidad en la prestación del servicio a todos nuestros clientes es nuestra prioridad, por lo que agradecemos su evaluación, y sus comentarios, muchas gracias!

MOTIVO DE SU VISITA:

Visitar el refugio _____

Realizar alguna actividad deportiva en el volcán _____

TIEMPO DE ESPERA

¿Cuanto tiempo espero para ser atendido?

1 a 5 min _____ 5 a 10 min _____ 10 a 15min _____ Más de 15 _____

Con relación a la persona que lo atendió indicar según escala, el grado de satisfacción

ASPECTOS	1	2	3	4	5
1.- Cordialidad en el trato	☐	☐	☐	☐	☐
2.- Disposición de escuchar necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
3.- Sugerencias realizadas	☐	☐	☐	☐	☐
4.-El Ambiente: orden, limpieza	☐	☐	☐	☐	☐
5.- Saludo	☐	☐	☐	☐	☒

SERVICIO

Indique según la escala su grado de satisfacción en los siguientes parámetros:

	Completamente satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
Los platos son servidos calientes y frescos	☐	☐	☐	☐	☒
El menú tiene una amplia variedad	☐	☐	☐	☐	☐
La calidad de la comida es excelente	☐	☐	☐	☐	☐
Los platos son sabrosos	☐	☐	☐	☐	☐
Me sirvieron rápidamente	☐	☐	☐	☐	☐
La disponibilidad de servilletas fue correcta	☐	☐	☐	☐	☐
El menú fue sencillo de entender	☐	☐	☐	☐	☐
El precio fue correcto	☐	☐	☐	☐	☐
El área restaurante estaba limpio	☐	☐	☐	☐	☐

¿En cuanto a su experiencia, cuáles de los siguientes aspectos cree que el restaurante del refugio debe mejorar?

- ☐ Rapidez en el servicio
- ☐ Mayor variedad de platos
- ☐ Atención personalizada
- ☐ Otros

En términos generales, ¿cómo calificaría la atención del Área de alimentos y Bebidas del Refugio?

- ☐ Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy Bueno ☐ Excelente

7.1.14.5. Mantenimiento de Equipos

Se deberá realizar limpiezas profundas y mantenimientos periódicos de todos los equipos para mantener la vida útil, elevar la eficiencia y la inocuidad de los mismos. Para el proceso de limpieza o también conocido como proceso de Higienización, deberán participar todos los empleados del área correctamente uniformados y con el equipo adecuado. Este proceso deberá ser realizado 1 vez al mes.

El proceso se describe a continuación:

Se comenzará retirando los residuos adheridos a las superficies de los equipo de manera manual. Luego se procederá a aplicar agentes químicos u orgánicos que faciliten la disolución de los diferentes residuos como grasas que se producen durante los procesos de cocción realizados en los equipos; el tiempo que permanece el desengrasante en el equipo determinará la acción mecánica y la eficiencia de los agentes químicos. Se deberá tener en cuenta las recomendaciones de los fabricantes. Se prosigue con el enjuague que debe ser realizado de manera manual con agua para retirar el agente químico aplicado, el personal debe asegurarse de que no queden residuos para garantizar la calidad de los alimentos. Para continuar se debe realizar una desinfección aplicando un agente químico para eliminar microorganismos contaminantes. Se enjuaga nuevamente y por último se debe realizar el secado, de modo manual para evitar el crecimiento de microorganismos que puedan reproducirse y contaminar los alimentos elaborados en los mismos.

Equipo de cocina realizando proceso de higienización



Autor: Lilian Reinoso

Se recomienda que el mantenimiento de los equipos sea de tipo preventivo, este debe ser programado de acuerdo al equipo y sus necesidades.

Para tener un mejor control y para programar las fechas de mantenimiento es conveniente realizar fichas técnicas para cada uno de los equipos, en la ficha deberán constar datos como modelo, fecha de compra, tiempo de garantía, Instrucciones de operación, Aplicaciones y usos del equipo, fecha del último mantenimiento, fecha del próximo mantenimiento entre otros.

A. Formato Ficha Técnica:**FICHA TÉCNICA EQUIPOS DE COCINA****NOMBRE DEL EQUIPO:****MARCA:****MODELO:****PESO:****FECHA DE ADQUISICION:**

Día: ____ Mes: ____ Año: ____

FECHA PUESTA EN MARCHA:

Día: ____ Mes: ____ Año: ____

GARANTIA (INICIA – TERMINA):

Día: ____ Mes: ____ Año: ____

DATOS DE COMRA:

Factura N: ____ Pedido N: ____

DATOS ELECTRICOS:

Voltaje de operación: ____

Voltios: ____

DESCRIPCION GENERAL:**COMPONENTES:****MATERIALES:****ACABADOS:****INSTRUCCIONES DE
OPERACIÓN:****RUTINA DE MANTENIMIENTO:**

Autor: Lilian Reinoso

Es importante llevar un historial de los equipos de Cocina y se deberá también tener un listado con los nombres y números de teléfono de las compañías de repuestos y de servicio técnico.

B. Formato Listado:

 REFUGIO JOSE. F RIBAS Listado Compañías de Repuestos y Servicio Técnico				
Equipo	Marca	Modelo y No de Serie	Repuestos y Servicios	Teléfono

7.1.14.6. Capacitación Personal

Para que el mejoramiento del área de alimentos y bebidas sea exitoso y para asegurar que la calidad del servicio brindado sea el adecuado es importante plantear un plan de capacitación para el personal.

La capacitación está relacionada con los cambios en las organizaciones, las motivaciones personales y el reto de lograr mayor correspondencia entre la capacitación y el desempeño laboral. La meta de la capacitación será lograr un aprendizaje significativo, además la creación de una estrecha relación del contenido con las experiencias propias, de modo que se pueda compartir lo aprendido y extenderlo al resto.

Se ha definido el siguiente plan de capacitación para el personal del refugio:

Capacitación a trabajadores:

- **Objetivo General:** Capacitar al personal del refugio sobre los temas prioritarios para la aplicación efectiva de las buenas prácticas.

A. Cronograma Capacitaciones

Tema	Objetivos	Duración	Actividad	Recursos didácticos	Facilitador
1. Refugio José F. Ribas	Revisar la razón de ser y las metas del área de alimentos y bebidas	1 hora	Revisión misión, visión y objetivos del área de alimentos y bebidas	Presentación Power point	Administrador
1. Servicio y atención al cliente.	Revisar conceptos básicos e importancia de la calidad en la atención al cliente	2 horas	Taller sobre calidad y atención al cliente	Presentación PowerPoint	Administrador
	Revisar las normas establecidas de atención al cliente en el refugio		Revisión de políticas de servicio al cliente	Power Point y manual de políticas del refugio	
	Conocer y aplicar las encuestas de evaluación de calidad en el servicio		Revisión encuestas de evaluación calidad en el servicio a través de ejercicios prácticos	Encuestas	
	Fortalecer conocimientos sobre el menú y los alimentos que se ofrecen	2 horas	Revisar el menú los diferentes servicios y platos que se ofrecen	Menús	Administrador
2. Higiene e Higiene Alimenticia	Conocer las normas de higiene necesarias para el personal del área de alimentos y bebidas	1 hora	Revisar las diferentes políticas de higiene	Power Point, manual de políticas.	Administrador
	Conocer las normas de limpieza y el uso de fichas técnicas.	2 horas	Revisar las políticas de higiene, fichas técnicas de equipo y fichas de limpieza.	Manual de políticas área de alimentos y bebidas, Ficha técnica de equipo, ficha de limpieza.	Administrador
	Conocer las normas de higiene necesarias para la manipulación de alimentos y almacenamiento	3 horas	Revisar las políticas de higiene alimenticia. Manipulación y almacenamiento de alimentos y poner en práctica	Manual políticas área de alimentos y bebidas taller practico	Curso de Cocina

3. Cocina	Recetas Estándar y fijación de precios	4 horas	Dar conocimientos básicos en realización de recetas estándar, revisión recetas estándar del refugio y fijación de precios.	Power point	Administrador
	Reforzar los conocimientos de cocina	4 horas	Técnicas de cocina, revisión platos del menú.	Taller teórico - práctico de cocina	Curso de Cocina
	Manejo de bodega, suministros	2 horas	Inventarios, políticas de compra de productos y recepción de alimentos	Power Point	Administrador
4. Seguridad Laboral	Capacitación completa en primeros auxilios.	1 semana	Taller sobre Primeros Auxilios	Manual de Primeros Auxilios	Cruz Roja
	Conocer las normas de seguridad laboral	3 horas	Políticas de seguridad laboral área de alimentos y bebidas	Manual de políticas área de alimentos y bebidas	Administrador

