



UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Tesis previa a la obtención del título de:

Master en Economía y Gestión del Turismo

Tema:

*“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*

Autor:

Mayra Alejandra Garrido Carrera

Ingeniera en Administración en Hotelería y Turismo

Director de Tesis:

Geovanny Javier Carrera Viver

Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa

Doctor en Psicología

Quito D.M - Buenos Aires, 2023

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

DEDICATORIA

Luego de haber culminado con satisfacción todas las cátedras de la maestría y ahora la presente tesis, quiero dedicar este trabajo a las personas más importantes en mi vida, para empezar me la dedico a mí misma, la cual me permitió darme cuenta que a pesar del tiempo y de las adversidad en el desarrollo de la misma, puedo decir ***“al fin termine”***, esa satisfacción, ese gusto y orgullo por mí mismo, saber que pude ser capaz en culminar esta meta.

Sin duda alguna, este esfuerzo durante mi tiempo de estudio presencial y residencia en Buenos Aires, y ahora con resultados óptimos, todo ese aprendizaje académico y de vida, se la dedico ***a mis padres Janette y Julio Cesar***, con cariño y esfuerzo esta meta se la dedico a ellos, esto! Va por ellos y para ellos.

Quienes a lo largo de este período de estudios siempre estuvieron a mi lado apoyándome día a día para que ahora finalmente haya llegado a la meta.

A mi sobrino ***Jhordan Andree***, le dedico este esfuerzo y que esta etapa mía, la vea de referencia para su vida personal y profesional, que llegue más lejos de lo que acabo de llegar.

Mayra Alejandra

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por permitirme culminar esta meta, por iluminarme, darme sabiduría, fuerza día a día.

Mi eterno agradecimiento a unos seres tan maravillosos ***mis padres Janette y Julio Cesar***, ellos que han sabido soportar mi estrés, mi impaciencia, mi mal genio, mi frustración entre otras, son ellos los creadores de todo, el apoyo incondicional, los que me jalaban las orejas cuando me descuidaba en la elaboración de la presente tesis, un gracias totales!

Gracias infinitas a la ***familia Carrera Gallardo***, grandes seres humanos y profesionales que con su constante apoyo, guía, y conocimiento pude terminar mi tesis.

A mi ***novio Juan Vallejo***, mil gracias por su comprensión, su apoyo durante toda esta travesía para culminar mi tesis.

A 2 lindas mujeres que siempre han estado para mí en las buenas y en las malas, ***mi mejor amiga Albita Nicolalde y mi prima hermana Evelyn Delgado***, gracias por su permanente motivación, y su apoyo incondicional.

A ***mi tía, ñaña Toya***, por su apoyo económico en la recta final, para poder culminar el procesos de la tesis, y estar pendiente de mí y de mis padres.

A un gran ***colega, Ing. Samuel Alvear*** gracias infinitas por su ayuda inicial para la elaboración de mi tesis.

A mis familiares y amigos que de una u otra forma con sus palabras de aliento, me han dado fuerza para seguir adelante con la tesis.

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

Las palabras quedan muy cortas para expresar la felicidad y gratitud que siento; Quiero decirles que estoy muy orgullosa de tenerlos a mi lado, sin su apoyo y comprensión no hubiese llegado a alcanzar mi objetivo.

Gracias a cada uno de ustedes, esta felicidad las comparto con cada uno de usted.

Con cariño Alejandra Garrido

... One Love... One Heart... One Life...

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis es *“Diseñar un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*:

La implementación de un diseño de un sistema de gestión de la calidad para establecimientos de alimentos y bebidas se puede considerar una forma esencial sin importar el tamaño del establecimiento.

Con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, así sea con características básicas, como es en este caso, permite organizar, dirigir y controlar la producción y gestión de cada proceso, siendo estos optimizados y estandarizados.

Dicha investigación se enfoca en brindar un servicio de calidad a todos los turistas-comensales, con el fin de satisfacer las necesidades de cada uno de ellos, cada establecimiento posicionándose como uno de los sectores líderes de la provincia de Tungurahua-Ecuador, que aplica en sus establecimientos de restauración la calidad total en los servicios que ofrecen.

La investigación propone un Sistema de Gestión de Calidad, como una herramienta básica y necesaria, que permite organizar y enfocar la gestión de los establecimientos, contribuyendo a la eficiencia y eficacia, en la toma de decisiones para el buen funcionamiento y desarrollo del mismo.

El diseño de la investigación se enmarca en un tipo de investigación descriptivo en la que, se observan las variables, se las miden y se las relacionan entre sí. Debido a la utilización de herramientas que permitieron facilitar la recolección de datos y conocer las situaciones, actividades, procesos y personas que están relacionadas con el objeto de estudio. La investigadora

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

recoge la información sobre una hipótesis para su posterior análisis, en este caso determinar un ***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***, que al mismo tiempo contribuye a que las PYMES entiendan este modelo aplicándolo en sus métodos, estrategias y actividades para diferenciarse de su competencia. En el análisis e interpretación de los resultados se emplearon las técnicas e instrumentos como son las entrevistas, encuestas y la observación directa.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

Siendo así, dicho ***Diseño un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador***, puede ser aplicable, adaptable y modificable para cualquier establecimiento de alimentos y bebidas.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

ABSTRACT

The objective of this thesis is “Design a quality management system in food and beverage establishments, of the food route in the province of Tungurahua–Ecuador”:

Implementing a quality management system design for food and beverage establishments can be considered an essential way regardless of the size of the establishment.

With the implementation of a Quality Management System, even with basic characteristics, as in this case, it allows organizing, directing and controlling the production and management of each process, these being optimized and standardized.

This research focuses on providing quality service to all tourist-diners, in order to satisfy the needs of each of them, each establishment positioning itself as one of the leading sectors of the province of Tungurahua-Ecuador, which applies in its restaurant establishments the total quality in the services they offer.

The research proposes a Quality Management System, as a basic and necessary tool, that allows organizing and focusing the management of establishments, contributing to efficiency and effectiveness, in decision making for its proper functioning and development.

The research design is framed in a type of descriptive research in which the variables are observed, measured and related to each other. Due to the use of tools that made it possible to facilitate data collection and know the situations, activities, processes and people that are related to the object of study. The researcher collects information on a hypothesis for subsequent analysis, in this case determining a “Design of a quality management system in food and beverage establishments, of the food route in the province of Tungurahua–Ecuador”, which at the same time helps PYMES

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

understand this model by applying it in their methods, strategies and activities to differentiate themselves from their competition. Techniques and instruments such as interviews, surveys and direct observation were used in the analysis and interpretation of the results.

The standards developed by ISO are voluntary, with the understanding that ISO is a non-governmental organization and does not depend on any other international organization, therefore, it does not have the authority to impose its standards in any country.

Thus, said Design, a quality management system in food and beverage establishments, of the food route in the province of Tungurahua–Ecuador, can be applicable, adaptable and modifiable for any food and beverage establishment.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ABSTRACT	7
ÍNDICE GENERAL	9
LISTA DE FIGURAS	15
LISTA DE FICHAS	16
INTRODUCCIÓN.....	19
ANTECEDENTES	22
CAPÍTULO I	24
Planteamiento del Problema	24
Formulación del Problema.....	26
Pregunta general.....	26
Preguntas específicas.....	26
Objetivos	27
Objetivo General	27
Objetivos Específicos	27
Hipótesis de la Investigación.....	27
CAPÍTULO II	28
Marco Teórico.....	28
Antecedente.....	28
Administración.....	31
Gestión Administrativa	31
Proceso administrativo	32
Planificación	32
Etapas de la Planificación.....	32
Organización	33
Etapas de la Organización	33
Dirección	34
Etapas de la Dirección.....	35
Control	35

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Etapas del Control.....	36
Gestión de proceso	37
Mejora Continua	38
Cadena de valor	38
Modelo de Gestión	39
Fundamentos de los sistemas de gestión de calidad.....	42
Los requisitos para los sistemas de gestión de calidad y productos	43
Enfoque de los sistemas de gestión de calidad.	43
Calidad	44
Gestión de Calidad	44
Gestión de Alimentos y Bebidas	45
Políticas públicas sobre el turismo en el Ecuador.....	47
CAPÍTULO III	50
Metodología.....	50
Aspectos Metodológicos.....	50
1.- Fuentes secundarias	50
2.- Fuentes primarias	51
CAPÍTULO IV	52
Levantamiento de Información.....	52
Provincia de Tungurahua	53
Encuestas	54
Modelo de Encuesta elaborada y que se aplicó	55
Análisis General de las encuestas	67
Descripción de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria de la Provincia de Tungurahua-Ecuador	67
Reglamento turístico de alimentos y bebidas del Ecuador (Acuerdo Ministerial 53 Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018).....	68
CAPÍTULO V	81
Diseño de un sistema de Gestión de Calidad.....	81
Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	82
Características para la implementación.....	83
Pasos para el diseño de un sistema de gestión de la calidad	85

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

El levantamiento de información para la construcción del SGC de los establecimientos de A&B.....	85
Aplicación de la metodología de diseño de un SGC:	85
2.- Establecer de una política de la calidad.....	87
3.- Definir los requerimientos del cliente.	90
4.- Identificación y secuencia de los métodos.	91
Cadena de Valor	91
Actividades de Apoyo.....	92
Administración de Recursos Humanos.	93
Desarrollo de Tecnología.	93
Actividades primarias.....	93
A continuación, se detallará brevemente en cuadros la intención de cada acción a seguir en base a la cadena de valor.....	95
5.- Definir perfil de puestos y responsabilidades.....	103
Organigrama Estructural.....	105
6.- Establecer equipos de trabajo.....	119
7.- Definir cómo cumplir con los requerimientos de ISO 9001:2015	120
Referencias Normativas ISO.....	121
8.- Diseño de indicadores. –.....	122
1. Identificar los puntos críticos en los procesos establecidos.	122
2.- Establecer periodos de tiempo para la medición y análisis de resultados.....	123
3.- Recolección de datos por medios digitales.	123
4.- Mejora de los puntos críticos.	123
Objetivos.	124
Estrategias.....	124
Planes de Acción	125
Balance scordcad	128
CAPÍTULO VI.....	130
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	130
Referencias y.....	131
ANEXO N°1	137
PROVINCIA DE TUNGURAHUA	137
ANTECEDENTES HISTORICOS	137

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

PREHISTORIA.....	137
CONQUISTA Y COLONIA.....	137
INDEPENDENCIA Y REPÚBLICA.....	138
LOS TERREMOTOS.....	139
ANTECEDENTES GEOGRAFICOS	140
ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	141
Fiesta de las Flores y de las Frutas	142
ATRATIVOS TURÍSTICOS CULTURALES	146
En Ambato.....	146
MINIBIOGRAFIAS DE LOS TRES JUANES	146
MEDALLA MILAGROSA.....	159
IGLESIA DE SAN FRANCISCO Y SANTO DOMINGO.....	159
MONUMENTO A LA PRIMERA IMPRENTA.	160
QUINTA DE JUAN LEON MERA.-	160
QUINTA DE JUAN MONTALVO	161
LA LIRIA	162
GALERIAS.....	162
MUSEO DE LA VIRGEN DE AGUA SANTA.-.....	163
SANTUARIO DE LA VIRGEN DE AGUA SANTA.....	164
MUSEO DE ARTE RELIGOSO LA CONCEPCIÓN.- Dirección. Argentinos S/n y Larrea, Baños.....	167
PARQUE POLOMINO FLORES.-	167
PARQUE DE LA BASÍLICA O SEBASTIÁN ACOSTA.....	167
Iglesia Matriz de Sicalpa.-	169
PARQUE DE PELILEO.-	169
En Píllaro.-	169
PARQUE CENTRAL	169
En Patate.-.....	169
COLEGIO BENJAMÍN ARAUJO.....	169
HACIENDA LEITO	170
EL SEÑOR DEL TERREMOTO	170
PARQUE DE PATATE	170

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

En Quero	170
Mocha	171
Tisaleo.-	171
ATRATIVOS TURISTICOS NATURALES.....	171
En Ambato.-	171
RIO AMBATO.-	171
En Baños.....	172
VOLCAN TUNGURAHUA.....	173
Ubicación.-	173
Descripción.....	173
Cascada Nueva Inés María	174
Cascada y Toboganes de Nahuazo.-.....	175
Cascada de Ulba.....	175
El Torbellino a Cascada de Río Verde Chico.....	175
Cascada el salto del Agoyán.....	176
Cascada del Manto de la Novia.-	176
Cascada de San Jorge.....	176
La Cascada del Río Verde o Pailón del Diablo.-.....	177
La Cascada de San Pedro.-	177
Cascada El Encañado de El Duende	177
Cascada El Corazón.-	177
Cascada de Machay.....	177
Cascada del Manto de El Ángel, de San Agustín, El Mayordomo, San Miguel y El Corazón.....	178
AGUAS TERMALES.....	178
PISCINAS DE EL SALADO.....	178
PISCINAS DE LA VIRGEN	179
PISCINAS MODERNAS	180
COMPLEJO DE SANTA ANA	180
PISCINAS DE SANTA CLARA.-	181
PROYECTO HIDROELÉCTRICO AGOYAN.....	181
En Pelileo.-	182

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

LOS VALLES DEL PACHANLICA Y DEL PATATE.....	182
PARROQUIA DE HUAMBALÓ.....	182
CENTRO RECREACIONAL LA MOYA	182
LAGUNA DE PISAYAMBO.....	183
CERRO HERMOSO (LLANGANATES.....	183
AGUAS TERMALES DE GUAPANTE	183
EL VALLE DEL PATATE.....	184
ARTESANIAS	184
GASTRONOMIA	186
ETNOGRAFIA	187
COMUNIDAD SALASACA.-	187
Las mujeres Salasacas	188
ANEXO N°2	190
GASTRONOMIA POR CANTÓ.....	190
CANTÓN AMBATO.....	191
Llapingachos.....	191
Descripción del plato	191
GASTRONOMIA DE PINLLO	196
CANTÓN BAÑOS.....	199
DULCES TIPICOS	200
BEBIDAS TIPICAS	202
PLATOS TIPICOS.....	205
CANTÓN PELILEO	206
CANTÓN PATATE	209
CANTÓN MOCHA	213
Crédito de la foto/ fuente	214
Caldo de gallina criolla	215
Choclos y habas con queso	216
Chicha de jora	217

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Procesos de la Planificación (Samuel, 2001)	37
Figura 3. Sistematizado por la investigadora del Modelo de Gestión Estratégica.....	41
Figura 4. Sistematizado por la investigadora del Modelo de Gestión de Talento Humano (Alejandro, 2013).....	41

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Figura 5. Sistematizado por la investigadora del Modelo de Gestión de Calidad	42
Figura 6: Fases de los sistemas de calidad en empresas gastronómicas. Fuente: Becerra (2012)	83
Figura 7. Estructura de la cadena de valor	92

LISTA DE FICHAS

Ficha 1. Paradero La Estación Comida Típica.....	71
Ficha 2. Plaza de Comidas de Baños, Sra. Rosa Paredes	72
Ficha 3. Melcochas de la Abuela	73

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Ficha 4. Venta de dulces y bebidas típicas	74
Ficha 5. El palacio de las Arepas	75
Ficha 6. Picantería Oriente.....	76
Ficha 7.Los Cuyes 1.....	77
Ficha 8. Pan de Pinillo de la familia Bonilla.....	78

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador se llama y se considera a las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES), las cuales están sobre la producción de bienes y servicios, que, de acuerdo al número de trabajadores, volumen de ventas, años funcionamiento y/o trayectoria, y niveles de producción, tienen características similares en sus procesos de crecimiento. Las PYMES pueden ser manejadas por un solo propietario, con la libertad de desarrollar diferentes actividades productivas, con el fin de lograr una utilidad económica, además se entiende por una empresa a todo ente económico cuyo desarrollo se orienta a ofrecer bienes y/o servicios, que al ser vendidos a los clientes–turistas, producirá un valor económico conocido como utilidad (Rodríguez-Mendoza, 2020)

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Según (Musse, 2005) expresa que:

En el Derecho Ecuatoriano el empresario no ha sido definido; pero siendo la empresa la sucesión de actos de comercio, quien los ejecute será comerciante conforme el Art. 2 de la Ley de Compañías, reconociéndole a éstas la personería jurídica con las atribuciones del Art. 583 del Código Civil.