CAPITULO VIII

8.1. ESTUDIO FINANCIERO

8.1.1. Presupuesto

Presupuesto

EQUIPAMIENTO	P. Unitario	Total
Tratamiento Antideslizante SIKAGUARD(2)	59	118
Trampa de Grasa 43 L (2)	283	566
azulejos Blancos 15x15 (600)	1	335
sifón y rejilla (4)	12	48
Unión Piso-Pared	420	420
Impermeabilizante SIKAFILL(2)	45	89
Focos Ahorradores (8)	3	25
Puerta vaivén con bisagra(2)	180	360
	Total	1.961
MOBILIARIO		
Mesas de Trabajo HARDMAN (8)	499	3.992
Estanterías 5 pisos IMAR (2)	100	200
Estanterías 4 pisos IMAR (2)	90	180
Soporte para Cuchillos (2)	31	63
Lavamanos IMAR (2)	480	960
Basurero Industrial (4)	30	118
Vajilla		
Taza ARCOPAL 9 1/2onz Blanca (100)	1.84	184
Plato para taza ARCOPAL 15.0 cm blanco (100)	1.27	127
Copela ARCOPAL 3 1/2 onz. Color blanco.(100)	2.28	228
Plato tendido ARCOPAL de 23.5 cms. Blanco (100)	2.49	249
Plato tipo steak ARCOPAL 30 cms. blanco. (100)	5.43	543
Bowl multiuso ARCOPAL 17cm blanco (100)	2.50	250
Azucarera SUNNEX 10 onzas con tapa.(12)	3.81	46
Cafetera SUNNEX 70 onzas acero inoxidable tapa.(5)	17.42	87
Mantequillero ADCRAFT acero inoxidable.(12)	6.65	80
Salero UPDATE 2onz.acero inoxidable (12)	0.87	10
Cristalería		
Vaso BORMIOLI de 10 1/4onzas de capacidad(100)	1.48	148
Jarra BORMIOLI de 39 onz. de capacidad.(8)	3.63	29
Cubertería		
Cuchara SOPER A UPDATE de acero cromado(100)	0.33	33

Cuchara de café UPDATE de acero cromado(100)	0.24	24
Cuchillo trincherero UPDATE de acero cromado (100)	0.69	69
Tenedor trincherero UPDATE de acero cromado(100)	0.33	33
	Total	7.653

EQUIPOS Y UTENSILIOS	P. Unitario	Total
Set 10 Cuchillos GLOBAL (2)	200	400
Tazón HALCO acero inoxidable de 8 Lt. capacidad.(8)	24.90	199
Pírex 4-qt Glass Roaster (4)	11	42
Pírex de 28 x 33 . Marca PYREZ (4)	13	51
Balanza electrónica digital (2)	153	306
Medida graduada marca CARLISLE de policarbonato (2)	9.86	20
Jarra de medida graduada CARLISLE capacidad 1 Lt, de policarbonato.(2)	15.13	30
Jarra de medida graduada CARLISLE capacidad 1/2 galón en policarbonato.(2)	8.34	17
Reloj Plástico Home Solutions (2)	19,90	40
Termómetro Impermeable con sistema Cal-Check Hi Hanna Instruments (2)	70	140
Cucharas de Madera Diferentes tamaños (10)	2	23
Cucharas de Plástico diferentes tamaños (10)	3	34
Cucharon acero inoxidable 12onz. CRESTWARE (3)	8.34	25
Cucharon acero inoxidable 8onz. CRESTWARE (3)	7.22	22
Cuchara para espumar 15 pulgadas. CRESTWARE (3)	3.19	10
Cuchara para espumar 21 pulgadas CRESTWARE (3)	6.35	19
Colador de metal 15cm HOME ESSENTIALS (3)	4	13
Colador de pastas 30 cm Home Essentials (3)	6	19
Batidor manual globo. CRESTWARE (2)	9.54	19
Tabla de picar polietileno 18x24 Blanco. CRESTWARE(6)	37.02	222
Tabla de picar polietileno 18x24 Amarillo. CRESTWARE(6)	36.20	217
Olla de acero inoxidable UMCO Paladium 24cm (2)	19	38
Olla de acero inoxidable UMCO Paladium 30cm (2)	26	52
Olla de acero inoxidable UMCO Paladium 32cm (2)	37	73
Olla arrocer a Gas para 15lbs. Marca HUAN HUEILIH (1)	374.62	375
Olla Alta de Aluminio de 40lts. Marca CRESTWARE (2)	122.88	123
Olla sopera de 10lts de acero inoxidable. HARDMAN(1)	315.95	316
Sartén 26. Marca CRESTWARE (3)	14	28
Sartén 28. Marca CRESTWARE (3)	17	34
Sartén 30. Marca CRESTWARE (3)	21	62
Plancha churrasquera a gas 45cm acero inoxidable. Marca TEDESCO	497.28	497

Freidora de 2 pozos 2 canastas a gas Acero inoxidable. TEDESCO. (1)	245.28	245
Freidora de 1 pozo 1 canasta a gas de acero inoxidable. TEDESCO (1)	168	168
Horno para pizza a gas con piedras refractarias. TEDESCO (1)	1,236.48	1.236
Bandeja aluminio, 590x790mm y 1.2mm espesor. PERLIMA.(3)	38.17	153
Cocina de acero inoxidable con 4 quemadores a gas. HARDMAN (1)	1.237	1.237
Cocina de mesa en acero inoxidable de 2 quemadores. HARDMAN (1)	1.067.99	1.068
Cocina 6 quemadores. Con plancha y horno a gas. CROYDON (1)	2,759.90	2.760
Cocina de acero 3 quemadores con patas. IMAR	270	270
Sanduchera a gas cuerpo en acero inoxidable. TEDESCO (1)	208.32	208
Exhibidor caliente de comida a baño maría 5 espacios. HANDMAN. (1)	471.15	471
Frigorífico Doble Puerta ATL240 a gas. Marca ATLANTS	2	1.783
Congelador Horizontal ATL200 a gas. Marca ATLANTS	2,075.93	2.076
Campana Extractora. Marca Arven (2)	930	1.860
Pelador. Marca CRESTWARE (2)	4	7
Pelador de verduras HOME ESSENTIALS (2)	4	8
Rallador CRESTWARE (2)	6	11
Pinzas acero inoxidable 9 pulgadas. CRESTWARE (4)	2.98	12
Espátula tipo cuchara plástico 16cm. CRESTWARE (3)	3.48	10
Cortador de pizza mango plástico blanco. CRESTWARE(2)	7.76	16
Cafetera en acero inoxidable, cap. 40L.HARDMAN. (2)	149.62	299
Total		17.363

GENERADORES DE ENERGIA	P. Unitario	Total
Central de Gas (instalaciones, tuberías, tanques)	847	847
Dispositivo de Generación de Luz Solar (50%)	4.150	4.150
Rotulo de 20x25 SALIDA (6)	7.14	43
Total		5.040

Total **32.017**

Depreciación anual **6403**

8.1.2. Inversión

Como se menciona anteriormente la presente investigación cuenta con el apoyo del Grupo de Ascensionismo del Colegio San Gabriel quienes están dispuestos a realizar la inversión para llevar a cabo la mejora del área de alimentos y bebidas del Refugio José F. Ribas. Por lo tanto la inversión es de carácter privado, no se realizará ningún préstamo.

8.1.3. Ventas Esperadas (en Productos)

Ventas Esperadas(en productos)

	Mes 1	Mes	Mes 3	Me 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	MEs12	Total
Total Visitantes	1154	1100	1080	870	423	1358	2700	1800	1080	870	1180	1174	14789
Visitantes Día	808	770	756	609	296	951	1890	1260	756	609	826	822	10352
Visitantes Noche	346	330	324	261	127	407	810	540	324	261	354	352	4437

Menús	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Desayuno Nocturno	137	131	134	117	95	144	219	189	143	135	149	176	1769
Desayuno	143	122	110	105	113	149	242	237	168	143	173	185	1890
Almuerzo Menú 1	57	59	55	52	27	167	101	265	45	58	66	72	1024
Almuerzo Menú 2	56	57	51	54	22	157	278	144	49	42	41	46	997
Almuerzo Menú 3	55	56	51	52	18	150	302	149	46	51	52	53	1035
Almuerzo Menú Veg	55	45	41	42	10	128	269	241	40	41	42	53	1007
Cena Menú 1	38	32	35	32	15	81	167	182	81	83	92	128	966
Cena Menú 2	35	33	38	29	23	63	158	153	83	89	95	122	921
Cena Menú 3	29	32	33	32	26	54	179	197	77	86	92	36	873
Cena Menú Veg	29	29	23	23	24	26	149	209	53	65	56	71	757
													11239

Cafetería	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Pizza	41	39	38	37	37	93	98	55	35	29	42	41	585
Tamal	32	31	33	32	34	61	64	41	24	20	25	27	424
Humita	35	37	31	32	31	63	63	42	25	20	25	19	423
Porción de Papas	42	42	35	44	35	84	89	55	32	28	37	31	554
Sanduche Tradición	33	44	31	33	32	62	70	44	33	28	28	25	463
Sanduche Mixto	26	28	25	26	27	50	63	37	25	23	22	19	371
Sanduche Especial	34	35	35	36	31	66	70	42	33	29	26	26	463
Sanduche Vegetaria	28	30	27	28	29	42	43	29	26	24	25	19	350
													3633
Snacks	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Galletas Club Social	66	65	58	52	37	47	100	73	36	35	36	50	655
Galletas Konitos	52	55	52	45	29	32	50	62	27	28	27	40	499
Chocolate NESTLE Gr	61	58	53	43	35	40	90	69	24	27	24	38	562
Chocolate NESTLE Pq	62	60	48	40	29	43	92	62	23	24	23	33	539
Chocolate Sneakers	49	52	48	36	24	31	74	57	18	18	29	40	476
Cereal 30gr	49	54	47	41	26	29	75	57	29	25	18	30	480
Sopa Maggi	64	59	57	47	29	43	99	71	26	22	20	33	570
Atún Real 180gr+A11	58	54	49	42	30	41	89	71	23	21	29	42	549
Maní / Frutos Secos	52	45	42	37	24	33	78	63	21	18	34	44	491
Papas Fritas	67	53	58	50	29	45	102	75	37	30	24	38	608
Chifles	62	52	52	44	28	43	92	76	27	27	28	38	569
													5998

Bebidas	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Cola ½ Lt	44	42	40	39	28	48	89	64	47	39	95	101	676
Cola Light ½ Lt	42	44	40	39	31	50	91	66	45	39	97	101	685
Agua Tesalia	46	41	74	37	25	52	97	62	45	40	103	101	723
Agua Mineral (Güitig)	42	40	72	38	28	56	103	65	45	39	99	102	729
Gatorade	36	34	65	33	22	40	163	63	35	32	70	88	681
V220	35	33	60	31	27	37	82	63	25	31	64	81	569
Red Bull	31	24	53	28	21	34	74	53	37	25	62	80	522
Jugos Natura	32	30	52	31	25	40	79	59	39	34	81	72	574
Avena Tony	26	24	48	28	22	33	72	52	30	22	68	57	482
Café en agua/Leche	50	50	88	37	30	50	105	66	48	47	121	127	819
Chocolate	47	46	81	42	31	57	102	66	47	47	125	111	802
Te/ Agua Aromática	49	50	86	45	32	62	102	67	48	50	123	106	820
Los valores fueron obtenidos basándose en la información sobre las ventas de marzo - junio 2011, el número de visitantes de acuerdo a la temporada y considerando que es un servicio nuevo.													8082

Total Ventas Esperadas

Menús	11239
Cafetería	3633
Snacks	5998
Bebidas	8082
Total	28.952

8.1.4. Ingreso Anual Esperado

Menús	P. Venta	T. Ventas	Total
Desayuno Nocturno	6,00	1769	10.614
Desayuno	5,00	1890	9.450
Almuerzo Menú 1	10,00	1024	10.240
Almuerzo Menú 2	10,00	997	9.970
Almuerzo Menú 3	10,00	1035	10.350
Almuerzo Menú Vege	10,00	1007	10.070
Cena Menú 1	10,00	966	9.660
Cena Menú 2	10,00	921	9.210
Cena Menú 3	10,00	873	8.730
Cena Menú Vegetarian	10,00	757	7.570
		Ingresos	\$ 95.864

Cafetería	P. Venta	T. Ventas	Total
Pizza	3,00	585	1755
Tamal	2,98	424	1264
Humita	2,98	423	1261
Porción de Papas	3,00	554	1662
Sanduche Tradición	7,00	463	3241
Sanduche Mixto	6,95	371	2578
Sanduche Especial	7,00	463	3241
Sanduche Vegetaria	3,15	350	1103
		Ingresos	\$ 16.104

Snacks	P. Venta	T. Ventas	Total
Galletas Club Social	0,70	655	459
Galletas Konitos	0,70	499	349
Chocolate NESTLE Gr	2,10	562	1180
Chocolate NESTLE Pq	1,05	539	566
Chocolate Sneakers	1,75	476	833
Cereal 30gr	0,52	480	250
Sopa Maggui	1,05	570	599
Atún Real 180gr+A28	1,95	549	1071
Maní / Frutos Secos	2,25	491	1105
Papas Fritas	0,70	608	426
Chifles	0,70	569	398
		Ingresos	\$ 7.234

Bebidas	P. Venta	T. Ventas	Total
Cola ½ Lt	2,25	676	1521
Cola Light ½ Lt	2,85	685	1952
Agua Tesalia	1,20	723	868
Agua Mineral(Güito)	1,40	729	1021
Gatorade	2,45	681	1668
V220	3,40	569	1935
Red Bull	4,00	522	2088
Jugos Natura	1,95	574	1119
Avena Tony	1,20	482	578
Café en agua/Leche	2,00	819	1638
Chocolate	2,00	802	1604
Te/ Agua Aromática	1,00	820	820
		Ingresos	\$ 16.812

Total Ingresos Anuales Esperados

Menús	95.864
Cafetería	16.104
Snacks	7.234
Bebidas	16.812
Total	136.014
(menos) IVA(12%)	14.573
	\$ 121.441

8.1.5. Costo Anual

Menús	P. Costo	T. Ventas
Desayuno Nocturno	1,04	1769
Desayuno	1,7	1890
Almuerzo Menú 1	5,61	1024
Almuerzo Menú 2	5,77	997
Almuerzo Menú 3	4,88	1035
Almuerzo Menú Veg	1,96	1007
Almuerzo/Cena Menú 1	5,61	966
Almuerzo/Cena Menú 2	5,77	921
Almuerzo/Cena Menú 3	4,88	873
Menú Vegetariano	1,96	757
		Costo Total

Cafetería	P. Costo	T. Ventas
Pizza	0,85	585
Tamal	0,86	424
Humita	0,86	423
Porción de Papas	0,5	554
Sanduche Tradición	2,05	463
Sanduche Mixto	2,01	371
Sanduche Especial	2,02	463
Sanduche Vegetariano	0,89	350
		Costo Total

Snacks	P. Costo	T. Ventas
Galletas Club Social	0,2	655
Galletas Konitos	0,2	499
Chocolate NESTLE Gr	0,6	562
Chocolate NESTLE Pg	0,3	539
Chocolate Sneakers	0,5	476
Cereal 30gr	0,15	480
Sopa Maggi	0,3	570
Atún Real 180gr+A28	0,57	549
Maní / Frutos Secos	0,65	491
Papas Fritas	0,2	608
Chifles	0,2	569
		Costo Total

Bebidas	P. Costo	T. Ventas
Cola ½ Lt	0,56	676
Cola Light ½ Lt	0,48	685
Agua Tesalia	0,3	723
Agua Mineral(Güito)	0,35	729
Gatorade	0,6	681
V220	0,85	569
Red Bull	1	522
Jugos Natura	0,5	574
Avena Tony	0,38	482
Café en agua/Leche	0,52	819
Chocolate	0,52	802
Te/ Agua Aromática	0,25	820
		Costo Total

Total Costos Anuales

Menús	40.052
Cafetería	4.444
Snacks	2.078
Bebidas	4.112
Total	\$ 50.686

Gastos Anuales

Uniformes	P. Unitario	Total
Uniforme de Cocina (10)	75	750
Pantalón Capa 1 (14)	38	532
Buso Capa 1 (14)	30	420
Chompa Gruesa (7)	78	546
Medias (28)	3	73
Gorro (7)	11	74
Guantes (7)	7	49
Zapatos Antideslizantes (7)	42	294
Total		\$ 2.737

Primeros Auxilios/Seguridad	P. Unitario	Total
Botiquín completo	128	128
Extintor de 10lbs Tipo ABC (2)	32.14	64
Extintor de 5lbs Tipo ABC con soporte para cocina (2)	22.32	45
	Total	\$ 237

Servicios Básicos	P. Unitario	Total
Gas (Tanque 192)	2,50	\$ 480

Transporte y Logística	P. Unitario	Total
Transporte a Refugio	60	720
Otros	30	360
	Total	\$ 1.080