Según Barrera (2013) ruta alimentaria es donde se caracteriza la preparación y comercialización de alimentos y bebidas típicas de una zona que son expedidos por las pequeñas PYMES y una ruta gastronómica se caracteriza por expedir varios alimentos y bebidas en donde pueden o no estar incluidos los platos típicos y generalmente son en restaurantes categorizados por niveles de servicio (Entrevistado por (Alejandra, 2013))

La Ley de del Ecuador, expresa que: En el literal b) del artículo 5 de la Ley de Turismo publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 733 de 27 de diciembre de 2002, se reconoce al

servicio de alimentos y bebidas como actividad turística. En donde los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas: Son establecimientos permanentes, estacionales y móviles, en los que se elaboran, producen y venden comidas preparadas y/o bebidas típicas. Éstos establecimientos se caracterizan en 2 grandes grupos: **Étnico regional**, que son los que ofertan comidas típicas de la región; y los establecimientos **Mono-producto**, que son los que ofrecen el servicio de un producto como base principal de toda la oferta gastronómica, ambas categorías se encuentran dentro de la descripción que se considera un restaurante 2 tenedores, 2 tenedores, es decir no cuenta con grandes lujos, ni cristalería fina, su menú es simple y variado y en algunos casos el personal posee un uniforme sencillo (Román, 2018)

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

La investigadora utilizó la información bibliográfica y de campo para proponer un ***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***, con la finalidad de aprovechar y promocionar los diferentes productos alimenticios que existen en la provincia de Tungurahua-Ecuador, de esta forma viabilizar una mejora a nivel administrativo, logístico, presentación del plato e imagen, para así llegar a ser competitivos a nivel nacional.

En la actualidad los establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tungurahua-Ecuador enfrentan una competencia directa e indirecta, dado que el crecimiento de los clientes es menor comparado con el incremento de los competidores; Partiendo de ello la necesidad de adoptar una cultura de calidad a través de la mejora continua dentro de toda la estructura organizacional, constituye una herramienta competitiva y representa una oportunidad para identificar y consolidar

la relación con el cliente, en donde se encuentren involucrados todo el personal del establecimiento para obtener resultados positivos grupales (Deming W. E., 2009)

El presente trabajo final de maestría está desarrollado en seis capítulos, que se caracterizan por:

En el Capítulo I, se desarrolla el problema de investigación el cual visualiza cómo se encuentra afectado los establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador, dentro de calidad y servicio

El Capítulo II, es en el que se desarrolla el marco teórico, que sustenta como se conoce en el Ecuador que son los establecimientos de alimentos y bebidas, en que consiste la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador, en enfoque y características de los mismo

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

En el siguiente Capítulo que corresponde al III, se explica la metodología que en este caso es de carácter cuantitativa transversal ya que solo se realizó una visita a cada establecimiento de alimentación y bebida, es de carácter observacional-descriptiva, por se relata las características de cada establecimiento pudiendo observar su funcionamiento y conocer el manejo de cada uno, es decir se hizo levantamiento de la información.

El Capítulo IV, tiene la información que se obtuvo al aplicar las fichas de observación, entrevista y la respectiva encuesta realizada en googleFrom.

El Capítulo V, alude al diseño de un sistema de gestión de la calidad que es el resultado de la información recolectada y las posibles estrategias para aplicar a las debilidades encontradas en los establecimientos de alimentos y bebidas, dando a conocer la propuesta del diseño que es aplicable y modificable para cada uno de los establecimientos de A&B.

En el Capítulo VI se desarrollan las Conclusiones y Recomendaciones.

ANTECEDENTES

(Bembibre., 2009) expresa que el Ecuador por su extensión territorial es considerado uno de los países más pequeños de Latinoamérica, conformado por 17 millones de habitantes aproximadamente, los límites territoriales son: al sur con Perú, al sur este y por el norte con Colombia, al Oeste con el Océano Pacífico. El Ecuador tiene 24 provincias siendo la ciudad de San Francisco de Quito la capital, se encuentra ubicada en la sierra centro del país, es necesario resaltar que el territorio se encuentra dividido en cuatro regiones naturales que son: Costa, Sierra, Oriente y la región Insular caracterizándose cada una de ellas por tener diferencias climáticas, biodiversidad

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

y cultura. En la actualidad en el Ecuador, el turismo es considerado como una de las principales actividades generadoras de divisas e ingresos genuinos para las comunidades locales; siendo el tercer rubro de aporte al Producto Interno Bruto (PIB).

El Ecuador declara que él (PIB - Ecuador registra un crecimiento interanual de 5, 2021) tuvo un crecimiento anual del 5,6%, lo que significa una mejora en las condiciones de vida para la población local, permitiendo mejorar la infraestructura turística y dentro de esta la gastronómica, por lo que es necesario determinar cuál es la modalidad de las “Rutas Alimentarias” que se incorporaron poco a poco en el país con el objetivo de potenciar las manifestaciones culturales al ir organizando itinerarios turísticos que fusionen el entorno natural y social con la gastronomía (arte culinario), para ser adoptados en cada provincia.

El desarrollo gastronómico en Ecuador manifiesta un crecimiento constante en los últimos años, brindando al cliente una amplia gama y variedad de productos, alimentos y bebidas. La provincia de Tungurahua, ubicada en la Región Sierra Centro del país, es una de las provincias más productivas del Ecuador, la cual está convirtiéndose en una de las rutas alimentarias más visitadas por los turistas nacionales e internacionales, por la variedad de platos de comida y bebidas típicas que oferta (Montalvo Moncayo, 2021).

Los establecimientos de alimentos y bebidas de la región ofrecen lo más sobresaliente y representativo de su cultura gastronómica, por lo cual es importante fortalecer la cadena de valor: con prácticas equitativas y sustentables, con la implementación de normas de gestión de la calidad en relación con los procesos de producción, elaboración y comercialización de los alimentos que permita satisfacer al consumidor y proteger su salud (Porter M. , 2000).

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

La implementación de sistemas de gestión de la calidad consolida el desarrollo y la diferenciación de los productos, y la seguridad alimentaria de los mismos en todos sus procesos: desde la obtención de la materia prima hasta el producto final, generando de esta manera un valor agregado para los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria (Juran, 1964). La “Ruta Alimentaria” es una estrategia turística muy importante a nivel nacional e internacional porque ayuda a mejorar el producto y servicio que se quiere brindar a los turistas, ya que toma en cuenta normas de calidad, procesos bien establecidos, delegación de funciones claras.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

El turismo culinario se define actualmente como uno de los grandes potencializadores de los destinos turísticos, por su importancia cada vez mayor que tiene para los turistas el conocimiento de todo lo relacionado con la cultura alimentaria de cada uno de los lugares que se visita (López-Guzmán et al., 2012) Mientras que (Prebežac, 2011) menciona que la utilización de recursos

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

turísticos asociados de manera adecuada a la gestión, marketing e innovación puede convertirse en una ventaja competitiva y proporcionar el desarrollo turístico sostenible a largo plazo.

Conjuntamente el turismo y la gastronomía han resultado factores claves e importantes de las áreas que integran múltiples aspectos de su cultura (arquitectura, folclore, tradiciones, gastronomía), de su geografía (paisaje, vida silvestre) y de su gente, junto con la producción de alimentos diferenciados y de calidad, resultan los únicos pilares o motores para su desarrollo económico que permite el estudio de la relación entre el desarrollo rural y el turismo alimentario (Herrera, Arilla, 2013)

Con este trabajo final de maestría se logró diagnosticar la situación de la gestión de la calidad dentro de los establecimientos de alimento y bebidas, en los que se identificaron problemas relacionados con una gestión poco eficiente, falta de dirección, de control y de procesos, por lo que se genera que los prestadores de estos servicios no logran cumplir con los requerimientos de sus clientes (turistas), como tampoco cuentan con un sistema de gestión que les permita el crecimiento tanto para la consolidación de sus negocios cuanto a la región como destino turístico.

Además, se pudo determinar que no cuentan con manuales, procedimientos, instructivos y capacitaciones constantes para el aseguramiento de la calidad e higiene de la manipulación de los alimentos. El destino turístico de la provincia de Tungurahua-Ecuador carece de un plan estratégico a largo plazo que le permita consolidarse como una experiencia atractiva para los turistas, adaptándose a requerimientos de calidad y seguridad en los servicios, impidiendo la no expansión y falta de posicionamiento competitivo en el sector turístico alimentario (Ishikahua, 1985).

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Al no mejorarse la calidad de los servicios de alimentos y bebidas, podría acarrear un malestar económico y emocional a nivel de las comunidades locales al disminuir considerablemente la demanda de los clientes y a una baja del posicionamiento dentro del sector turístico alimentario, lo que podría conllevar a que paulatinamente cierren los locales y se pierda la gastronomía típica del sector. Por ello, se ve la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad en establecimientos de alimentos y bebidas en la ruta alimentaria en la Provincia de Tungurahua-Ecuador, que permita mejorar los servicios de estos establecimientos, sin importar el tamaño de los mismos, y lograr una sensibilización en los valores de los servicios de calidad para que el destino turístico alimentario continúe siendo un ícono de la provincia, de la región y del país.

Formulación del Problema

Pregunta general

¿Cómo un diseño de sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–¿Ecuador, fortalecerá el nivel competitivo y los réditos económicos?

Preguntas específicas

1. ¿Existe un sistema de gestión de calidad que se aplique en la ruta alimentaria de la provincia de Tungurahua-Ecuador?
2. ¿Cómo se clasifican los establecimientos de alimentos y bebidas que pertenecen a la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua-Ecuador?

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

3. ¿Existe una relación entre el sistema de gestión de calidad y los establecimientos de alimentos y bebidas para el mejoramiento del nivel competitivo y el rédito económico?
4. ¿Qué pasos se debe tomar en cuenta para diseñar un sistema de gestión de la calidad, acorde a los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentarias en la provincia de Tungurahua-Ecuador?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua-Ecuador, para fortalecer el nivel competitivo y el rédito económico, basado en la información recibida mediante las entrevistas, encuestas y fichas.

Objetivos Específicos

1. Determinar si existe un sistema de gestión de calidad que se aplique en la ruta alimentaria de la provincia de Tungurahua-Ecuador.
2. Clasificar los establecimientos de alimentos y bebidas que pertenecen a la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua-Ecuador.
3. Establecer la relación entre el sistema de gestión de calidad y los establecimientos de alimentos y bebidas para el mejoramiento del nivel competitivo y el rédito económico.
4. ¿Determinar los pasos que se debe tomar en cuenta para diseñar un sistema de gestión de la calidad, acorde a los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentarias en la provincia de Tungurahua-Ecuador?

Hipótesis de la Investigación

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

H₁: Los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua-Ecuador, tienen un manual de procedimientos para la atención al cliente.

H₂: Los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua-Ecuador, no tienen un manual de procedimientos para la atención al cliente.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Antecedente

De acuerdo al (Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021, 2017-2021) objetivo es “Impulsar la transformación de la Matriz Productiva” y dentro de éste, el siguiente objetivo es

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

“Mejorar la calidad de vida de la población”, objetivos que guardan relación con los fundamentos que sustentan la propuesta de esta tesis, que tiene como una de sus finalidades el poder generar cambios en los productos y servicios, así como en el consumo de alimentos, resultados que se reflejan en la satisfacción de las necesidades del cliente.

Por otra parte, se evidencia que la aplicación de los procesos de calidad en los productos y servicios como también en el consumo de alimentos favorece la productividad, la eficacia y la imagen de los productos o servicios suministrados, por lo que la gerencia potencia esfuerzos para reorientar, reconducir y lo que es más importante dotar de los mecanismos que permitan socializar, conocer, aplicar, medir y requerir su implementación. De este modo, la calidad es ahora un elemento fundamental en el nuevo estilo de gestión de empresas.

De igual manera se afirman que, en los 70’s se caracteriza por la aplicación de técnicas e instrumentos de calidad, no solo al proceso de producción, sino a toda la organización (comercialización, administración, financiación-inversión, entre otros). Muchas empresas japonesas aumentan la participación en el mercado norteamericano, gracias a la calidad de sus productos, y por la sobredemanda logran reducir el costo de fabricación.

En la década de los 80’s se considera como un período de concienciación de la calidad por parte de las empresas occidentales, con dos décadas de retraso a Japón, las empresas occidentales empiezan a aplicar sus programas de calidad total, uno de los líderes de la revolución industrial fue Henry Ford, quien desarrolló a principios del siglo XX muchos de los fundamentos de la gestión de la calidad total. Hasta 1998 (casi 40 años después de la creación del premio Deming en Japón) se crea el premio a la calidad Malcon Baldrige en los Estados Unidos y en esta misma fecha aparece

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

la Fundación Europea para la Gestión de Calidad, aunque no se instituye el premio a la calidad hasta el año 1991.

En el Siglo XXI, la calidad deja de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito imprescindible para competir en muchos mercados. Es decir, la calidad no garantiza el éxito, sino que supone una condición previa para competir en el mercado. Las empresas necesitan gestionar de forma eficiente, efectiva y eficaz no solo la calidad de sus productos, sino también sus impactos en el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, para ser competitivas, como para satisfacer los requisitos legales y demandas cada vez más exigentes de la sociedad.

Hasta ahora las empresas optan por la puesta en práctica de sistemas de gestión independientes basados en diferentes modelos (MIRANDA, 2007) para la industria del turismo con todos sus afluentes es necesario el uso de un modelo de gestión de calidad, el cual garantice la calidad de sus productos y servicio. Los principios de Deming establecen que, mediante el uso de indicadores estadísticos, un restaurante puede ser capaz de detectar mejoras en su funcionamiento, para posteriormente mejorar en su trabajo (planes de mejora) (Codo, El modelo de gestión de Deming en una Empresa de Restauración, Artículo disponible en: Gestión de Restaurantes, 2011)

Un buen restaurante se ve reflejado en los resultados y la organización, aplicando diversos tipos de estrategias, con el fin de enfrentar a la competencia, alcanzar el éxito, satisfacer las necesidades de los clientes y sobre todo logra mantenerse. (Codo, El modelo de gestión de Deming en una Empresa de Restauración, Artículo disponible en: Gestión de Restaurantes, 2011) afirma que este modelo, debe su nombre al Dr. William Edward Deming, quien lo desarrolló en Japón para

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

la JUSE (Unión Japonesa de Cinericios Ingenieros), el que recoge la aplicación práctica de las teorías japonesas del Total Quality Control (TQM). Modelo cuyo objetivo es comprobar que mediante la implantación de un control de calidad en la compañía se obtienen óptimos resultados.

Administración

Para (Silva, 2002) la administración es una serie de procesos que consiste en planificar, organizar, actuar y controlar los procesos de gestión y productividad, con el propósito de establecer y lograr objetivos, mediante el empleo de personas y recursos, proceso cuya meta persigue la coordinación eficaz y eficiente de los recursos, con el fin de lograr la máxima productividad, para (GALINDO MÜNCH, L., GARCÍA MARTINEZ, J., , 1990) la administración consiste en una serie de procesos que tienen como objetivo alcanzar el éxito de una organización, usando correctamente, el esfuerzo humano y los recursos que se tiene a disposición, es importante seguir todos los procesos sin omitir uno solo, ya que actúan como un sistema interdependiente pero a la vez correlacionado, el cual permite un correcto funcionamiento organizativo.

Gestión Administrativa

Según (SERNA, 1994) la gestión administrativa, es de suma importancia para que el gerente o persona a cargo de una empresa, la conozca y desarrolle capacidades efectivas de liderazgo, que asegure a la empresa un correcto funcionamiento, ya que está comprobado que el trabajo en equipo es de suma necesidad para lograr llevar la empresa al éxito. Es importante que el gerente se encuentre sincronizado con su personal de trabajo, ya que solo así se pueden obtener resultados efectivos a través de un trabajo en equipo, además debe conocer hasta el más mínimo detalle de su empresa, ya que, entre más información, mejor previene problemas futuros, y de esta manera

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

genere proyectos para desarrollar una empresa con un personal calificado, trabajando en orden, y cumpliendo con los procesos administrativos podrá fácilmente llegar al éxito.

Proceso administrativo

Planificación

Para (CERTO, 2001) la planificación verifica las condiciones o circunstancia del ambiente que lo rodea y en base a ese resultado, elige acciones correspondientes, en esta etapa se plantean metas y la forma de llegar a ellas, mediante diferentes tipos de estrategias, además el autor expresa que es la primera función de la administración, ya que no se puede organizar un equipo de trabajo o una institución sin tener idea de lo que se va a hacer.

Por otro lado, (QUINTERO, 2009) explica que existen nulas posibilidades de alcanzar metas sino se conoce cuando y donde se están desviando del camino, sin planificar los procesos de control pierden importancia. Sin planificar no es probable cumplir los objetivos, por lo tanto, es muy importante seguir esta función administrativa, primeramente, observando la condición actual en la que se encuentran y luego planificar, metas u objetivos a donde se requiere llegar y en qué tiempo.

Etapas de la Planificación

Para (RUSSELL, 1998,) la planificación estratégica dentro de una organización debe cumplir las siguientes etapas:

1. **Política.** - Orientada a cumplir acciones.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

2. **Programa.** - Fijar un tiempo necesario para el cumplimiento de los objetivos, por medio de determinar un equipo de trabajo necesario programado a ejercer y presupuesto.
3. **Procedimientos.** - Establece operaciones o métodos para llegar a los objetivos, requiere uso de documentos, recursos y personas.

Estas etapas comprenden todos los requisitos que se deben seguir, durante la planificación, para que no se presenten inconvenientes a futuro, algo que se debe de tener muy en cuenta, es establecer un tiempo determinado para su logro, además establecer una visión y misión para la empresa ya que estos son el sustento de la empresa y a donde se aspira a llegar.

Organización

Hellriegel (2002) afirma que, la organización comprende estructuras de interrelaciones con el personal, otorga o jerarquiza niveles de mando y de funciones específicas que se debe realizar, para lograr cumplir con las funciones de la empresa, con una correcta organización la empresa gestiona mejor el esfuerzo humano, los recursos e información para desarrollar un adecuado trabajo en equipo, evitando sobre esfuerzo y errores. La organización tiene como finalidad la función de coordinar, asignar trabajos, mandos y recursos entre las personas que laboran en una institución (empresa), con el fin de alcanzar metas planeadas (STONER J. , 1996)después de la planificación hay

que organizar y diseñar los puestos de trabajo, para que funcionen de forma adecuada, buscando la eficiencia eficacia y efectividad administrativa y laboral.

Etapas de la Organización

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

(STONER J. , 1996) estable tres etapas que son:

1. **Jerarquía.** - Otorga autoridad y compromiso dependiendo de cada nivel.
2. **Funciones.** - Determinan actividades que pueden alcanzar con el objetivo de cumplir las metas planteadas.
3. **Obligaciones.** - Lo que poseen cada conjunto de trabajo y deben ejercer cada persona. En esta función intervienen todo el personal que labora en la empresa, es muy beneficioso cuando se otorga jerarquía a una persona capaz de trabajar conjuntamente con su equipo, ya que facilita, el cumplimiento de las diversos metas, además es importante delegar funciones al personal, ya que así cada persona esta consiente de cada una de sus funciones y las puede desarrollar sin ningún inconveniente, obteniendo de esta manera un mejor, desde este principio evitara defectos posteriores a la empresa.

Dirección

Autores como (ROBLES, Gloria et al.,, 2000)afirman que, la dirección es la tercera función administrativa, que consiste en verificar que todo lo organizado este saliendo según lo planificado, mediante un rango de autoridad, además la persona que esté a cargo, debe estar centrada en el tema y conocer todo lo respecto a su área.

Se concentra en mantener un pensamiento estable dentro de la empresa, con el fin de mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad dentro del establecimiento (PEÑA, 2007) La persona encargada de esta función administrativa, tiene la función de comprobar que lo planificado anteriormente se esté cumpliendo, para de esta manera alcanzar los objetivos y metas propuestas por la empresa, debe considerar que quien esté a cargo de este grupo de trabajadores/as, tiene que

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

ser alguien que domine el tema a la perfección, y debe ser capaz de sincronizarse perfectamente con su equipo.

Etapas de la Dirección

Para (ROBBINS SREPHEN P. ..., 2000) las etapas del proceso de dirección son:

1. **Mando o Autoridad.** - Motiva al crecimiento y el correcto desempeño de la organización.
2. **Comunicación.** - Canales para ejercer y controlar resultados.
3. **Supervisión.** - Revisar si las cosas se están haciendo según lo planeado.

Etapas que conducen a la transformación administrativa de jefe a líder, conociendo que un líder no es la persona que obliga a su personal a trabajar, sino el que apoya con el trabajo, motiva a que efectúe el mismo, por medio de una comunicación eficiente, efectiva y eficaz, para lograr obtener los resultados deseados y supervisa que el trabajo se esté realizando según lo planificado, todas estas etapas de la dirección conllevan a convertir de ser un exasperado jefe a un tranquilo líder capaz de desarrollar su trabajo a la perfección, sin crear disgustos entre el personal, crear armonía en el lugar de trabajo y así mejorar la producción.

Control

(STONER J. W., (1990), A) afirma que los sistemas de control valoran y califican, las correctas prácticas del desempeño laboral, además de una precisa toma de decisiones, el control es un primordial regulador para llegar a cumplir los objetivos de la empresa y/o trabajador/a.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Los sistemas de control buscan comparar lo planeado con lo verificado, puede valorar si el resultado se está dirigiendo según lo planificado o necesita de un ajuste, además indaga en, ¿cómo pasaron las cosas?, ¿por qué pasaron?, ¿en qué sección?, con el fin de conocer el estado actual de la empresa u organización (KOONTZ, 2007) Además, reconoce errores con el propósito de repararlos y evitar que se repitan, con la finalidad de evitar problemas futuros, que interfieran en el funcionamiento de la empresa, ya que al minimizar los errores una empresa logra el éxito (MELINKOFF, 1990)

En base a lo revisado se concluye que los sistemas de control no son más que la verificación de todo lo actuado, desde la planificación hasta la dirección, por lo que se convierte en un comprobador de los procesos, ayudando a solucionarlo y a evitar que ese problema se vuelva a repetir constantemente.

Etapas del Control

Para (ROBBINS SREPHEN P. , 2000) las etapas de control son:

1. Establecer normas
2. Operación de Controles
3. Explicar resultados

Con estas etapas se espera encontrar, evitar y resolver errores que se puedan presentar, mediante normas que se difunden y capacitan al personal de trabajo, con el fin de no volver a caer en los mismos errores, también permite controlar y orienta la búsqueda del camino más adecuada para llegar a obtener los resultados de calidad y alcanzar la satisfacción de la empresa, y no obstante la del cliente en sí.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”



Figura 1. Procesos de la Planificación (Samuel, 2001)

Gestión de proceso

Las organizaciones, tienen el reto de transformar su gestión en busca de una mayor rentabilidad, además operan en un entorno que se cambia aceleradamente y deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios de forma gradual en un tiempo viable, sin que ello afecte la calidad de sus productos y/o servicios. Para lograrlo es imprescindible optimizar el sistema de procesos vinculado

a satisfacer al cliente y a otras partes interesadas para lograr el reconocimiento de la organización como un todo (Llanes Font Mariluz Isaac Godínez Cira Lidia Moreno Pino Mayra García Vidal Gelmar)

La gestión de procesos también es entendida como la forma de gestionar toda la organización enfocándose en los procesos, entendiendo a estos como una secuencia de actividades

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos de los clientes. La gestión de procesos implica una visión transversal de la empresa que persigue satisfacer las necesidades y cumplir con las exigencias de los clientes, lo que facilita una visualización más explícita de la cadena de valor del sistema productivo, permitiendo lograr mayor eficiencia en los procesos (Torres Z. T., 2014)

Mejora Continua

Según (RIPOLL, 2010) la mejora continua renueva e incrementa la calidad de los productos, servicios o procesos, por lo que suele aplicarse a empresas de manufactura, ya que requieren disminuir costes y mantener o elevar la calidad. El autor sugiere que se debe determinar las variables que se pretenden mejorar, es decir los más significativos para la empresa, a los cuales se les debe brindar un seguimiento constante y permite aplicarlo en empresas pequeñas o grandes (Miller, 2013)

La aplicación de la mejora continua a nivel empresarial busca mantener siempre en evolución constante en todos sus aspectos y estamentos, trata de superar problemas encontrados, se puede adaptar ya sea para grandes o empresas, buscan estar en un desarrollo constante, elabora un control estadístico con el fin verificar la situación del problema y no volver a caer en lo mismo.

Cadena de valor

Se refiere a un conjunto de actividades que deben existir en una empresa (establecimiento), la cual busca mejorar el producto y servicios, optimizando los recursos, es decir que se debe crear un valor agregado en los productos y servicios ofrecidos (Porter M. E., 2008) Cuando el crecimiento

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

de la oferta es mayor que el de la demanda ocasiona una mayor competencia entre los establecimientos de alimentos y bebidas; Ante esto, se ve la importancia y conveniencia que las empresas vayan adoptando una cultura de la calidad ya que además de ser una ventaja competitiva es una oportunidad para consolidar la relación con los clientes.

Para iniciar con el cambio empresarial en relación a la prestación de servicios de bebidas y alimentos, es necesario que los responsables acepten la propuesta de implementar un sistema de gestión de la calidad para sus establecimientos de alimentos y bebidas, involucrando a todo el personal que labora allí. Los establecimientos de alimentos y bebidas deben visualizar la calidad en tres niveles que son:

- El primer nivel es el organizacional, el cual orienta a entender que la calidad se centra en el cumplimiento de los requerimientos de los clientes externos, con perspectivas de los cambios o mayores exigencias del mismo;
- El segundo nivel alude a que la calidad debe ser implementada en todos los diferentes procesos de la organización, sumando los esfuerzos bajo un objetivo en común que es la satisfacción del cliente;
- Y el tercer nivel se refiere al de ejecutantes, que es la parte operacional, donde los estándares de los productos deben basarse en la calidad y requerimientos de servicio al

cliente que se originaron en los niveles organizacionales y operacionales (Cerem Business School, s/f); (James, y Evans,1989).

Modelo de Gestión

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Para Cassini (2008) la palabra modelo, posee varios significados y se interpreta de varias formas, desde el contexto de las Ciencias Sociales, hace referencia a lo que es susceptible y puede ser reproducido o imitado. Además, el autor considera también como patrón, prototipo, arquetipo o punto de referencia, por ser un instrumento muy utilizado para representar procesos que existen en la realidad, su aporte es importante en el desarrollo empresarial, organizacional, social, individual, entre otros.

Son sistemas que permiten desarrollar procesos administrativos a otro nivel, cumplirlos con una optimización diferente y mucho más fácil de comprender, con el fin de evitar falencias. Se detallará los tipos de modelos de gestión:

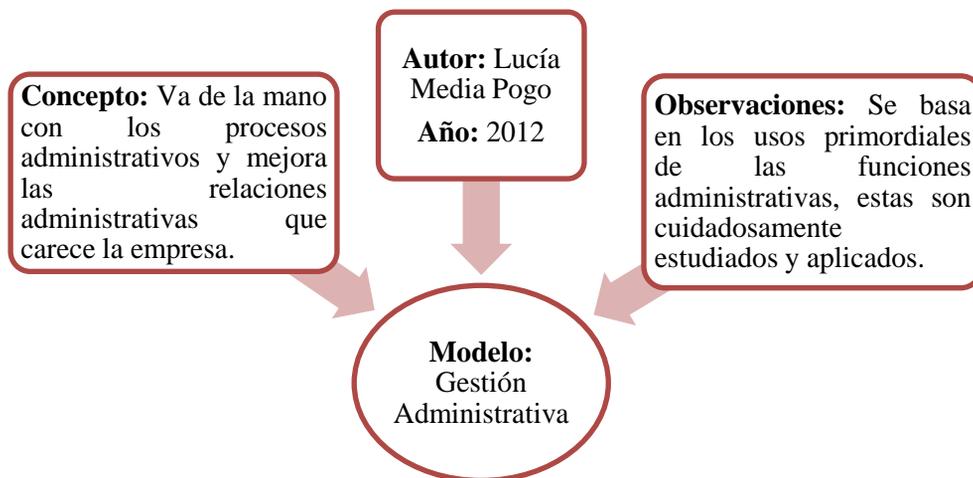


Figura 2. Sistematizado por la investigadora del Modelo de Gestión Administrativa (Media, 2012) .