Mantenimiento	P. Unitario	Total
Productos Limpieza	40	480
Otros	20	240
	Total	\$ 720

Capacitación	P. Unitario	Total
Equipos	515	385
Personal	575	585
Material Didáctico	320	250
	Total	\$ 1.220

8.1.6. Rol de Pagos

Rol de Pagos Mensual

	Administrador	Administrador A&B	Cocinero 1	Cocinero 2	Ayudante 1	Ayudante2	Steward
Sueldo (50% sueldo total 1040\$)	520	840	510	510	440	440	350
IESS (9,35%)	48,62	78,54	47,685	47,685	41,14	41,14	32,725
Sueldo Mensual (50%)	\$ 471,38	\$ 761,46	\$ 462,32	\$ 462,32	\$ 398,86	\$ 398,86	\$ 317,28

Rol de Pagos Anual

	Administrador	Administrador A&B	Cocinero 1	Cocinero 2	Ayudante 1	Ayudante2	Steward
Sueldo Anual	5656,56	10.080	6.120	6.120	5.280	5.280	4.200
Decimo 3ero	520	840	510	510	440	440	350
Decimo 4to	264	264	264	264	264	264	264
Vacaciones (15 días)	260	420	255	255	220	220	175
Total	\$ 6.441	\$ 11.184	\$ 6.894	\$ 6.894	\$ 5.984	\$ 5.984	\$ 4.814

Total Sueldos Anual **\$ 48.195**

8.1.7. Balance de Pérdidas y Ganancias

Estado de Pérdidas y Ganancias

Refugio José F. Ribas

Ingresos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Menús	95.864	110.244	121.268	133.395	140.064
Cafetería	16.104	18.520	20.372	22.409	23.529
Snacks	7.234	8.319	9.151	10.066	10.570
Bebidas	16.812	19.334	21.267	23.394	24.564
Ingresos	\$ 136.014	156.417	172.058	189.264	198.727
(-) IVA 12%	\$ 14.573	\$ 16.759	\$ 18.435	\$ 20.278	\$ 21.292
Total Ingresos	\$ 121.441	\$ 139.658	\$ 153.623	\$ 168.986	\$ 177.435
Egresos					
Compras Insumos	50.686	58.289	64.118	70.530	74.056
Sueldos y Beneficios	48.195	50.605	53.135	55.792	58.581
Servicios Básicos	480	504	554	610	640
Mantenimiento	720	756	832	915	960
Primeros Auxilios / Seguridad	237	249	261	274	288
Capacitación Personal	1.220	1.281	1.345	1.412	1.483
Transporte y Logística	1.080	1.188	1.307	1.437	1.581
Depreciación (5años)	6.403	6.403	6.403	6.403	6.403
Total Egresos	\$ 109.021	119.275	127.955	137.373	143.994
Utilidad Bruta	\$ 12.420	\$ 20.383	\$ 25.668	\$ 31.612	\$ 33.441
(-)Reparto Utilidades (15%)	1.863	3.057	3.850	4.742	5.016
	10.557	17.325	21.818	26.870	28.425
(-)Impuesto a la Renta (25%)	\$ 2.639	\$ 4.331	\$ 5.454	\$ 6.718	\$ 7.106
Utilidad Neta	\$ 7.918	\$ 12.994	\$ 16.363	\$ 20.153	\$ 21.319

Inversión inicial	\$ 32.017
--------------------------	------------------

Flujo de Caja	(17.696)	19.397	22.767	26.556	27.722
Flujo de Caja Neto	14.321	19.397	22.767	26.556	27.722

8.1.8. Crecimiento Anual

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad Anual	\$ 7.918	\$ 12.994	\$ 16.363	\$ 20.153	\$ 21.319
Porcentaje	-	15%	10%	10%	5%

El promedio de crecimiento anual es de 10%.

8.1.9. Punto de Equilibrio

Es el volumen mínimo de ventas que debe lograrse para comenzar a obtener utilidades.

A. Fórmula

$$P. E = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{C. Variables}}{\text{Ventas}}}$$

Rubro	Valor
Costos Fijos:	54,669
Costos Variables	50,686
Ventas	121,441

$$P.E = \frac{54,669}{1 - \frac{50,686}{121,441}}$$

$$P.E = \frac{54,669}{1 - 0.41736974}$$

$$P.E = \frac{54,669}{0.582630259}$$

$$P.E = 93,831$$

8.1.10. Periodo de Recuperación

Inversión : \$ 32.017

Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo Efectivo	7.918	12.994	16.363	20.153	21.319
Flujo acumulado	7.918	20.912	37.275	57.428	78.747
% Recuperación	25%	65%	116%	179%	246%

2,8	Años
32	Meses

De acuerdo a los resultados obtenidos la inversión se recuperaría en 2.8 años es decir en el mes número 32 de operación.

8.1.11. TIR (Tasa Interna de Retorno)

La tasa interna de retorno es una herramienta de toma de decisiones para conocer la factibilidad de una inversión; indica la rentabilidad de un proyecto. Si la tasa interna de retorno (TIR) es superior a la tasa de interés (8%) el proyecto es viable.

Para obtener el TIR, se realizó una tabla donde se puede apreciar la tasa interna de retorno anual que tiene el proyecto hasta el año en el que se recupera la inversión realizada.

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad Neta	7.918	12.994	16.363	20.153	21.319
% Recuperación	25%	41%	51%	63%	67%

TIR = 51%

Por lo tanto de acuerdo a la tabla el TIR para el presente proyecto es de 51%; como el valor es mayor al de la tasa de interés bancaria es proyecto es viable.

El resultado obtenido es bastante optimista, ya que la propuesta ha sido realizada en base a un negocio que ya está en marcha y que además tiene una gran afluencia de visitantes, por lo tanto la inversión que se debe realizar se podría decir que es pequeña en comparación a la tasa de retorno que se tendrá al implementar la propuesta de mejoramiento.

8.1.12. VAN (Valor Actual Neto)

Valor Actual Neto o VAN, es la diferencia entre el valor actual de los flujos de efectivo que tendrá una inversión, y la inversión inicial. Si el VAN es mayor que la inversión el proyecto es factible, pero si es igual o menor a la inversión no se declara factible.

A demás el VAN nos permite comprobar que la inversión será más conveniente y generará más ingresos que si se realizará la misma inversión en el banco.

Inversión Inicial = \$ 32.017

Interés Bancario = 8%

VAN del Proyecto

Año	U. Neta	$(1+i)^n$	Total
1	7.918	1.26	9.974
2	12.994	1.16	15.156
3	16.363	1.08	17.672
		VAN=	\$ 42.802

El resultado del VAN del proyecto es de \$ 42.802 este valor es mayor que el valor de la inversión inicial por lo tanto es proyecto es factible.

Inversión a plazo en el Banco

Año	Capital	Interés (8%)	Acumulado
1	32.017	2.561	34.578
2	34.578	2.766	37.345
3	37.345	2.988	40.332

El VAN del proyecto es de 42.802 por lo tanto es más conveniente realizar la inversión en el proyecto que en el banco donde se obtendrá tan solo \$ 40.332 en el mismo periodo de tiempo (3 años).

CONCLUSIONES

- El turismo de montaña en el país ha crecido notablemente en la última década atrayendo a miles de visitantes tanto nacionales como extranjeros. El Volcán Cotopaxi considerado como uno de los principales atractivos turísticos del país es el que mayor afluencia de visitantes tiene; estos visitantes representan un fuerte ingreso para el turismo de la zona sin embargo la falta de conocimientos, iniciativa y falta de apoyo no ha permitido que estos ingresos sean tangibles, ya que no existe una oferta de servicios de buena calidad que cumplan con las necesidades de los visitantes un ejemplo claro de esto es el Refugio José F Ribas que debe renovar sus servicios, mejorar las instalaciones y preparar al personal para convertirse en un verdadero establecimiento turístico que aporte con el desarrollo del turismo en el país.
- Los servicios y productos planteados en la presenta investigación han sido creados para cumplir con las necesidades y preferencias de los diferentes segmentos de mercado que llegan al refugio, ofreciendo variedad, calidad y profesionalismo. Ya que no existe competencia la implementación de los servicios abarcará a la mayoría del mercado haciendo que los visitantes dejen de llevar productos para consumir y consuman los alimentos y productos que ofrece el refugio.
- La correcta renovación, modernización y mantenimiento del equipamiento y del mobiliario son una necesidad inmediata ya que permitirán la correcta producción de los alimentos asegurando así higiene y salud para los visitantes. Además permitirán a los empleados realizar correctamente su trabajo, disminuyendo significativamente riesgos y accidentes laborales.
- Una de las debilidades encontradas en el diagnóstico realizado es la falta de planificación y de dirección orientada hacia la administración de alimentos y bebidas, a través de la planificación estratégica y la implementación de las políticas propuestas se fortalecerá la organización, dirección y control del área, corrigiendo los errores y dándole profesionalismo a los procesos que se realizan logrando un cambio que tendrá una trascendencia positiva y productiva

a corto y largo plazo en cuanto a imagen del establecimiento, desarrollo económico, turístico y de apoyo a las comunidades cercanas al crear puestos de empleo.

- El control de los procesos y la capacitación al personal es la clave para brindar un buen producto y un excelente servicio, más aun teniendo en cuenta que se dará prioridad al personal local, la presente investigación propone un plan de capacitación que abarca los temas prioritarios que al ser aplicados y realizados con regularidad generarán resultados efectivos.
- Por otro lado cabe recalcar la importancia de una llevar a cabo una política de puertas abiertas entre empleados, administradores y directiva de Club para manejar conflictos y dudas de la mejor manera, además de brindar incentivos y una calidad de vida laboral satisfactoria para asegurar el compromiso de los empleados y el buen desempeño en cada una de sus actividades.
- El impacto ambiental que tendrá la implementación de las mejoras propuestas será positivo y muy beneficioso ya que al brindar un buen servicio de restaurante se incentiva a los visitantes y a las diferentes agencias de viaje a no traer comida hacia el refugio, generando una drástica disminución de basura y desechos; cuidando así el medio ambiente de la zona y reduciendo los inconvenientes que representa para la administración del refugio el bajar toda la basura que se produce.
- El mejoramiento del área de alimentos y bebidas no solo dará una nueva imagen al refugio sino que la convertirá en una de las principales fuentes de ingresos del refugio; incentivando el turismo hacia el mismo. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio financiero el TIR del proyecto es 51% y el VAN es de \$ 42,802 por lo tanto podemos concluir que el proyecto es viable y además nos demuestran que invertir en el proyecto tendrá una rentabilidad más alta que la que se podría obtener en un banco.

RECOMENDACIONES

- Difundir la propuesta realizada entre la directiva del Club, los miembros y los empleados del refugio, es importante para lograr que todos sean parte del proyecto y contribuyan con la implantación de la propuesta comprometiéndose a trabajar en equipo siempre en busca de progresar y de cumplir con los objetivos planteados exitosamente.
- Con el fin de lograr que el Refugio se convierta en un establecimiento turístico de reconocimiento se debe realizar un mejoramiento integral para lograrlo se recomienda realizar un estudio de mejoramiento para el área de hospedaje, que actualmente ofrece un servicio básico casi precario y tiene unas instalaciones antiguas, poco higiénicas y que no brindan comodidad; una renovación y adecuación en el mobiliario así como en los procesos y personal del área son necesarios para complementar la mejora propuesta para el área de alimentos y bebidas y hacer de la visita al refugio una gran experiencia para todos los visitantes y huéspedes.
- Una vez realizadas las mejoras, cambios y renovaciones pertinentes se recomienda aplicar para conseguir una certificación del ministerio de turismo, esto dará un prestigio al refugio a nivel nacional e internacional, y demostrará el interés que tiene la administración y la directiva del Club de Ascensionismo del Colegio San Gabriel por mantener un alto nivel de calidad.
- La realización de un plan de mercadeo más profundo realizado por profesionales en el tema será de gran beneficio para mantener y mejorar la captación de visitantes hacia el refugio y mejorar la rentabilidad incentivando a los visitantes a hacer uso de las instalaciones y de los servicios que ofrece el establecimiento.
- Considerando los ideales de la directiva del club y del nuevo administrador del refugio de llevar a cabo un manejo con el mínimo de impacto ambiental se recomienda implementar mejoras con relación al manejo de desechos y de aguas residuales complementando con un plan de educación ambiental tanto

para los empleados como para los visitantes, con esto se comenzará a reducir los impactos ambientales que se generan actualmente. Se recomienda además hacer convenios con grupos ambientalistas que apoyen y aporten para la realización de los proyectos.

- Para llegar al refugio se debe caminar aproximadamente entre 30 a 45 minutos desde el parqueadero, por diferentes razones muchas personas no suben hasta el refugio, considerando el gran tamaño que tiene esta zona se recomienda instalar una pequeña cafetería con servicios básicos para las personas que se no suben, así además de brindar comodidad a los visitantes se podrá tener un ingreso extra.
- Se recomienda realizar los estudios pertinentes para solucionar el problema del abastecimiento de agua.
- Se recomienda también buscar un acercamiento con las comunidades cercanas de la zona y la generación de convenios que puedan traer beneficios para el refugio y el turismo en la zona.

Bibliografía

Baca Urbina, Gabriel; Evaluación de Proyectos 5ta Edición; McGraw-Hill; México; 2001.

Caldera Mejía, R; Planeación estratégica de recursos humanos. Conceptos y teoría; Estratégica- Consultoría, S.A; 2004.

Cuevas D, Francisco; Control de costos y gastos en los restaurantes; **Editorial** Limusa; México; 2008.

Dahmer, Sondra; Ducar Maluenda; Restaurantes: Servicio básico; Editorial Acribia, S.A, 1ª ed.; 2003.

Deming, W. Edwards, Salir de la Crisis. MIT Press, 1986.

Fadi Kabboul. Curso Reingeniería en las Empresas de Servicio, Instituto de Estudios Superiores de Administración, 1994.

Fonseca, Helena; Enciclopedia práctica profesional de turismo, hoteles y restaurantes; 2007

Gallegos, Felipe; Gestión De Alimentos y Bebidas Para Hoteles, Bares y Restaurantes; Editorial: Paraninfo; España; 2001.

Goodtstein, Leonardo D; Planeación Estratégica Aplicada; Mc. GrawHill Interamericana S.A; Colombia; 1998.

Hamilton y McMillan; Guías para la planificación y el Manejo de las Áreas Protegidas de Montaña, 2004.

Heidi H. Sung, Alastair M. Morrison, artículo en la Conferencia Anual de 1996 sobre Educadores en Turismo y Viajes, Ottawa, Canadá, octubre de 1996

Hellriegel,Jackson; Slocum; Administración un enfoque basado en competencias 9ª.Ed;Thomsom Editores, S.A; Colombia.

Hinojosa, Flavio Coello; Actualización del plan de Manejo Parque Nacional Cotopaxi; Ecuador; 1996.

Irene Lloret, Eduardo Montes, Miguel A. López; Diseño y Gestión de Cocinas; Editorial: Díaz de Santos; 2005

James Harrington, Administración Total del mejoramiento Continuo, McGraw Hill ,1998.

Kazarian,E.A. Food service facilities planning, 3rd E; VanNostrand Reinhold; NewYork; USA; 1989.

Kotler, Philip; El Marketing según Kotler; Paidos Empresa, España, 2006

Kotler Philip, Bloom Paul; Hayes, Thomas; Marketing de Servicios Profesionales, Paidos Empresa, España, 2004.

Kotler, Philip; Bowen Jhon; Makens, James; Marketing para Turismo, tercera Edición; Pearson Educación, S.A; Madrid, 2004.

Levine, David; Krehbiel, Timothy; Berenson, Mark; Estadística para Administración, 4ta edición, PEARSON Educación, México, 2006.

Méndez, Díaz Ignacio; Diccionario De Gastronomía Y Hostelería, Editorial: Paraninfo, España,1999.

Ortiz, Eduardo Aguilera, Prevención de los Riesgos Asociados con la Erupción del Volcán Cotopaxi, Ecuador, 2006

Piazola Cisneros; Alfredo Enciclopedia de Arquitectura PIAZOLA ; México; 2004.

Ramírez, Cesar; Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento; Trillas; México; 1995.

Reyes Ponce, Agustín, Administración por objetivos, 10ma ed.; Limusa; 1985.

Santos, Andrea Coloma; Guía del Patrimonio de Áreas Naturales protegidas del Ecuador; Ecuador; 2007

Sarroca, Raúl; Torres, Manuel; Manipulación y Almacenamiento de Alimentos; Centro de Investigación y Desarrollo del Comercio Interior y Sociedad Cubana de Logística y Marketing; Cuba; 2006.

Torno, María Luisa; Enciclopedia práctica profesional de turismo y hoteles y restaurantes; Océano; Barcelona; 1999.

Trelles Díaz Ignacio, Diccionario De Gastronomía Y Hostelería, Editorial: Paraninfo, España,1999.