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

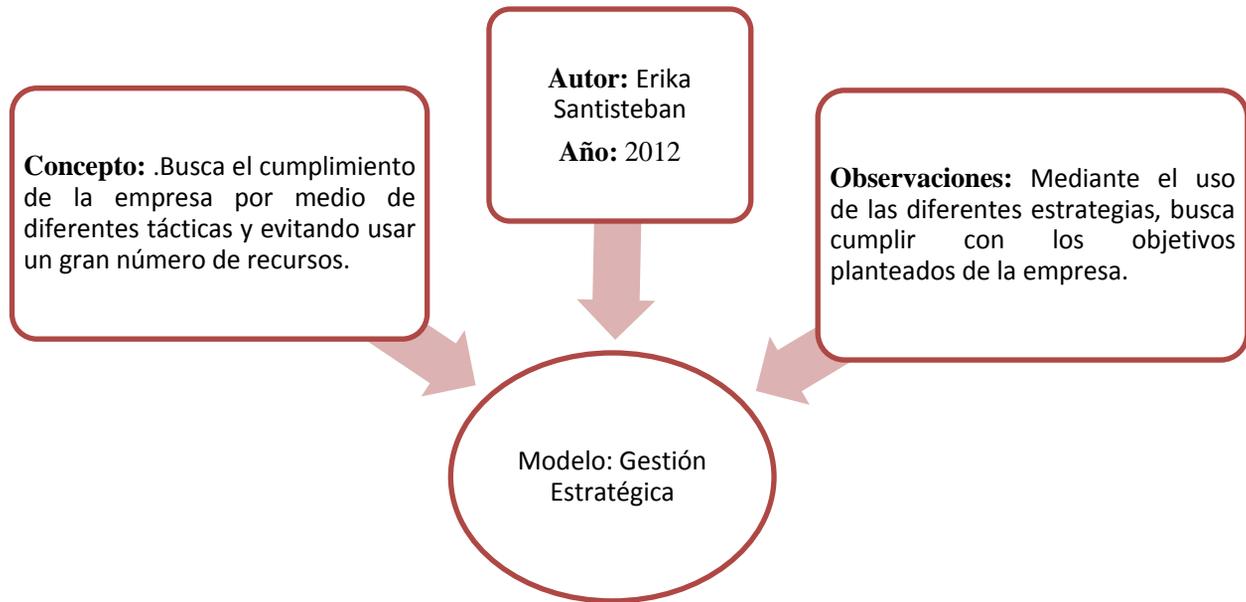


Figura 3. Sistematizado por la investigadora del Modelo de Gestión Estratégica. (Fernández, 2012)

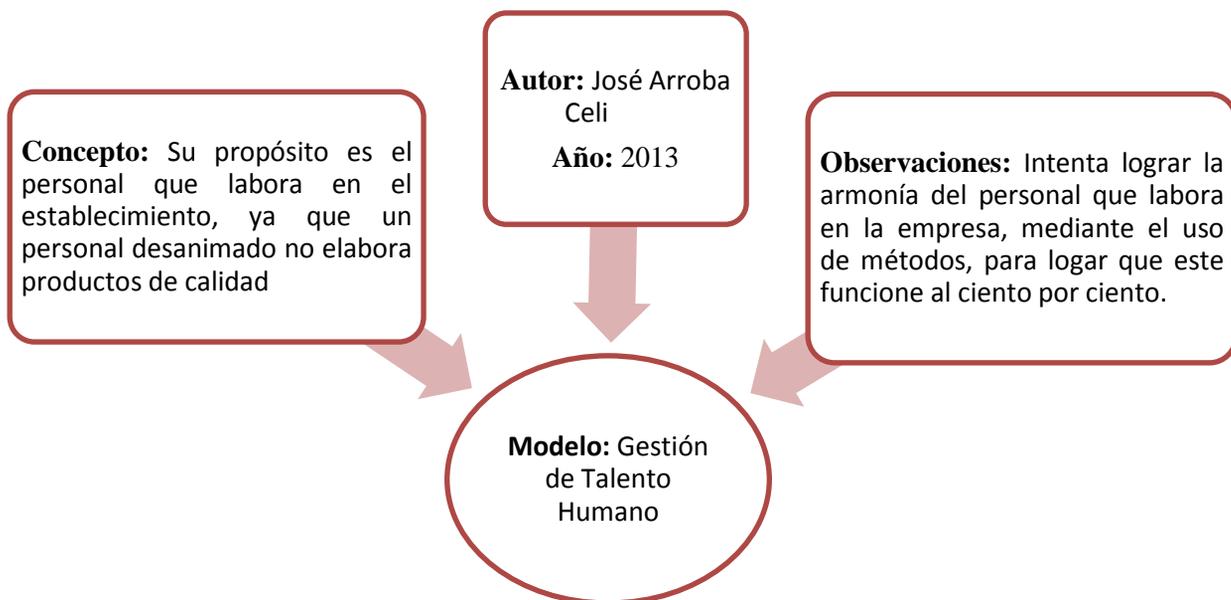


Figura 4. Sistematizado por la investigadora del Modelo de Gestión de Talento Humano (Alejandro, 2013)

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

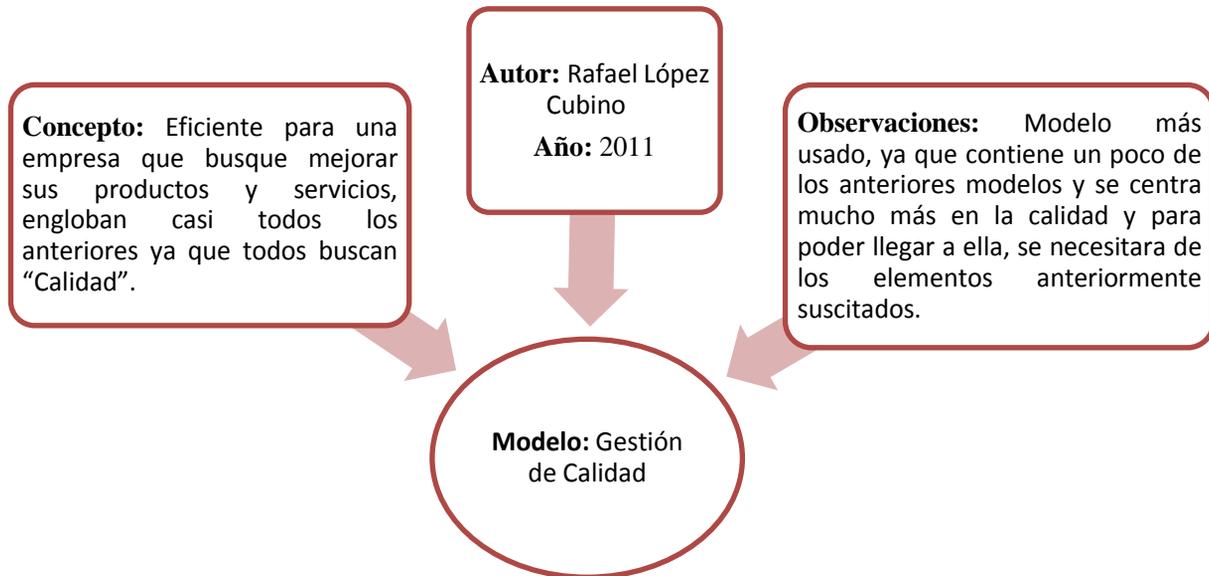


Figura 5. Sistematizado por la investigadora del Modelo de Gestión de Calidad (López, 2011)

Fundamentos de los sistemas de gestión de calidad

En el siguiente párrafo se describe el capítulo dos de la norma ISO-9000, en el que se exponen los fundamentos o características más relevantes de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Pulido (2010) expresa que las Normas estandarizadas que funcionan como una base lógica y proba para implementar los sistemas de gestión de calidad en las empresas, apartado en el que se expone la norma, el sustentamiento en el que se fundamenta la construcción y operación de un SGC.

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones y/o instituciones a aumentar la satisfacción del cliente, por cuanto los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y generalmente son denominadas como requisitos que el cliente

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

requiere de forma contractual o son determinados por la propia organización (ISO, Sistemas de gestión de la calidad , 2005)

Los requisitos para los sistemas de gestión de calidad y productos

Para estos sistemas de gestión, la norma aclara que la familia de (Normas ISO 9000 conoce el sistema de gestión de calidad, Septiembre)no establece requisitos para los productos y que, más bien, se enfoca en los requerimientos para los SGC, de manera textual señala que:

Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la norma ISO-9001. Los requerimientos para los sistemas de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La familia de normas ISO-9000 no establece requisitos para los productos. Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes o por la organización, anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias (ISO, 2005)

Enfoque de los sistemas de gestión de calidad.

La investigadora considera que se debe precisar algunas de las etapas que podrían permitir desarrollar un nuevo SGC o para mantener y mejorar uno ya existente, para lo que se plantea las siguientes etapas:

1. Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
2. Establecer la política y los objetivos de la calidad de la organización.
3. Comprobar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

4. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
5. Establecer los métodos para medir la eficacia, eficiencia y la efectividad de cada proceso.
6. Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
7. Determinar los medios para prevenir inconformidades y eliminar sus causas.
8. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad ISO, (2005).

Calidad

Para (Crosby P. B., 1926-2001) la calidad es “Conformidad con los requerimientos”, además, para el mismo autor “La calidad puede estar definida en términos de satisfacción del cliente”. La norma ISO 9000 define a la calidad, con un conjunto de características que cumplen con necesidades y expectativas, muchas veces obligatorias, para lo que se basa en las necesidades del cliente y estas son satisfechas por un producto (Juran M. , 1988)

Otros autores entienden que la calidad es un conjunto normas de estandarización que permiten ofrecer un producto o servicio superior, para superar los límites de la satisfacción, y así el cliente percibe que la institución está dispuesta a brindar todo lo necesario para que se sienta a gusto y decida regresar.

Gestión de Calidad

Según (Deming W. E., 1989) es posible incrementar la productividad de una empresa, para mejorar la competitividad de la organización, además una calidad baja, lleva a la empresa a perder una posición de competencia, se refiere a las distintas estrategias utilizadas con el fin de ofrecer un

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

servicio y productos de calidad a clientes potenciales, los cuales aportan con el desarrollo de la empresa. (Juran J. M., 2001) afirma que los “tres grandes problemas para conseguir calidad, son organización, comunicación y coordinación interna”, la calidad es responsabilidad de todos.

En cambio, para (Crosby P. , 1987) la calidad y sus distintos procesos ayudan a reducir costes de la no calidad, realza la productividad del trabajo y consigue una mejor remuneración y organización, por lo que expresa que la calidad es gratis no cuesta, lo que cuesta es hacer bien las cosas es decir capacitar adecuadamente a los trabajadores y personas a cargo la empresa, se debe desarrollar estándares sin defectos. Para (GIMÉNEZ, 1998) la calidad se consigue mediante el desarrollo de estrategias, no solo enfatizado los respectivos puntos en el área de organización, sino en el tiempo de vida útil del producto, por lo tanto, son muchas las maneras que se puedes llegar a obtener una buena calidad de productos y servicios, solo bastan en establecer un proceso adecuado y pertinente para la empresa.

Gestión de Alimentos y Bebidas

Se establece a la gestión como el proceso adecuado de manejo, transformación y administración de alimentos y bebidas, con el fin de seleccionar y aplicar, apropiadamente medidas, estatutos y normas, cumpliendo de esta manera con los objetivos planteados en el proceso, reduciendo así los factores de riesgo, permitiendo de esta manera dirigir los procesos relacionados con los servicios de alimentos y bebidas, orientándose a las necesidades del cliente, conociendo las diferentes tendencias y permaneciendo a la vanguardia de la tecnología, por tal motivo el administrador de alimentos y bebidas es aquel profesional que tiene como objetivo la correcta administración en la industria de la restauración de todos los procesos administrativos y de

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

capacitación del personal, de tal forma tiene que ser conocedor del tema, debido a que no es sencillo la gestión de este tipo de establecimientos (Morrondo, s/f).

Balanced ScoreCard (Cuadro de Mando Integral)

Es considerada como una herramienta de gestión creada por (Kaplan, 1992) la que asocia los indicadores que facilitan un vistazo complaciente del negocio, en cambio para Dávila (1999) es “una herramienta de gestión que traduce la estrategia de la empresa en un conjunto coherente de indicadores”, la que sirve para medir las actividades realizadas en una empresa, desde el ámbito estratégico y posee 4 perspectivas que son: Financiero, proceso interno de negocios, aprendizaje y crecimiento y el cliente.



Figura 6. Cuadro de mando integral (Norton, 1992)

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Perspectivas del cuadro de Mando Integral - BSC

Los autores (Norton K. y., 1992) generan una visión de éstos cuatro constructos que integran el cuadro de mando Integral que son:

1. **Financiero.** - Se basa en la contabilidad de la compañía y/o empresa, se puede medir en pasado, presente y futuro, por medio de realizar cierres que aseguren la exactitud de la información.
2. **Cliente.** - Tiene como objetivo medir el grado de satisfacción del cliente, con el fin de lograr su fidelidad.
3. **Procesos Internos.** - Trata de reingenierías con el afán de facilitar y mejorar un sistema organizacional, teniendo en cuenta que es procesos pueden ser operacionales.
4. **Aprendizaje y crecimiento.** - Dotan a la organización la capacidad de aprender, mejorar y crecer, para lograr este objetivo se debe entender a la capacitación como una inversión y no como un gasto.

Políticas públicas sobre el turismo en el Ecuador

La investigadora considera necesario explicar sobre el ámbito jurídico-legal, que sustentan y regulan los procesos de desarrollo y sostenibilidad de la Pequeñas y microempresas en el país, las que tienen como otros objetivos el regular sistema de calidad en todas sus áreas, sin embargo, los mecanismos de ejecución y control, no han sido muy eficaces por lo que no se desarrollan como lo planificado las actividades y servicios turísticos. Así Ley de Turismo, Ley N°97), Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002 Ultima modificación: 06-may-2008, Estado: vigente. Dice:

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Capítulo ii de las actividades turísticas y de quienes las ejercen

“...Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c.

Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables...”

Además, en base al párrafo anterior en el Registro Oficial, Suplemento N°71, habla sobre el Plan Nacional de Desarrollo, denominado (PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR, 2017-2021), contiene 9 Objetivos Nacionales, que se relacionan con el desempeño de las metas nacionales, con las distintas propuestas de acción pública sectorial y territorial, y principalmente con la necesidad de concretar los desafíos derivados del actual marco constitucional.

Con el inicio de un modelo de gobierno centralizador, del estado ecuatoriano en el 2008 las políticas públicas de turismo dentro del Ecuador, el cual incluía a sus pilares de ejecución, entre ellos el turismo como parte de los 14 sectores productivos determinados en el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) (2017-2021) y que contribuiría en el cambio de la estructura económica del país siendo este el principal instrumento articulador de las estrategias de desarrollo del país, proceso que no se cumplió como lo planificado ya que al realizar un análisis de la propuesta del PNBV los resultados en torno al cumplimiento de las metas turísticas establecidas en el Plan no lograron alcanzarse, pese al fortalecimiento institucional y la actualización de la legislación

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

turística que dieron apoyo al proceso, con la creación de una propuesta de Gobierno no factible a mediano plazo.

Es necesario resaltar que en el PNBV se establecieron objetivos claros para el sector turístico, que sirvieron como base para lograr plantear las políticas públicas sectoriales que estaban orientadas a buscar el progreso de las comunidades indígenas y campesinas que eran similares a la mayoría de país de Sur América, el que consistía en aprovechar las riquezas naturales, gastronómicas y culturales de la zona. Para el Ecuador el desarrollar el turismo comunitario tuvo como objetivo central el generar otro o el único ingreso económicos a las comunidades campesinas, indígenas y afroecuatorianas, además de difundir y mantener sus recursos naturales locales y culturales.

Estipulación de leyes y reglamentos que estaban orientados a que el turismo de este tipo se convierta en un ingreso económico para el desarrollo de las comunidades campesinas, indígenas y afroecuatorianas, y cómo este incremento ha elevado su calidad de vida. El estado ecuatoriano por medio de sus gobiernos fue desarrollando políticas públicas con el objetivo de generar medios con los que la sociedad civil goce de bienestar y salud por medio de la producción de recurso ya que de esta manera mejoraran la su calidad de vida (PLANDETUR, 2020).

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

CAPÍTULO III

Metodología

Aspectos Metodológicos

Para (Torres C. A., 2010) una de las principales funciones de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

La investigación del trabajo final es descriptiva, debido a la utilización de herramientas que permitieron facilitar la recolección de datos y conocer las situaciones, actividades, procesos y personas que están relacionadas con el objeto de estudio. La investigadora recoge la información sobre una hipótesis para su posterior análisis, en este caso determinar un ***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***, que al mismo tiempo contribuye a que las PYMES entiendan este modelo aplicándolo en sus métodos, estrategias y actividades para diferenciarse de su competencia.

La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer el estado actual del tema a investigar (Bernal, 2010)

Los tipos de fuentes que se tomaron en cuenta para el desarrollo del trabajo son:

1.- Fuentes secundarias

Entendiendo por fuentes secundarias a aquellas que contienen información que hacen referencia a otras fuentes, se utilizó información de libros especializados, documentales, informes

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

técnicos, revistas especializadas, donde se pueda obtener información relevante que sea de aporte para el desarrollo de la tesis.

2.- Fuentes primarias

Entendiendo por fuentes primarias a aquellas que contienen información original, se utilizó documentos oficiales del Ministerio de Turismo del Ecuador y de otros organismos gubernamentales involucrados; de la Cámara de Turismo de la provincia de Tungurahua, entre otros.

De igual manera se realizó encuestas y levantamiento de información de manera directa en los establecimientos de alimentos y bebidas sujetos a la investigación. Los criterios para la selección de esta ruta fueron: su relevancia en el desarrollo turístico de la Región; los productos alimenticios regionales que se ofrecen todo el año. Además, estos procesos descritos se lograron realizando observaciones pertinentes debido a que el tema de investigación se desarrollará dentro de los diferentes establecimientos de alimentos y bebidas que están en la ruta gastronómica.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

CAPÍTULO IV

Levantamiento de Información

Para el siguiente estudio se seleccionó la provincia de Tungurahua, ubicada en la Sierra Centro del Ecuador, en esta zona se estudiará la gestión de la calidad que se maneja actualmente en los establecimientos de alimentos y bebidas que conforman la ruta alimentaria, es importante realizar este estudio con para identificar las falencias que actualmente tienen y a posterior ver las alternativas de mejoras.

Inicialmente se partirá con información breve de la provincia de Tungurahua, con el fin de conocer datos generales. Adicional se realizó encuestas a los turistas por medio de la plataforma Google Form siendo este un mecanismo para realizar encuestas, estas son diseñadas para obtener información precisa y clara, diseñadas para adaptarse y las mismas están en constante evolución.

Para el levantamiento de información sobre establecimientos de alimentos y bebidas que se encuentran dentro de la ruta alimentaria, se utilizó fichas que son herramientas complementarias a la guía metodológica para la Jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos, y del proyecto de desarrollo de destinos y servicios turísticos que tiene el fin de consolidar y desarrollar de forma integral y articulada los establecimientos turísticos del Ecuador (Mintur/2da Edición- Quito, junio 2017. Subsecretaria de Gestión y Desarrollo. Dirección de Productos y Destinos).

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Provincia de Tungurahua

Naranjo (Marcelo., 2014) realiza una reseña de la Provincia de Tungurahua:

“Tungurahua es una provincia que se encuentra situada en la Sierra de Ecuador, ubicada en la hoya oriental del Patate, la Provincia de Tungurahua presenta panoramas muy desiguales en su topografía pues tiene volcanes, montes, planicies y valles. Se llama así por encontrarse aquí el volcán del mismo nombre, el cual se encuentra en erupción desde diciembre de 1999 hasta la actualidad.

Límites. - *La Provincia de Tungurahua tiene una superficie de 3.336 kilómetros cuadrados, y está dividido en 9 cantones. Limita al norte con las provincias de Cotopaxi y Napo; al sur con Chimborazo y Morona Santiago; al este con Napo y Pastaza; y al oeste con Cotopaxi y Bolívar, Ambato es su capital provincia, tiene una extensión de 3.200 km², se encuentra a 2.620 metros sobre el nivel del mar.*

Historia. - *La provincia fue creada el 21 de mayo 1861, y la independencia se celebró el 12 de noviembre 1820. Tungurahua es el punto central del país, equidistante desde los grandes centros de consumo y producción de la Costa, Sierra Sur, Sierra Norte y Amazonía, provincia de gran movimiento comercial.*

El pueblo de la provincia se dedica a la ganadería y agricultura; con grandes plantaciones frutales, que en la estación de producción llena los campos de vistoso colorido con sus árboles floridos por doquier, turismo, comercio, industria textil: confección de cuero, vestido, calzado, entre otras. Esta provincia se caracteriza por las fiestas, flores, frutas y las artesanías”

En el anexo 1: se presenta información principal y general de la provincia de Tungurahua siguiendo las siguientes temáticas:

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Encuestas

Las encuestas efectuadas son de tipo cuantitativa son utilizadas con un enfoque más específico como medio de refutar los resultados de una encuesta cualitativa, los resultados son más fáciles de analizar, ya que se estudian los datos estadísticos y permite sacar conclusiones, sus respuestas cerradas es decir los participantes deberán elegir alguna de las posibles opciones, y su principal ventaja es que son más fáciles de cuantificar (**Questionpro**).

En esta parte de la investigación, el interés consistió en definir quiénes y qué características deberán tener los sujetos (personas, organizaciones o situaciones y factores) objeto de estudio (Bernal, 2010). Para lo cual se realizó 70 encuestas para con la información obtenida se armó un

Manual de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad para establecimientos de alimentos y bebidas en una ruta alimentaria se justifica por varias razones:

- **Muestra representativa:** Al realizar un número significativo de encuestas (en este caso, 70), se pudo obtener una muestra representativa de la población objetivo. Esto significa que los resultados de las encuestas reflejaron de manera más precisa las opiniones, experiencias y necesidades de los establecimientos de alimentos y bebidas en la ruta alimentaria.
- **Diversidad de perspectivas:** Al realizar un número considerable de encuestas, fue posible recopilar información de una amplia variedad de establecimientos de alimentos y bebidas en la ruta alimentaria. Esto permitió obtener una visión más completa y exhaustiva de los procesos y prácticas existentes, así como identificar posibles áreas de mejora.
- **Validación de datos:** Al contar con un número considerable de encuestas, se pudo realizar un análisis estadístico más riguroso de los datos recopilados. Esto permitió obtener conclusiones más sólidas y respaldadas por evidencia empírica.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

- **Mejora continua:** Al realizar 70 encuestas, se demuestra un compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Esto implica que se está trabajando activamente en identificar y abordar posibles deficiencias, así como en implementar mejores prácticas en los establecimientos de alimentos y bebidas en la ruta alimentaria.

En resumen, realizar 70 encuestas para un Manual de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad para establecimientos de alimentos y bebidas en una ruta alimentaria se justifica por la necesidad de obtener una muestra representativa, recopilar una diversidad de perspectivas, validar

los datos y promover la mejora continua en el sector. Esta información será invaluable para garantizar la calidad y seguridad de los alimentos y bebidas en la ruta alimentaria

Modelo de Encuesta elaborada y que se aplicó

1.- ¿Por qué visitaría la Provincia de Tungurahua?

- () Por su gastronomía
() Por sus lugares turísticos
() Por su cultura

2.- Piensa usted que la calidad de los alimentos y bebidas es importante para el turista:

- () Si
() No

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

3.- Acorde a la siguiente imagen, escoja la que considere necesaria que se debe realizar cuando se manipula alimentos:

- () Sin implemento alguno
- () Uso de delantal de cocina, cubre boca, malla para el cabello, guantes de latex.



4.- ¿Acorde a las siguientes imágenes la presentación de los alimentos (platos) toma un papel importante al momento de decidir la compra?, donde se toma en cuenta color, textura, distribución de los alimentos.

- () Si
- () No



()



()

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

5.- ¿Según su criterio que tipo de servicio deberían tener los lugares de alimentos y bebidas?



()



()

Servicio, a la mesa por medio de un mesero

Retirar usted mismo su pedido del mostrador

6.- ¿Considera usted que la calidad en establecimientos de alimentos y bebidas genera un progreso (posicionamiento-competitividad)?

- Si ()
- No ()

7.- ¿Considera que desarrollar procesos de motivación al personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas beneficiaría su desempeño y orienta la calidad?

- Si ()
- No ()

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Tabulación y resultados de la encuesta

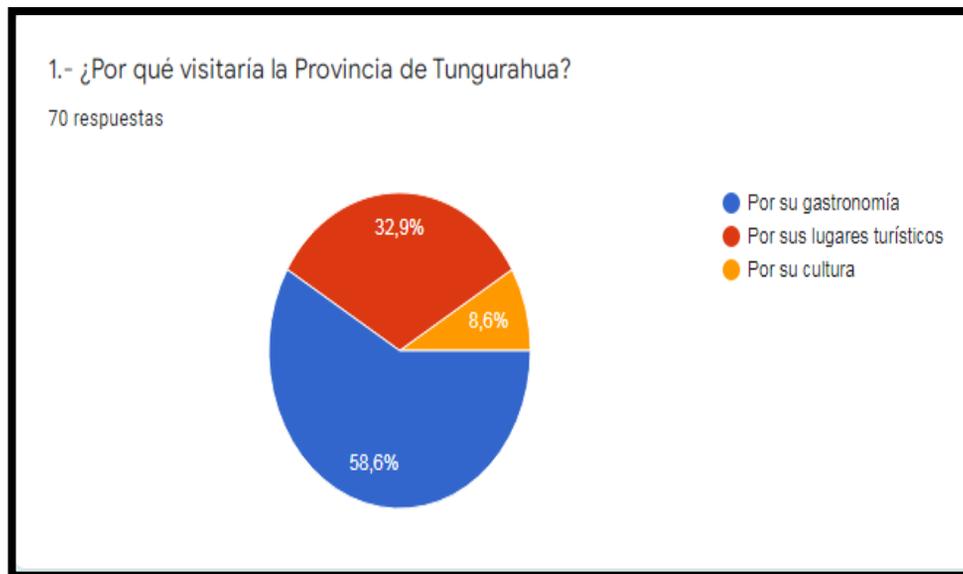
Respuesta de las encuestas

Se obtuvo los siguientes resultados, para las preguntas establecidas:

1. ¿Por qué visitaría la Provincia de Tungurahua?

- () Por su gastronomía
- () Por sus lugares turísticos
- () Por su cultura

Gráfico N. 1



“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Imagen N. 1



1.- ¿Por qué visitaría la Provincia de Tungurahua?

Por su gastronomía
41 respuestas

Por sus lugares turísticos
23 respuestas

Por su cultura
6 respuestas

Resultados: De las 70 respuestas recibidas el 32,9% contestó que visitaría la Provincia de Tungurahua por sus lugares turísticos, el 58,6% contestó por su gastronomía, y el 8,6% visitaría por su cultura. Los resultados referidos a la motivación de visitar la Provincia de Tungurahua por su gastronomía, son relevantes para la temática del presente trabajo.

2. Piensa usted que la calidad de los alimentos y bebidas es importante para el turista:

() Si

() No

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Gráfico N. 2

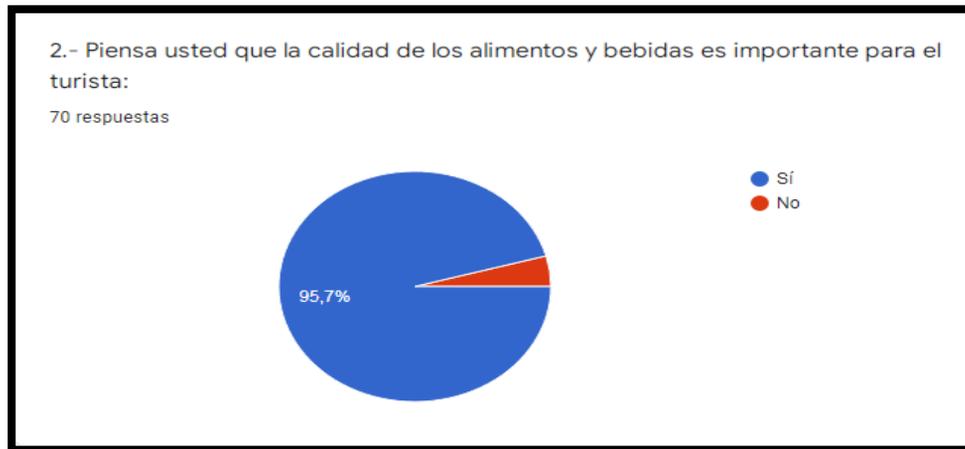


Imagen N. 2

2.- Piensa usted que la calidad de los alimentos y bebidas es importante para el turista:
[Mostrar opciones](#) ▾

Sí

67 respuestas

No

3 respuestas

Resultados: De las 70 respuestas el 95,7% respondió que **SI** es importante la calidad en los alimentos y bebidas, mientras que el 4,3% respondió que **NO** les parece importante.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

3. Acorde a la siguiente imagen, escoja la que considere necesaria que se debe realizar cuando se manipula alimentos:

- () Sin implemento alguno
- () Uso de delantal de cocina, cubre boca, malla para el cabello, guantes de latex.

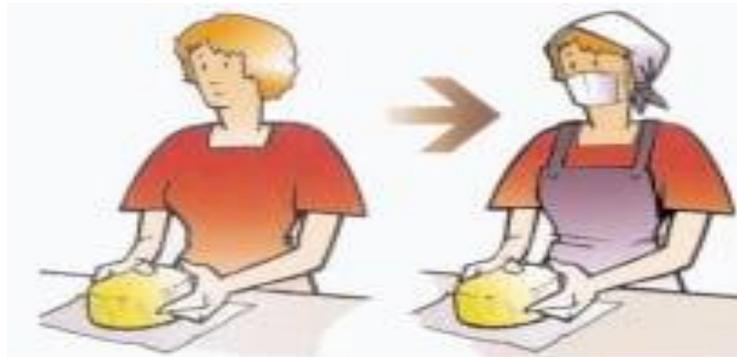


Gráfico N. 3

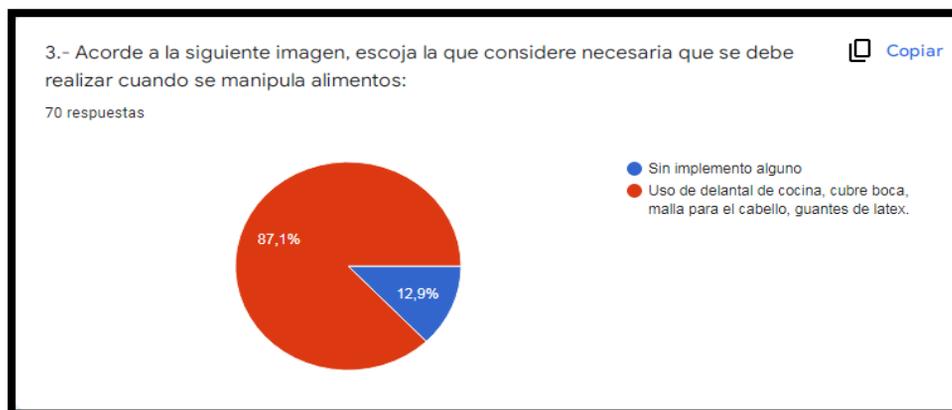


Imagen N. 3

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

3.- Acorde a la siguiente imagen, escoja la que considere necesaria que se debe realizar cuando se manipula alimentos:

Mostrar opciones ▾

Uso de delantal de cocina, cubre boca, malla para el cabello, guantes de latex.

61 respuestas

Sin implemento alguno

9 respuestas

Resultados: De las 70 respuestas recibidas, el 87,1% respondió que **SI** se debe utilizar un uniforme adecuado para la manipulación de los alimentos, y el 12,9% respondió que **NO**.