Visión CB-DMQ 2010, Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2008.

Zea Sevilla, Jorge; Características y Necesidades del Diseño de Cocinas, Ristra, 2004.

Artículos y Documentos

Acuerdo Ministerial No 0322; 1.979

Código del Trabajo; Registro Oficial Suplemento 167; Ecuador; 2005.

Decreto No 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”, Ecuador; Noviembre, 2002.

Documento impreso por el Instituto Costarricense de Turismo, “Servicio de Alimentos y Bebidas” para pequeños hoteles, Instituto costarricense de Turismo, Servicio de Alimentos y Bebidas, Costa Rica, 2009.

Documento Descripción General Parque Nacional Cotopaxi; MAE; 2009.

Granda Patricia, Manual de Servicio, Ecuador, 2008.

Manual Normas ISO 8402; 1994

Manual del Taller de Andinismo dictado en la Universidad de Concepción, Chila, 2009.

Manual de Técnicas de Servicio, Clase de Técnicas de Servicio, Universidad Internacional, Patricia Granda, 2008.

Mark Thurber, Rob Rachowiecki, Ecuador, Viva Pub Network, 2009

Marcelo Lisnovsky, artículo Lo mejor del Montañismo del 2010, revista Al Borde, 2010.

Martí-Henneberg; Characterizing European High-Speed Train Stations using Intermodal Time and Entropy Metrics; Transportation Research; 2009.

Ortiz, Eduardo Aguilera; Prevención de los Riesgos Asociados con la Erupción del Volcán Cotopaxi, Ecuador, 2006.

Reglamento General de Actividades Turísticas.

Segismundo Uriarte Domínguez, Artículo “Higiene; 2008.

Páginas Web

www.agroindustrias.com.ec

www.arven.es

<http://www.bomberosquito.gov.ec>

<http://definicion.de/servicio/>

www.ecuadorciencia.com

www.equiposjuarez.net

<http://www.fam.es> - Federación aragonesa de Montañismo

www.fedan.org - Federación Ecuatoriana de Andinismo.

www.globaltradeecuador.com

www.googlebooks.com

www.hotelrestaurantsupply.com

<http://www.ingenieriasolar-ec.com/home.html>

www.medidasdecontrol-rafael.blogspot.com

www.pallomaro.com

www.termalimex.com.ec

www.turismoyacuanquer.blogspot.com

www.wikipedia.com/ Natural Forcing of the Climate System». Intergovernmental Panel on Climate Change, Consultado el 29-09-2007

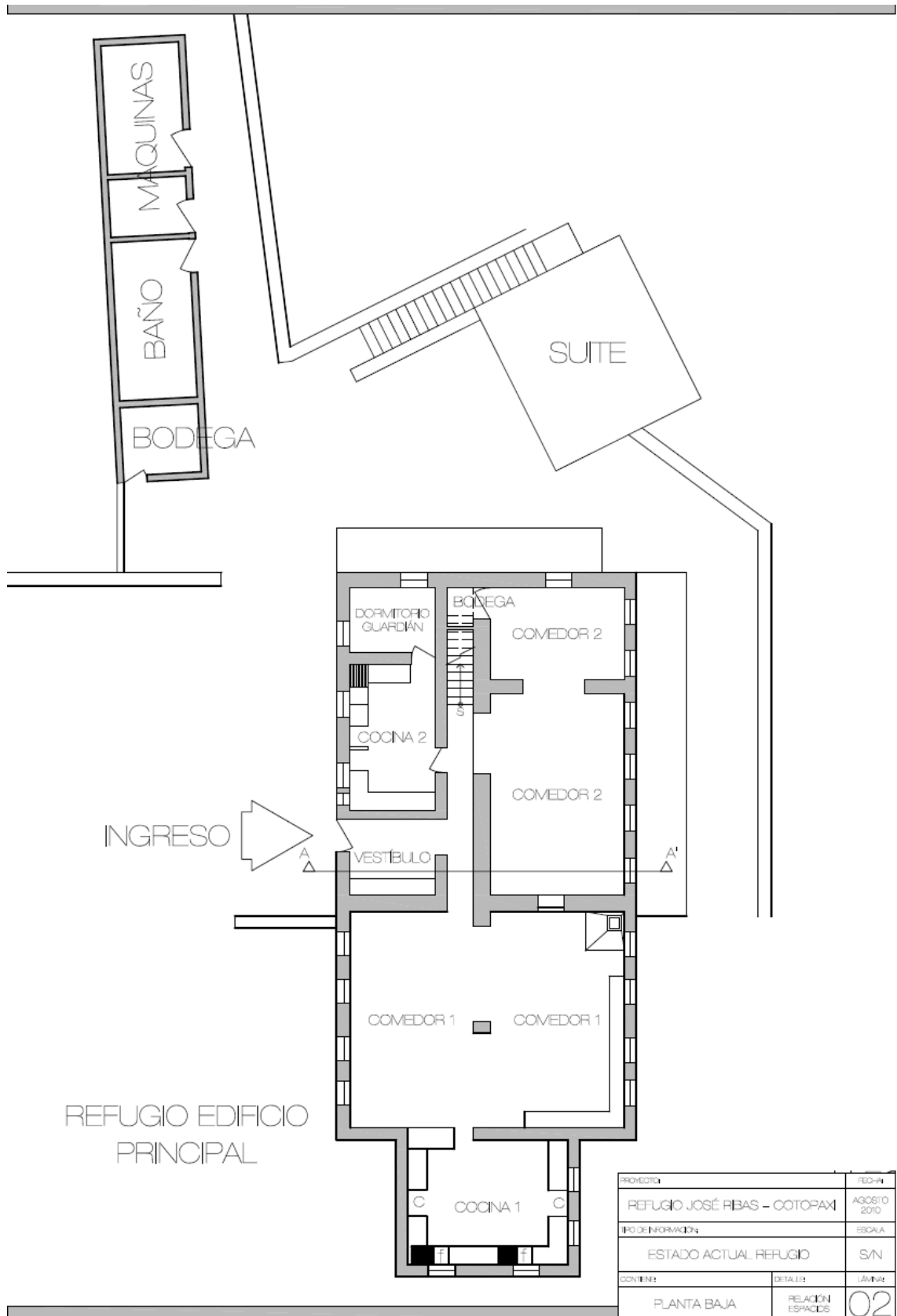
<http://www.wikipedia.org/wiki/Servicio>

ANEXOS

ANEXO 1. MAPA DE ACCESO PARQUE NACIONAL COTOPAXI



Fuente: Tierra del Volcán. / www.tierradelvolcan.com.ec

ANEXO2. PLANO ACTUAL REFUGIO JOSE. F RIBAS


ANEXO 3. RECETAS ESTÁNDAR

 REFUGIO JOSE F. RIBAS RECETA ESTÁNDAR					
Receta N:	2	Núm. Porción	1		
Nombre:	CREMA DE TOMATE				
Tipo:	PLATO FUERTE				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/UNI	TOTAL PROD
Tomate	2.5	UNIDAD	Pelados	0.12	0.30
Caldo de Pollo	0.50	Lit.	Cubo maggi diluido en agua	0.88	0.44
Harina	0,02	Kg		1.63	0.03
Azúcar	0.02	Kg		1.67	0.03
Cebolla	0.5	UNIDAD	Rodajas	0.15	0.07
Leche	0.13	Lit.		0.75	0.09
mantequilla	0.010	kg		3.22	0.03
Ajo	2	UNIDAD	Picado	0.5	0.5
crema de leche	0.20	Lit.		1.90	0.04
Sal pimienta					
				TOTAL	1.53
				10 % VARIOS	0.15
				TOTAL	1.68
				TOTAL / PAX	1.68
PROCESO DE PREPARACION					
1. Pelar los tomates sumergiéndolos en agua hirviendo por 5 minutos, después cocerlos en el caldo de pollo junto con la cebolla y el ajo por 15 minutos y licuar con el azúcar. 2. Dejar enfriar un poco y pasar la mezcla por un colador y apártarlo. 3. En una olla aparte, derretir la mantequilla y agregar poco a poco la harina. Revolver constantemente hasta formar una pasta sin grumos. 4. Agregar la mezcla anterior junto con la sal y pimienta y poner a fuego lento hasta que hierva. 5. Añadir leche. 6. Servir la crema caliente y decorar cada plato con una cucharada de crema de leche y una hojita de albahaca.					