4. ¿Acorde a las siguientes imágenes la presentación de los alimentos (platos) toma un papel importante al momento de decidir la compra?, donde se toma en cuenta color, textura, distribución

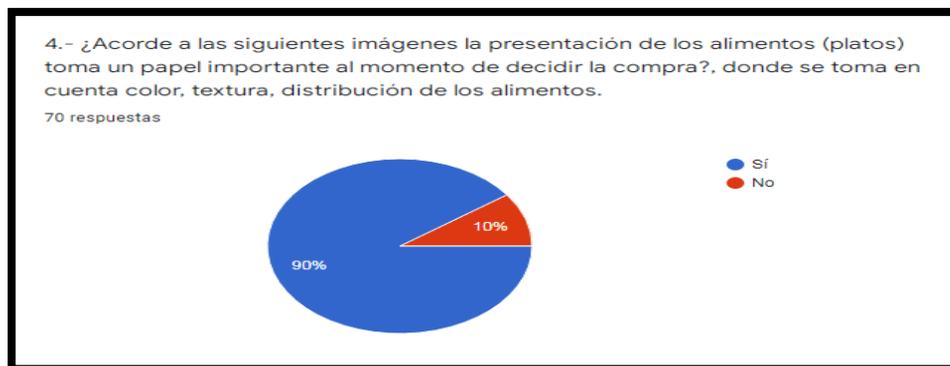


() Si



() No

Gráfico N. 4



“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Imagen N. 4

4.- ¿Acorde a las siguientes imágenes la presentación de los alimentos (platos) toma un papel importante al momento de decidir la compra?, donde se toma en cuenta color, textura, distribución de los alimentos.

Mostrar opciones ▾

Sí

63 respuestas

No

7 respuestas

Resultados: De las 70 respuestas recibidas, el 90% mencionaron que si es importante las características, es decir la imagen donde se puede observar la distribución de los géneros, una buena textura, color, mejor presentación del plato, es mucho mejor y de agrado de los encuestados, y el 10% seleccionaron la imagen de la derecha del mismo plato siendo una presentación simple y/o básica.

5.- ¿Según su criterio que tipo de servicio deberían tener los lugares de alimentos y bebidas?



()

Servicio, a la mesa por medio de un mesero



()

Retirar usted mismo su pedido del mostrador

Gráfico N. 5

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

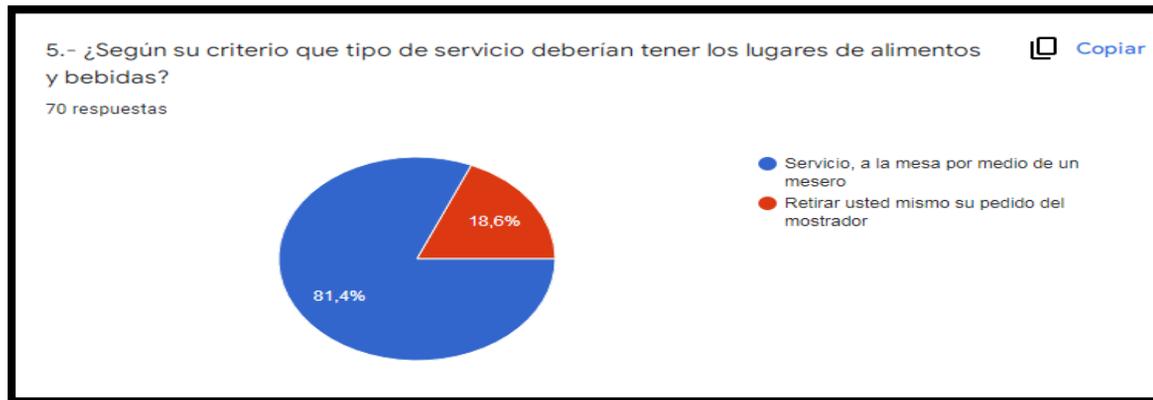


Imagen N. 5

5.- ¿Según su criterio que tipo de servicio deberían tener los lugares de alimentos y bebidas?

[Mostrar opciones](#) ▾

Servicio, a la mesa por medio de un mesero

57 respuestas

Retirar usted mismo su pedido del mostrador

13 respuestas

Resultados: De las 70 respuestas recibidas, el 81,44%% respondió que prefiere tener atención a la mesa por medio de un mesero, quien debe ser el que toma el pedido, despacha, sirve y está pendiente de las necesidades del cliente, y el 18,6% prefiere retirar personalmente el pedido.

6.- ¿Considera usted que la calidad en establecimientos de alimentos y bebidas genera un progreso (posicionamiento-competitividad)?

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

- Si ()
- No ()

Gráfico N. 6

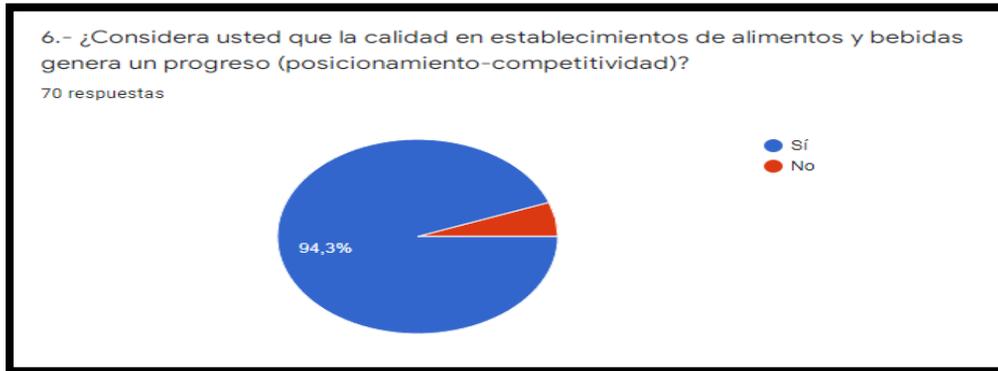


Imagen N. 6

6.- ¿Considera usted que la calidad en establecimientos de alimentos y bebidas genera un progreso (posicionamiento-competitividad)?
Mostrar opciones

Sí
66 respuestas

No
4 respuestas

Resultados: De las 70 respuestas recibidas, el 94,3% respondió que **SI** es importante la calidad en los alimentos y bebidas, mientras que un 5,7% respondió que **NO** les parece importante.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

7.- ¿Considera que desarrollar procesos de motivación al personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas beneficiaria su desempeño y orienta la calidad?

- Si ()
- No ()

Gráfico N. 7

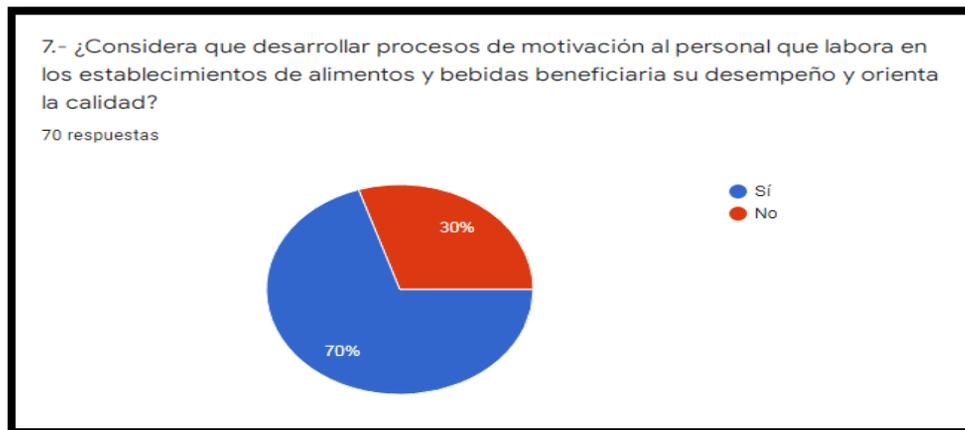


Imagen N. 7

7.- ¿Considera que desarrollar procesos de motivación al personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas beneficiaria su desempeño y orienta la calidad?
Mostrar opciones ▾

Sí
49 respuestas

No
21 respuestas

Resultados: De las 70 respuestas recibidas, representa el 100%, siendo así, el 70% respondió que **SI** considera que desarrollar procesos de motivación al personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas beneficiaria su desempeño y orienta la calidad, mientras que un 30% respondió que **NO** lo considera desarrollar procesos de motivación al personal.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Análisis General de las encuestas

Como interferencia de la información obtenida por las encuestas recibidas se puede decir que el turismo gastronómico tiene un posicionamiento importante para los turistas, también se destaca la relevancia que tiene la correcta manipulación de alimentos, el cual impacta tanto en la calidad como en la seguridad e higiene de los servicios alimenticios que sugieren las personas, además, caracterizan la imagen del producto turístico, dándose a entender esto como la unión de múltiples atractivos, respuestas que viabilizan el considerarlas para que formen parte del fortalecimiento de la marca turística del Ecuador, aspiración que se logrará por medio del sistema de gestión de calidad a implementarse en la ruta alimentaria de la provincia de Tungurahua-Ecuador.

Los turistas buscan nuevas vivencias turísticas, y poseen una ideología diferente del servicio recibido en sus diferentes ámbitos, y principalmente buscan satisfacer sus necesidades al 100%, para lo cual una vez identificado los actuales problemas en los establecimientos de alimentos y bebidas, se podrá reforzarlos, tomando en cuenta que uno de los factores importantes a considerar es la calidad del servicio y la ejecución del mismo, para lo cual se debe manejar un óptimo sistema de gestión de calidad.

Descripción de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria de la Provincia de Tungurahua-Ecuador

Para el levantamiento de información de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria, se utilizó y adaptó fichas del proyecto de desarrollo de destinos y servicios turísticos que posee el Ministerio de Turismo del Ecuador, que tiene el fin de consolidar y

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

desarrollar de forma integral y articulada los establecimientos turísticos del Ecuador. Dichas fichas permiten obtener datos básicos, principales y necesarios de cada establecimiento, en las que se determina lo que contienen y sus respectivas observaciones, las fichas fueron realizadas en trabajo de campo, es decir se tuvo contacto directo con cada personal de los establecimientos (Mintur / 2da. Edición – Quito, 2017) (Subsecretaría de gestión y Desarrollo. Dirección de Productos y Destinos).

Es necesario plantear para el desarrollo de las presentes fichas algunas precisiones conceptuales que permitirán tener una mejor comprensión del tema, siendo estas:

Establecimiento de alimentos y bebidas: Es un lugar en el que se sirven bebidas y comidas, típicas de un lugar, presenta una decoración o aspecto particular de la región.

Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasifican en:

1. Cafetería
2. Bar
3. Restaurante
4. Discoteca
5. Establecimiento móvil
6. Plazas de comida
7. Servicio de Catering

Reglamento turístico de alimentos y bebidas del Ecuador (Acuerdo Ministerial 53 Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018).

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Con la clasificación realizada por este acuerdo Ministerial, los establecimientos de alimentos y bebidas del presente trabajo final de maestría, se trabajó con cafeterías, restaurantes, plaza de comidas, las mismas que conjuntamente forman el grupo dentro del tipo de especialidades. Éstos establecimientos se caracterizan en: **Étnico regional**, que son los que ofertan comidas típicas de la región; y los establecimientos **Monoproducto**, que son los que ofrecen el servicio de un producto como base principal de toda la oferta gastronómica, ambas categorías se encuentran dentro de la descripción que se considera un restaurante 2 tenedores, es decir no cuenta con grandes lujos, ni cristalería fina, su menú es simple y variado y en algunos casos el personal posee un uniforme sencillo (León, 2002).

Capacidad: determinar la cantidad de clientes (turistas-comensales) que se pueden asumir en un establecimiento (Hostería Ecuador 2019).

En base al catastro de la Provincia de Tungurahua, el Ministerio de Turismo del Ecuador, cuenta con dicho catastro turístico de establecimientos a nivel nacional en todas las actividades turísticas, El Catastro de actividades turísticas, es el producto final del proceso de recopilación de los insumos utilizados, se torna en una herramienta referencial y de relevante importancia dentro de los procesos para el registro y actualización de datos de los establecimientos legalmente registrados en el MINTUR-ECU .

Dentro del catastro de la Provincia de Tungurahua se encontró 46 establecimientos de alimentos y bebidas con las características de estudio antes mencionas, de los cuales para el desarrollo del presente trabajo final de maestría, se consideró 8 establecimientos, los mismo que fueron considerados por la selección de 8 establecimientos de bebidas y alimentos en una ruta alimentaria en la Provincia de Tungurahua-Ecuador, se puede justificar por las siguientes razones:

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

- **Representatividad:** Aunque la selección de solo 8 establecimientos puede parecer limitada, se puede considerar representativa si se eligen cuidadosamente. Estos establecimientos fueron seleccionados por abarcar diferentes tipos de establecimientos y características relevantes para el estudio, como el tamaño, el tipo de alimentos y bebidas que ofrecen, y su ubicación geográfica. Esto permitió obtener una visión general de los procesos y prácticas en una muestra diversa de establecimientos en la ruta alimentaria en la Provincia de Tungurahua-Ecuador.
- **Recursos disponibles:** La realización de encuestas puede requerir recursos considerables, como tiempo, personal y financiamiento. Limitar la muestra a 8 establecimientos se puede justificar por la disponibilidad limitada de estos recursos. Al enfocarse en una muestra más pequeña pero representativa, se pueden obtener resultados relevantes y significativos sin agotar los recursos disponibles.
- **Enfoque detallado:** Al seleccionar solo 8 establecimientos, se puede realizar un análisis más detallado y exhaustivo de cada uno de ellos. Esto permitió obtener información más precisa y específica sobre los procesos y prácticas en estos establecimientos, lo cual fue más valioso que tener una muestra más grande pero menos detallada.
- **Viabilidad logística:** La selección de una muestra más pequeña fue más factible desde el punto de vista logístico. Al trabajar con un número reducido de establecimientos, se facilitó la coordinación de las encuestas, la recopilación de datos, visitas técnicas, entre otros, lo que permite garantizar una mayor calidad en la recopilación de información.

En resumen, **la selección de 8 establecimientos de bebidas y alimentos en la ruta alimentaria en la Provincia de Tungurahua-Ecuador**, se justifica por la necesidad de obtener una muestra representativa dentro de los recursos y la viabilidad de la logística disponible. Aunque

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

la muestra aparentemente puede ser limitada en tamaño, su selección cuidadosa y el análisis detallado para su selección pudieron proporcionar información valiosa sobre los procesos y prácticas en estos establecimientos específicos.

La investigadora consideró necesario el describir cada una de las fichas de observación de los establecimientos y bebidas para lograr que los lectores tengan una mejor comprensión de la realidad descrita en los apartados anteriores.

Ficha 1. Paradero La Estación Comida Típica

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
1.NOMBRE Y DIRECCIÓN “Paradero La Estación Comida Típica” Panamericana sur, vía a Riobamba	2.Ficha N°: 001	3.- Elaborado: Alejandra Garrido
4.Cantón: Mocha	5.e-mail: No dispone	6.Web: No dispone
7. TIPO Y CATEGORÍA Tipo: Especialidades Categoría: 2 Tenedores		
8. Ubicación: Aislado <input type="checkbox"/> Núcleo de población <input type="checkbox"/> Carretera: X		
9. Tipo de edificio: Edificio histórico <input type="checkbox"/> Edificio con estilo tradicional <input type="checkbox"/> Edificio moderno: X		
10. CAPACIDAD: 80 Comensales		
11.SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: <ul style="list-style-type: none">✓ Productos de venta: Papas con cuero, seco de gallina, caldo de gallina criolla, locro de cuy, yaguarlocro, papas con cuy y conejo, habas y choclos con queso, jugos naturales.✓ Estacionamiento vehicular: Estacionamiento en la parte externa, vigilante y sin ningún costo.✓ Comida para llevar: Todos los productos tienen un empaque específico para ser llevado.✓ Menús para niños: No cuenta con un menú específico para niños, pero tienen el mismo menú en proporciones menores (mitad).		

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formas de pago: Efectivo y tarjeta débito o crédito. ✓ Internet Inalámbrico: Este servicio está disponible para todo el establecimiento. ✓ Festejo de Cumpleañeros: Se brinda un postre o bebida de cortesía y se le canta el cumpleaños feliz.
12. PERSONAL: Su grupo está compuesto por 9 empleados incluyendo al dueño.
13. FRECUENTACIÓN Y TIPO DE CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fines de semana ✓ Entre semana ✓ Feriados Todo Público: Visitan el local todo tipo de consumidor desde niños hasta personas de tercera edad.
14. COMO LLEGAN A SUS CLIENTES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing Directo: A través de sus clientes, quienes recibieron un producto y servicio. ➤ A través de operadoras turísticas: Que se encarga de promocionar por medio de su página web, y por el catastro de parte del Ministerio de Turismo. ➤ Promoción directa propia: A través de medios impresos como flyers, ferias de turismo y gastronómicas.
15. PERIODO DE FUNCIONAMIENTO: Todo el año de lunes a domingo a partir de las 07:00 am hasta las 18:00pm.
16. OBSERVACIONES: Cuenta con todos los permisos y licencias de funcionamiento obligatorios solicitados por parte del gobierno; no cuenta con capacitaciones periódicas al personal; no posee una manual de procesos; no cuenta con una estructura organizacional, ni una cadena de valor establecida; el personal es polifuncional.

Ficha 2. Plaza de Comidas de Baños, Sra. Rosa Paredes

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
1.NOMBRE Y DIRECCIÓN “Plaza de Comidas de Baños, Sra. Rosa Paredes” Calle Ambato y Eloy Alfaro	2.Ficha N°: 002	3.- Elaborado: Alejandra Garrido
4.Cantón: Baños	5.e-mail: No dispone	6.Web: No dispone
7. TIPO Y CATEGORÍA Tipo: Especialidades Categoría: 2 Tenedores		
8. Ubicación: Aislado <input type="checkbox"/> Núcleo de población <input checked="" type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		
9. Tipo de edificio: Edificio histórico <input type="checkbox"/> Edificio con estilo tradicional <input type="checkbox"/> Edificio moderno <input checked="" type="checkbox"/>		
10. CAPACIDAD: 06 Comensales		
11.SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos de venta: Yaguarlocro, caldo de Gallina, llapingachos, caldo de carne con camote, seco de pollo, caldo de pata, jugos naturales. ✓ Estacionamiento vehicular: Estacionamiento público en la parte externa, vigilante y sin ningún costo. ✓ Comida para llevar: Todos los productos tienen un empaque específico para ser llevado. 		

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menús para niños: No cuenta con un menú específico para niños, pero tienen el mismo menú en proporciones menores. (mitad). ✓ Formas de pago: Efectivo.
12. PERSONAL: Su grupo está compuesto entre 2-4 empleados dependiendo de los días de trabajo.
13. FRECUENTACIÓN Y TIPO DE CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fines de semana ✓ Semana ✓ Feriados Todo Público: Visitan el local todo tipo de consumidor nacionales y extranjeros en su mayoría por temporada.
14. COMO LLEGAN A SUS CLIENTES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing Directo: A través de sus clientes, quienes recibieron un producto y servicio. ➤ A través de operadoras turísticas: Que se encarga de promocionar por medio de su página web, y por el catastro de parte del Ministerio de Turismo. ➤ Promoción directa propia: A través de medios impresos como flyers, ferias de turismo y gastronómicas.
15. PERIODO DE FUNCIONAMIENTO: Todo el año de lunes a domingo a partir de las 7:00 am hasta las 16:00pm.
16. OBSERVACIONES: Cuenta con todos los permisos y licencias de funcionamiento obligatorios solicitados por parte del gobierno; no cuenta con capacitaciones periódicas al personal; no posee una manual de procesos; no cuenta con una estructura organizacional, ni una cadena de valor establecida; el personal es polifuncional.

Ficha 3. Melcochas de la Abuela

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
1. NOMBRE Y DIRECCIÓN “Melcochas de la Abuela” Calle Ambato y 16 de diciembre	2. Ficha N°: 003	3.- Elaborado: Alejandra Garrido
4. Cantón: Baños	5. e-mail: No dispone	6. Web: No dispone
7. TIPO Y CATEGORÍA Tipo: Especialidades		
8. Ubicación: Aislado <input type="checkbox"/> Núcleo de población <input checked="" type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		
9. Tipo de edificio: Edificio histórico <input type="checkbox"/> Edificio con estilo tradicional <input checked="" type="checkbox"/> Edificio moderno <input type="checkbox"/>		
10. CAPACIDAD: Referencia: Un solo local para venta de producto.		
11. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos de venta: Melcochas, alfeñique, variedad de dulces elaborados con guayaba, dulce de leche, arropes. ✓ Estacionamiento vehicular: Estacionamiento público en la parte externa, vigilante y sin ningún costo. 		

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comida para llevar: Todos los productos tienen un empaque específico para ser llevado. ✓ Formas de pago: Efectivo.
12. PERSONAL: Su grupo está compuesto entre 2-4 empleados dependiendo de los días de trabajo.
13. FRECUENTACIÓN Y TIPO DE CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fines de semana ✓ Semana ✓ Feriados Todo Público: Visitan el local todo tipo de consumidor nacionales y extranjeros en su mayoría por temporada.
14. COMO LLEGAN A SUS CLIENTES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing Directo: A través de sus clientes, quienes recibieron un producto y servicio. ➤ A través de operadoras turísticas: Que se encarga de promocionar por medio de su página web, y por el catastro de parte del Ministerio de Turismo. ➤ Promoción directa propia: A través de medios impresos como flyers, ferias de turismo y gastronómicas.
15. PERIODO DE FUNCIONAMIENTO: Todo el año de lunes a domingo a partir de las 8:00am hasta las 20:00pm.
16. OBSERVACIONES: Cuenta con todos los permisos y licencias de funcionamiento obligatorios solicitados por parte del gobierno; no cuenta con capacitaciones periódicas al personal; no posee una manual de procesos; no cuenta con una estructura organizacional, ni una cadena de valor establecida; el personal es polifuncional.

Ficha 4. Venta de dulces y bebidas típicas

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
1. NOMBRE Y DIRECCIÓN “Venta de dulces y bebidas típicas” Av. Amazonas frente a el terminal terrestre de Baños	2. Ficha N°: 004	3.- Elaborado: Alejandra Garrido
4. Cantón: Baños	5. e-mail: No dispone	6. Web: No dispone
7. TIPO Y CATEGORÍA Tipo: Especialidad		
8. Ubicación: Aislado <input type="checkbox"/> Núcleo de población <input checked="" type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		
9. Tipo de edificio: Edificio histórico <input type="checkbox"/> Edificio con estilo tradicional <input checked="" type="checkbox"/> Edificio moderno <input type="checkbox"/>		
10. CAPACIDAD: Referencia: local para venta de producto.		
11. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos de venta: Alfeñiques, dulces de guayaba, cañas, jugo de caña y sandwiches (jugo de caña más licor). ✓ Estacionamiento vehicular: Estacionamiento público en la parte externa, vigilante y sin ningún costo. ✓ Comida para llevar: Todos los productos tienen un empaque específico para ser llevado. 		

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

✓ Formas de pago: Efectivo.
12. PERSONAL: Su grupo está compuesto entre 2-4 empleados dependiendo de los días de trabajo.
13. FRECUENTACIÓN Y TIPO DE CLIENTE: ✓ Fines de semana ✓ Semana ✓ Feriados Todo Público: Visitan el local todo tipo de consumidor nacionales y extranjeros en su mayoría por temporada.
14. COMO LLEGAN A SUS CLIENTES: ➤ Marketing Directo: A través de sus clientes, quienes recibieron un producto y servicio. ➤ A través de operadoras turísticas: Que se encarga de promocionar por medio de su página web, y por el catastro de parte del Ministerio de Turismo. ➤ Promoción directa propia: A través de medios impresos como flyers, ferias de turismo y gastronómicas.
15. PERIODO DE FUNCIONAMIENTO: Todo el año de lunes a domingo a partir de las 7:00am hasta las 19:00pm.
16. OBSERVACIONES: Cuenta con todos los permisos y licencias de funcionamiento obligatorios solicitados por parte del gobierno; no cuenta con capacitaciones periódicas al personal; no posee una manual de procesos; no cuenta con una estructura organizacional, ni una cadena de valor establecida; el personal es polifuncional.

Ficha 5. El palacio de las Arepas

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
1. NOMBRE Y DIRECCIÓN “El palacio de las Arepas” Av. Ambato y Gonzales Suarez	2. Ficha N°: 005	3.- Elaborado: Alejandra Garrido
4. Cantón: Patate	5. e-mail: No dispone	6. Web: No dispone
7. TIPO Y CATEGORÍA Tipo: Especialidades Categoría: 2 Tenedores		
8. Ubicación: Aislado <input type="checkbox"/> Núcleo de población <input checked="" type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		
9. Tipo de edificio: Edificio histórico <input type="checkbox"/> Edificio con estilo tradicional <input checked="" type="checkbox"/> Edificio moderno <input type="checkbox"/>		
10. CAPACIDAD: 06 Comensales		
11. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: ✓ Productos de venta: frutas de temporada que se dan en el lugar, arepas, chicha de uva y vinos ✓ Estacionamiento vehicular: Estacionamiento público en la parte externa, vigilante y sin ningún costo. ✓ Comida para llevar: Todos los productos tienen un empaque específico para ser llevado. ✓ Formas de pago: Efectivo.		

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

12. PERSONAL: Su grupo está compuesto entre 3 empleados.
13. FRECUENTACIÓN Y TIPO DE CLIENTE: ✓ Fines de semana ✓ Semana ✓ Feriados Todo Público: Visitan el local todo tipo de consumidor nacionales y extranjeros en su mayoría por temporada.
14. COMO LLEGAN A SUS CLIENTES: ➤ Marketing Directo: A través de sus clientes, quienes recibieron un producto y servicio. ➤ A través de operadoras turísticas: Que se encarga de promocionar por medio de su página web, y por el catastro de parte del Ministerio de Turismo. ➤ Promoción directa propia: A través de medios impresos como flyers, ferias de turismo y gastronómicas.
15. PERIODO DE FUNCIONAMIENTO: Todo el año de lunes a domingo a partir de las 7:00am hasta las 19:00pm.
16. OBSERVACIONES: Cuenta con todos los permisos y licencias de funcionamiento obligatorios solicitados por parte del gobierno; no cuenta con capacitaciones periódicas al personal; no posee una manual de procesos; no cuenta con una estructura organizacional, ni una cadena de valor establecida; el personal es polifuncional.

Ficha 6. Picantería Oriente

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
1.NOMBRE Y DIRECCIÓN “Picantería Oriente” Av. Confraternidad y Calicuchima.	2.Ficha N°: 006	3.- Elaborado: Alejandra Garrido
4.Cantón: Pelileo	5.e-mail: No dispone	6.Web: No dispone
7. TIPO Y CATEGORÍA Tipo: Especialidades Categoría: 2 Tenedores		
8. Ubicación: Aislado <input type="checkbox"/> Núcleo de población <input checked="" type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		
9. Tipo de edificio: Edificio histórico <input type="checkbox"/> Edificio con estilo tradicional <input checked="" type="checkbox"/> Edificio moderno <input type="checkbox"/>		
10. CAPACIDAD: 12 Comensales.		
11.SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: ✓ Productos de venta: Tamales de dulce y fritada con mote ✓ Estacionamiento vehicular: Estacionamiento público en la parte externa, vigilante y sin ningún costo. ✓ Comida para llevar: Todos los productos tienen un empaque específico para ser llevado.		

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

✓ Formas de pago: Efectivo
12. PERSONAL: Su grupo está compuesto entre 5-6 empleados dependiendo de los días de trabajo.
13. FRECUENTACIÓN Y TIPO DE CLIENTE: ✓ Fines de semana ✓ Semana ✓ Feriados Todo Público: Visitan el local todo tipo de consumidor nacionales y extranjeros en su mayoría por temporada.
14. COMO LLEGAN A SUS CLIENTES: ➤ Marketing Directo: A través de sus clientes, quienes recibieron un producto y servicio. ➤ A través de operadoras turísticas: Que se encarga de promocionar por medio de su página web, y por el catastro de parte del Ministerio de Turismo. ➤ Promoción directa propia: A través de medios impresos como flyers, ferias de turismo y gastronómicas.
15. PERIODO DE FUNCIONAMIENTO: Todo el año de lunes a domingo a partir de las 9:00am hasta las 17:00pm.
16. OBSERVACIONES: Cuenta con todos los permisos y licencias de funcionamiento obligatorios solicitados por parte del gobierno; no cuenta con capacitaciones periódicas al personal; no posee una manual de procesos; no cuenta con una estructura organizacional, ni una cadena de valor establecida; el personal es polifuncional.

Ficha 7.Los Cuyes 1

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
1.NOMBRE Y DIRECCIÓN <p align="center">“Los Cuyes 1” Av. Los guaytambos y Las manzanas</p>	2.Ficha N°: <p align="center">007</p>	3.- Elaborado: Alejandra Garrido
4.Cantón: Ambato	5.e-mail: No dispone	6.Web: No dispone
7. TIPO Y CATEGORÍA Tipo: Especialidades Categoría: 2 Tenedores		
8. Ubicación: Aislado <input type="checkbox"/> Núcleo de población <input checked="" type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		
9. Tipo de edificio: Edificio histórico <input type="checkbox"/> Edificio con estilo tradicional <input type="checkbox"/> Edificio moderno <input checked="" type="checkbox"/>		
10. CAPACIDAD: 60 Comensales.		
11.SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: ✓ Productos de venta: Cuy, conejos, gallinas, caldo de gallina ✓ Estacionamiento vehicular: Estacionamiento público en la parte externa, vigilante y sin ningún costo.		

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comida para llevar: Todos los productos tienen un empaque específico para ser llevado. ✓ Formas de pago: Efectivo y tarjeta débito o crédito.
12. PERSONAL: Su grupo está compuesto entre 10 empleados.
13. FRECUENTACIÓN Y TIPO DE CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fines de semana ✓ Semana ✓ Feriados <p>Todo Público: Visitan el local todo tipo de consumidor nacionales y extranjeros en su mayoría por temporada.</p>
14. COMO LLEGAN A SUS CLIENTES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing Directo: A través de sus clientes, quienes recibieron un producto y servicio. ➤ A través de operadoras turísticas: Que se encarga de promocionar por medio de su página web, y por el catastro de parte del Ministerio de Turismo. ➤ Promoción directa propia: A través de medios impresos como flyers, ferias de turismo y gastronómicas.
15. PERIODO DE FUNCIONAMIENTO: Todo el año de lunes a domingo a partir de las 10:00am hasta las 18:00pm.
16. OBSERVACIONES: Cuenta con todos los permisos y licencias de funcionamiento obligatorios solicitados por parte del gobierno; no cuenta con capacitaciones periódicas al personal; no posee una manual de procesos; no cuenta con una estructura organizacional, ni una cadena de valor establecida; el personal es polifuncional.