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	3	Núm. Porción	1		
Nombre:	CREMA CHAMPIÑONES				
Tipo:	PLATO FUERTE				

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/UNI	TOTAL PROD
Champiñones	0.20	Kg	Brunoise		
mantequilla	0.02	Kg		3.22	0.06
Leche	0.02	Lit.		0.75	0.01
Agua	0.25	Lit.		1	0.25
crema de leche	0.02	Lit.		1.90	0.04
salsa inglesa	0.01	Lit.		3.45	0.03
Caldo de pollo	1	UNIDAD	Cubo maggi diluido en agua	0.15	0.15
Perejil					
Sal y pimienta					
				TOTAL	0.54
				10 %	
				VARIOS	0.05
				TOTAL	0.59
				TOTAL / PAX	0.59

PROCESO DE PREPARACION

1. Limpiar y hervir los champiñones en suficiente agua.
2. Calentar la mantequilla, freír la harina sin dejarla dorar, agregar la mitad del agua y revolver hasta que hierva para evitar que se formen grumos.
3. Poner las otras dos tazas de agua, leche, el caldo de pollo, la salsa inglesa y el perejil.
4. Condimentar con sal y pimienta.
5. Agregar los champiñones picados y dejar que hierva por 10 min. Servir inmediatamente



REFUGIO JOSE F. RIBAS
RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	5	Núm. Porción	1		
Nombre:	SPAGUETTI BOLOGNESA				
Tipo:	PLATO FUERTE				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNI	TOTAL PROD
Carne Molida	0.15	Kg		3.29	0.49
Orégano seco	0.05	Kg		1.28	0.06
Cebolla perla	0.5	UNIDAD	Brunoise	0.15	0.07
Ajo	1	UNIDAD	Molido	0.05	0.05
Tocino	0.05	Kg	Repicado fino	5.90	0.30
Queso Parmesano	0.01	Kg	Rallado	20.40	0.20
Tomate	3	UNIDAD	Cubos de 2c aproximadamente	0.12	0.36
Salsa de Tomate	0.02	Lit.		3.00	0.06
Hojas de Laurel	1	UNIDAD		0.05	0.05
Azúcar	0.02	Kg		1.48	0.02
espagueti	0.10	Kg		2.45	0.25
sal y pimienta					
Aceite	0.02	Lit.		3.40	0.07
				TOTAL	1.98
				10 % VARIOS	0.20
				TOTAL	2.39
				TOTAL / PAX	2.18

PROCESO DE PREPARACION

1. Poner a hervir los espaguetis en abundante agua con sal.
2. Hacer un refrito, calentar el aceite a fuego medio en una olla, añadir la cebolla picada, agregar el ajo y mover bien para que no se queme. Una vez que ya esté todo bien frito agregar el tomate, y dejar cocinar. El tomate bota su jugo, así que no necesitamos añadir agua.
3. En otra sartén calentar otro poco de aceite y poner la carne molida para que se cocine. Salpimentar. La carne debe quedar bien finita, cuando ya esté bien frita dejar descansar.
4. Poner la mezcla de tomate en la licuadora y comenzamos a licuar, cuando esté bien licuado, poner nuevamente al fuego en una olla, y poner la carne ya frita, la salsa de tomate, el azúcar y dejamos que de un hervor. Movemos muy bien todo para integrar los sabores. Por último agregar las hojas de laurel.
5. Servir inmediatamente con queso parmesano



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	6	Núm. Porción	1		
Nombre:	SPAGUETTI CON VERDURAS				
Tipo:	PLATO FUERTE				

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNIDAD	TOTAL PRODUCTO
Espaguetti	0.10	Kg		2.45	0.25
Col	0.20	UNIDAD	Juliana	0.60	0.12
Cebolla perla	0.75	UNIDAD	Repicado fino	0.15	0.11
Zanahoria	0.07	Kg	Juliana	0.30	0.02
Ajo	1	UNIDAD	Repicado fino	0.05	0.05
Aceite de Oliva	0.02	Lit.		12.32	0.26
Perejil	0.04	Kg		0.25	0.01
Sal pimienta			Brunoise		
				TOTAL	0.82
				10 % VARIOS	0.08
				TOTAL	0.90
				TOTAL / PAX	0.90

PROCESO DE PREPARACION

1. Poner a hervir los espaguetis en abundante agua con 2 dientes de ajo y sal.
2. Se pone a saltear en un sartén lo que queda del ajo con aceite de oliva, para que impregne el olor al aceite sin que se dore, y colocar inmediatamente las verduras, col, zanahoria y cebolla para saltearlas por aproximadamente 7 minutos. Agregar ahí mismo, sal, perejil y pimienta.
3. Cuando el espaguetti esté listo mezclar ambos y dejar a fuego bajo por 5 minutos para que la pasta y la verdura impregnen ambos sus sabores.
4. Servir inmediatamente. Queso parmesano a elección del cliente.



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	7	Núm. Porción	1		
Nombre:	SPAGUETTI CARBONARA				
Tipo:	PLATO FUERTE				

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNIDAD	TOTAL PROD
Espagueti	0.10	Kg		2.45	0,25
Tocino	0.04	Kg	Juliana	5.9	0.24
Huevo	1	UNIDAD		0.14	0.14
Aceite de oliva	0.01	Lit.		12.32	0.12
Queso parmesano	0.03	Kg	Rallado	20.4	0.61
Leche	0.10	Lit.		0.75	0.08
Cebolla	0.5	UNIDAD	Brunoise	0.15	0.07
				TOTAL	1.51
				10 % VARIOS	0.15
				TOTAL	1.66
				TOTAL / PAX	1.66

PROCESO DE PREPARACION

1. En un sartén colocar la cebolla junto con las tiras de tocino y el aceite de oliva, dejar sofreír a fuego lento.
2. Poner a hervir los espaguetis en abundante agua con sal.
2. En un bol, mezclar el huevo y la leche, batir hasta obtener una mezcla homogénea. Añadir esto al sofrito de tocino y cebollas, revolver y añadir el queso parmesano.
3. Antes de que el espagueti esté listo agregarlo a la salsa carbonara y terminar de cocinarlo allí para que absorba todo el sabor.
4. Servir de inmediato, poner pimienta molida y queso parmesano.



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	8	Núm. Porción	1		
Nombre:	SPAGUETTI AL PESTO				
Tipo:	PLATO FUERTE				

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNIDAD	TOTAL PRODUCTO
espaguetti	0.10	Kg		2.45	0,25
Hojas de Albahaca	3	UNIDAD	Brunoise	0.05	0.15
Ajo	1	UNIDAD	Brunoise	0.05	0.05
Queso Parmesano	0.03	Kg	Brunoise	20.4	0.61
Aceite de Oliva	0.02	Lit.		12.32	0.25
Sal pimienta					
				TOTAL	1.31
				10 % VARIOS	0.13
				TOTAL	1.44
				TOTAL / PAX	1.44

PROCESO DE PREPARACION

1. Machacar las hojas de albahaca y agregar los ajos picados y el queso.
- 2 .Añadir el aceite de oliva gota a gota, removiendo continuamente, hasta ver que la salsa se hace consistente. Añadir la sal y pimienta.
3. Poner a hervir los espaguetis en abundante agua con sal y dejarlos al dente .
Ecurrir los espaguetis.
4. Mezclar los espaguetis al dente con la salsa. Servir Inmediatamente con queso parmesano y decorar con una hojita de albahaca.



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	9	Núm. Porción	1		
Nombre:	Espagueti Espinaca Pollo				
Tipo:	PLATO FUERTE				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/UNID	TOTAL PROD
Espagueti	0.10	Kg		2.45	0.25
Pollo	0.20	Kg	Cortado en pedazos	4.15	0.83
Espinaca	0.10	Kg	Brunoise	0.40	0.04
Ajo	2	UNIDAD		0.05	0.10
Crema de Leche	0.02	Lit.		1.90	0.04
Aceite de Oliva	0.01	Lit			
Sal y Pimienta				TOTAL	1.26
				10 % VARIOS	0.13
				TOTAL	1.39
				TOTAL / PAX	1.39
PROCESO DE PREPARACION					
1. Poner a hervir los espaguetis en abundante agua con sal. 2. Antes de que estén listos agregar la espinaca; luego escurrimos todo y guardamos. 3. Añadimos aceite de oliva en un sartén grande para sofreír las cebollas picadas y dientes de ajo picados hasta que comiencen a caramelizar. Cortamos 200 gr de champiñones en cuartos y los añadimos a la sartén. 4 Agregamos el pollo y añadimos 1 vaso de crema de leche (vino blanco opcional) 5. Servir de inmediato con queso parmesano					



REFUGIO JOSE F. RIBAS
RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	10	Núm. Porción	4		
Nombre:	LOMO A LA PIMIENTA				
Tipo:	PLATO FUERTE				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNI	TOTAL PROD
Lomo	0.10	Kg	Medallones de Res 4 cm de grosor	9.17	0.91
Crema de Leche	0.12	Lit.		3.80	0.45
Ajo	1	UNIDAD	Aplastados	0.05	0.05
Salsa inglesa	0.02	Lit.		3.45	0.07
Aceite	0.01	Lit.		3.28	0.03
Mantequilla	0.06	Kg		3.22	0.19
Papas	3	UNIDAD	Cortadas en Bastones	0.10	0.30
Sal y pimienta				TOTAL	2.00
				10 % VARIOS	0.20
				TOTAL	2.20
				TOTAL / PAX	2.20
PROCESO DE PREPARACION					
1. Espolvorear con pimienta a la carne. 2. En un sartén calentar la mantequilla con el aceite, cuando este hirviendo freír la carne. 3. Dorar un lado, poner sal, dorar el otro lado y sacar la carne. 4. En el mismo sartén poner la crema de leche, perejil, salsa inglesa y sal revolver hasta que hierva. 5. Servir de inmediato acompañar con papas fritas Papas Fritas 1. Cortar las papas en forma de bastoncitos, sumergirlas en agua fría. 2. Escurrir y freír, sumergiéndolas en la freidora con aceite limpio. 4. Cuando están con un poco de color se sacan a una bandeja con absorbente, y se añade la sal al final.					



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	11	Núm. Porción	4		
Nombre:	ALITAS POLLO SALSA CASERA				
Tipo:	PLATO FUERTE				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNIDAD	TOTAL PRODUCTO
Alitas de Pollo	0.20	Kg		8.36	1.70
Salsa de Soya	0.02	Lit.		2.76	0.06
Azúcar Moreno	0.02	Kg		1.75	0.03
Aceite de Oliva	0.01	Lit.		12.32	0.12
Limón	1	UNIDAD	Cortado en rodajas	0.06	0.06
Perejil					
Sal pimienta					
				TOTAL	1.97
				10 % VARIOS	0.19
				TOTAL	2.16
				TOTAL / PAX	2.16

PROCESO DE PREPARACION

1. Mezclar la coca cola con el azúcar, la salsa de soya, el zumo del limón y el orégano. Calentar en una olla hasta que se disuelva el azúcar completamente.
2. En una fuente colocar las alitas de pollo y las salpimentamos al gusto. Hornear a una temperatura suave de 150°C, de esa forma no es necesario poner aceite, ya que la piel del ave ira soltando su propia grasa.
3. Cuando las alitas estén ligeramente doradas, agregar la mitad de la salsa de cola y dejar que se vayan asando lentamente, dándoles la vuelta cada cierto tiempo. Cuando la salsa haya reducido, incorporar el resto de la Cola Cola y continuar asando mientras se voltea el pollo.
4. Una vez la salsa haya reducido del todo, sacar del horno y servir las alitas, acompañadas de **Papas fritas.**
 1. Cortar las papas en forma de bastoncitos, sumergirlas en agua fría para que suelten el almidón.
 2. Escurrir y freír, sumergiéndolas en la freidora con aceite limpio.
 3. Es importante echarlas en el aceite de poco en poco para que el aceite no pierda temperatura y la papa no lo absorba.
 4. Cuando están con un poco de color se sacan a una bandeja con absorbente, y se añade la sal al final.



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	12	Núm. Porción	1		
Nombre:	SANDUCHE TRADICIONAL				
Tipo:	PLATO FUERTE				

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNIDAD	TOTAL PRODUCTO
Queso	0.06	kg		11.23	0.67
Jamón	0.05	kg		7.56	0.45
Salame	0.05	kg		9.60	0.48
Pan Baguette	1	UNIDAD		0.18	0.18
Mayonesa	0.02	kg		4.05	0.08
				TOTAL	1.86
				10 % VARIOS	0.19
				TOTAL	2.05
				TOTAL / PAX	2.05

PROCESO DE PREPARACION
1. Poner mayonesa en las dos rebanadas de pan uniformemente. 2. Poner el queso, encima el jamón y por último el salame. 3. Unir las dos rebanadas y servir inmediatamente



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	13	Núm. Porción	1		
Nombre:	SANDUCHE MIXTO				
Tipo:	PLATO FUERTE				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNIDAD	TOTAL PRODUCTO
Queso	0.05	kg		7.56	0.38
Jamón	0.06	kg		11.23	0.67
Mantequilla	0.02	kg		3.22	0.64
Pan Blanco	2	UNIDAD		0.07	0.14
				TOTAL	1.83
				10 % VARIOS	0.18
				TOTAL	2.01
				TOTAL / PAX	2.01
PROCESO DE PREPARACION					
1. Poner mantequilla en las dos rebanadas de pan blanco y poner en la plancha caliente hasta que el pan empieza a tostarse ligeramente y la mantequilla se derrita 2. Se introducen el jamón y el queso, haciendo que el queso quede en la mitad y poner peso al sándwich durante unos minutos para fundir ligeramente el queso. 3. Servir inmediatamente					



REFUGIO JOSE F. RIBAS
RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	14	Núm. Porción	1		
Nombre:	SANDUCHE ESPECIAL				
Tipo:	PLATO FUERTE				

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNI	TOTAL PROD
Jamón de Pollo	0.05	kg	Lamina	10.39	0.52
Jamón de Pavo	0.05	kg	Lamina	10.00	0.50
Queso Sanduchero	0.05	kg	Lamina	11.23	0.56
Pan Baguette	1	UNIDAD		0.18	0.18
Mayonesa	0.02	kg		4.05	0.08
				TOTAL	1.84
				10 % VARIOS	0.18
				TOTAL	2.02
				TOTAL PAX /	2.02

PROCESO DE PREPARACION

1. Poner la mayonesa en las dos rebanadas de pan
2. Poner el queso y los dos tipos de jamón alternando
3. Unir las dos rebanadas y servir inmediatamente.



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	15	Núm. Porción	1		
Nombre:	SANDUCHE VEGETARIANO				
Tipo:	PLATO FUERTE				

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/ UNIDAD	TOTAL PRODUCTO
Pan Blanco	2	UNIDAD	Pan de Molde	0.07	0.14
Tomate	1	UNIDAD	Rodajas	0.12	0.12
Pepino mediano	1	UNIDAD	Bastones	0.17	0.17
Aguacate	0.5	UNIDAD	Rebanadas	0.35	0.17
Lechuga	0.25	UNIDAD	Hojas bien lavadas	0.53	0.13
Mayonesa	0.02	gr.		4.05	0.08
				TOTAL	0.81
				10 % VARIOS	0.08
				TOTAL	0.89
				TOTAL / PAX	0.89

PROCESO DE PREPARACION
1. Poner la mayonesa en las dos rebanadas de pan blanco y poner las hojas de lechuga, para evitar que el pan se humedezca con el resto de ingredientes. 2. Poner el tomate, pepino y aguacate. 3. Servir inmediatamente.



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	16	Núm. Porción	1		
Nombre:	PORCION DE PAPAS				
Tipo:	PLATO FUERTE				

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/UNID	TOTAL PROD
Papas	0.15	kg	Cortadas en Bastones	3.28	0.49
Aceite	0.08	Lit.		3.40	0.27
Sal					
				TOTAL	0.76
				10 % VARIOS	0.07
				TOTAL	0.83
				TOTAL / PAX	0.83

PROCESO DE PREPARACION
Cortar las papas en forma de bastoncitos, sumergirlas en agua fría para que suelten el almidón. 2. Escurrir y freír, sumergiéndolas en la freidora con aceite limpio. 3. Es importante echarlas en el aceite de poco en poco para que el aceite no pierda temperatura y la papa no lo absorba. 4. Cuando están con un poco de color se sacan a una bandeja con absorbente, y se añade la sal al final.



REFUGIO JOSE F. RIBAS

RECETA ESTÁNDAR

Receta N:	17	Núm. Porción	1		
Nombre:	HUEVOS REVUELTOS				
Tipo:	DESAYUNO				

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO/UNID	TOTAL PROD
Huevo	2	UNIDAD		0.06	0.12
Aceite	0.01	Lit.		3.40	0.03
Sal					
				TOTAL	0.15
				10 % VARIOS	0.01
				TOTAL	0.16
				TOTAL / PAX	0.16

PROCESO DE PREPARACION
1. Poner el aceite a calentar en un satén. 2. Poner los huevos y revolver 3. Agregar sal y pimienta 4. Servir inmediatamente sin dejar que se sequen mucho.

ANEXO 4. PROPUESTA PLANO