Ficha 8. Pan de Pinlo de la familia Bonilla

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
1.NOMBRE Y DIRECCIÓN “Pan de Pinlo de la familia Bonilla” Calle Convencional y La nación	2.Ficha N°: 008	3.- Elaborado: Alejandra Garrido
4.Cantón: Ambato	5.e-mail: No dispone	6.Web: No dispone
7. TIPO Y CATEGORÍA Tipo: Especialidades Categoría: 2 Tenedores		
8. Ubicación: Aislado <input type="checkbox"/> Núcleo de población <input checked="" type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		
9. Tipo de edificio: Edificio histórico <input type="checkbox"/> Edificio con estilo tradicional <input checked="" type="checkbox"/> Edificio moderno <input type="checkbox"/>		

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

10. CAPACIDAD: 12 Personas-comensales
11.SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: <ul style="list-style-type: none">✓ Productos de venta: Pan de Pinllo de sal y de dulce, empanadas, colada morada, chocolate de Ambato.✓ Estacionamiento: Estacionamiento público en la parte externa, vigilante y sin ningún costo.✓ Comida para llevar: Todos los productos tienen un empaque específico para ser llevado.✓ Formas de pago: Efectivo.
12. PERSONAL: Su grupo está compuesto entre 5-6 empleados dependiendo de los días de trabajo.
13. FRECUENTACIÓN Y TIPO DE CLIENTE: <ul style="list-style-type: none">✓ Fines de semana✓ Semana✓ Feriados <p>Todo Público: Visitan el local todo tipo de consumidor nacionales y extranjeros en su mayoría por temporada.</p>
14.COMO LLEGAN A SUS CLIENTES: <ul style="list-style-type: none">➤ Marketing Directo: A través de sus clientes, quienes recibieron un producto y servicio.➤ A través de operadoras turísticas: Que se encarga de promocionar por medio de su página web, y por el catastro de parte del Ministerio de Turismo.➤ Promoción directa propia: A través de medios impresos como flyers, ferias de turismo y gastronómicas.
15. PERIODO DE FUNCIONAMIENTO: Todo el año de lunes a domingo a partir de las 10:00am hasta las 18:00pm.
16. OBSERVACIONES: Cuenta con todos los permisos y licencias de funcionamiento obligatorios solicitados por parte del gobierno; no cuenta con capacitaciones periódicas al personal; no posee una manual de procesos; no cuenta con una estructura organizacional, ni una cadena de valor establecida; el personal es polifuncional.

Una vez realizado el levantamiento de información de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria Provincia de Tungurahua-Ecuador, se pudo evidenciar que todos los establecimientos si cuentan con todos los permisos y licencias de funcionamiento obligatorios solicitados por parte del gobierno, tales como a Dirección de Prevención y Seguridad contra Incendios del Cuerpo de Bomberos, a través de sus Municipios verifican el cumplimiento de las

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

condiciones de seguridad humana y equipos contra incendios en edificaciones que están exentas de LUAE (Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas) y que solicitan el Permiso de funcionamiento, a través de las Intendencias Generales de Policía, otorga el permiso de funcionamiento de los locales y establecimientos donde se prestan servicios de alojamiento a huéspedes, permanentes o transeúntes, restaurantes, o en general lugares donde se consuman alimentos y/o bebidas alcohólicas, que no estén regulados por la Ley de Turismo y su reglamento, entre otros permisos que están a cargo diferentes entidades del gobierno (El Decreto Ejecutivo Nro. 623 de fecha 21 de diciembre de 2018).

Adicionalmente se puede observar que no cuenta con capacitaciones periódicas al personal, este dato se obtuvo preguntando al personal (empleados) de los diferentes establecimientos; no posee una manual de procesos, por lo cual desconocen cómo realizar las cosas de manera óptima; no cuenta con una estructura organizacional ya que son pequeños establecimientos de trascendencia

familiar que tienen años de funcionamiento y siempre se han manejado con conocimiento empírico, por lo cual tampoco cuentan con una cada de valor establecida y desconocen del manejo de la gestión de calidad; el personal es polifuncional, por ende, no tienen funciones laborales establecidas, y el perfil del puesto de cada empleado tampoco la tienen determinada.

La provincia de Tungurahua al poseer una amplia variedad de atractivos naturales, culturales, gastronómicos da la posibilidad de ofrecer al turista una experiencia diferente, al conocer la cultura andina, su historia, tradiciones y gastronomía tan particular. Tungurahua como anfitrión, debe ofrecer sus riquezas con niveles de calidad óptimos, complementando la experiencia del turista y fortaleciéndose como un destino a ser visitado continuamente.

CAPÍTULO V

Diseño de un sistema de Gestión de Calidad

1. Introducción

Uno de los principales desafíos que enfrentan los establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta gastronómica en la provincia de Tungurahua es mantenerse en el mercado con un buen posicionamiento a nivel nacional e internacional. Para lo cual es necesario plantear y estructurar estrategias que les permita adaptarse a los constantes cambios, tanto de la oferta como de la demanda, incorporando criterios de la mejora continua basados en estándares de calidad, promovidos por ejemplo por un Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**) (Pulido, 2010).

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier establecimiento de alimentos y bebidas, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios (atención al cliente) con altos estándares de calidad, los cuales son medidos por indicadores de satisfacción de los clientes. El sistema de gestión de calidad, es un conjunto de actividades que deben estar organizadas, documentadas y simplificadas, para que de esta de manera puedan servir de guía inicial para realizar los procesos correspondientes y manejar la información práctica y ordenada, llevando un control detallado que permita mejorar continuamente.

Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

El **SGC** tiene como soporte una amplia documentación con la cual es posible demostrar el comportamiento de todas las medidas percibidas en un modelo implementado, de esta manera se

comprueba legalmente la veracidad y confiabilidad a la hora de certificar un establecimiento bajo ciertas variables. A partir de un registro detallado de información, es posible identificar ciertos aspectos de manera rápida.

Los sistemas de calidad en los establecimientos gastronómicos, están integrados por las siguientes fases (Becerra, 2012).

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

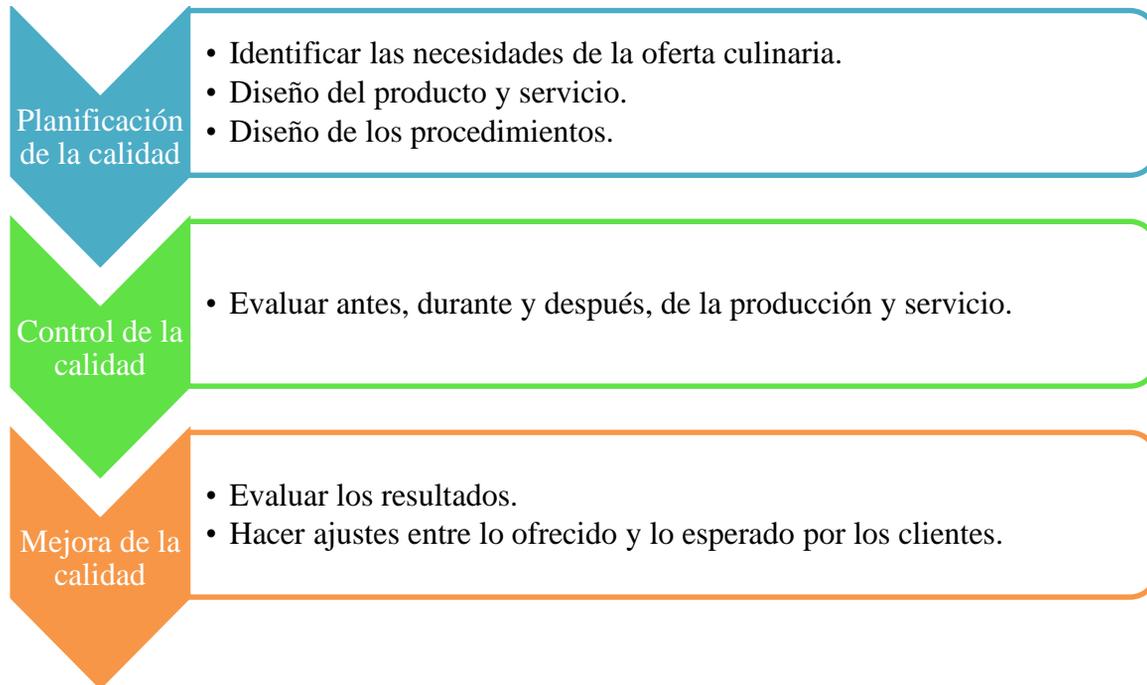


Figura 6: Fases de los sistemas de calidad en empresas gastronómicas. Fuente: Becerra (2012)

- **La primera fase**, consta de: Planificación de la calidad, la cual consiste en conocer las necesidades de los clientes-turistas, para así poder establecer los objetivos y metas para diseñar los diferentes productos y servicios, y orientar bien el diseño de los procedimientos de cada establecimiento de alimentos y bebidas.
- **La segunda fase**, consta de: Control de la calidad, la cual consiste en evaluar la producción del bien o servicio antes, durante y después de su consumo.
- **En la última fase**, Mejora de la calidad, consiste también en evaluar, esta vez los resultados obtenidos y se comparan con los objetivos y metas establecidas inicialmente por la empresa. En ese momento se toman decisiones para poner en marcha la mejora continua.

Características para la implementación

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Durante el proceso de implementación se debe cumplir con ciertas características según las necesidades de cada establecimiento de alimentos y bebidas. El avance histórico que tiene la gestión de la calidad se puede sintetizar en cuatro etapas:

1. Inspección.
2. Control de calidad
3. Aseguramiento de la calidad.
4. Gestión de la calidad total.

Los principales objetivos de la gestión de la calidad, es reducir errores en productos y servicios; mejorar el trato al cliente (turistas-comensal); establecer relaciones mutuamente beneficiosas con todas las partes interesadas a corto, mediano y largo plazo; crear estrategias; analizar y evaluar el desempeño, fortalecer el recurso humano; diseñar nuevos productos y servicios, tomando en cuenta que estos son los factores principales para los establecimientos de alimentos y bebidas.

Un sistema de gestión de la calidad conlleva un enfoque basado en procesos, que permite mejorar las actividades y reducir los costos de producción o prestación del servicio, eliminando los costos de no calidad. Incentivando a que todo el personal del establecimiento conozca como su trabajo se relaciona con los procesos y conforme equipos que puedan realizar cambios y mejorar.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) permite a los responsables de los establecimientos de alimentos y bebidas dirigir y controlar todos los procesos, basarse en los objetivos estratégicos, determinar acciones seguras, e identificar posibles desvíos que se esté generando, sean estos, humanos, materiales, tecnológicos, económicos.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

La implementación y el mantenimiento de un SGC es una decisión que debe ser tomada estratégicamente por parte de los responsables de los establecimientos, en trabajo conjunto de las entidades involucradas (entidades del gobierno), el compromiso a ser asumido por el establecimiento de alimentos y bebidas para una implementación eficaz de un SGC debe incluir los siguientes propósitos:

- Identificar y satisfacer las necesidades de los clientes, de las partes directa o indirectamente involucradas (empleados, proveedores, dueños, organismos gubernamentales, entre otros).
- Obtener, mantener, y mejorar el desempeño general de cada establecimiento de alimentos y bebidas.

Pasos para el diseño de un sistema de gestión de la calidad

El levantamiento de información para la construcción del SGC de los establecimientos de A&B.

Se realizó levantamiento de la información de cada establecimiento de alimentos y bebidas con visitas periódicas, para conocer la situación actual de cada uno de ellos (Ref. Capítulo 2).

Aplicación de la metodología de diseño de un SGC:

1. Determinar el alcance del Sistema.
2. Establecer una política de calidad.
3. Definir los requerimientos del cliente.
4. Identificación y secuencia de los métodos.
5. Definir perfil de puestos y responsabilidades.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

6. Establecer equipos de trabajo.
7. Definir cómo cumplir con los requerimientos de ISO 9001:2015.
8. Establecer indicadores de gestión.

A continuación, se desarrollan los puntos mencionados para la aplicación de la metodología de diseño de un SGC:

1.- Determinar el alcance del sistema

El objeto de este estudio se trata de los establecimientos de alimentos y bebidas, dedicadas a la oferta de productos característicos (comida típica del lugar) de la Provincia de Tungurahua - Ecuador. Es importante definir el alcance del sistema, dado que bajo este se enmarca toda su ejecución, siendo su objetivo principal definir los procesos, controlar y mejorar.

El primer paso para lograr una correcta definición del alcance, es detallar y documentar la mayor cantidad de información relacionada con el proyecto en cuestión, de manera que se puedan desarrollar las siguientes actividades:

Luis Morantes (2014)

- ***“...Identificar y recopilar los requisitos: De esta forma, logramos conocer las exigencias que existen al desarrollar un proyecto, estas pueden ser de carácter técnico, legal, ambiental, etc.***

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

- ***Identificar los interesados o “stakeholders” del proyecto:*** Esta actividad ayudará a conocer todos los grupos interesados y relacionados en la ejecución del proyecto y la manera en que pueden afectar el desarrollo de este, positiva o negativamente.

En cuanto se obtenga la información adecuada, se debe proceder a definir el alcance del proyecto con los datos recolectados, esta tarea es parecida a armar un rompecabezas de requisitos, técnicas, herramientas e interesados, entre otros...”

2.- Establecer de una política de la calidad.

La política de calidad de un establecimiento privada o comercial (en este caso establecimientos de alimentos y bebidas), se enfoca en cómo se proporciona productos o servicios de alta calidad a sus clientes. Esta política está más orientada hacia la satisfacción del cliente, la mejora continua y la competitividad en el mercado.

Algunos aspectos destacados podrían ser:

1. **Satisfacción del cliente:** La política de calidad de un establecimiento de alimentos y bebidas se centra en superar las expectativas de los clientes, brindando productos y servicios que cumplan con sus necesidades y deseos.
2. **Mejora Continua:** Busca constantemente mejorar los procesos y productos para aumentar la calidad y la eficiencia, lo que a su vez puede conducir a una mayor satisfacción del cliente.
3. **Competitividad:** Se esfuerza por mantener una ventaja competitiva en el mercado, donde la calidad de los productos o servicios puede diferenciar a cada establecimiento de sus competidores.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

4. **Innovación:** Fomenta la innovación en productos, servicios y procesos para mantenerse actualizado y relevante en un entorno competitivo en constante evolución.
5. **Compromiso Interno:** La política de calidad de un establecimiento también puede abordar el compromiso del personal con la calidad y la importancia de su contribución en la satisfacción del cliente.

Una política de la calidad es una declaración formal que establece el compromiso de un establecimiento con la mejora continua de la calidad en sus productos o servicios, que define los principios y/u objetivos generales que guiarán las acciones y decisiones relacionadas con la gestión de calidad. En el contexto de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas de la ruta alimentaria, una política de la calidad sería una declaración que enfatiza el compromiso de los establecimientos con la entrega de alimentos seguros, saludables y de alta calidad a sus clientes, además de resaltar su enfoque en la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables.

Los establecimientos de alimentos y bebidas, se deben comprometer con la excelencia en la gestión de calidad en la industria de alimentos y bebidas. Las políticas de calidad reflejan el enfoque en la satisfacción del cliente, la seguridad alimentaria y el cumplimiento de las normativas vigentes ecuatorianas. Para lo cual cada establecimiento debe esforzarse por:

1. Proporcionar alimentos y bebidas de la más alta calidad que cumplan con los estándares de seguridad alimentaria.
2. Garantizar la selección cuidadosa de ingredientes frescos y de calidad para todas las preparaciones de los platillos (comida).

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

3. Cumplir con las regulaciones y normativas locales e internacionales relacionadas con la seguridad alimentaria y la calidad.
4. Mejorar continuamente los procesos y prácticas para satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes.
5. Fomentar la capacitación y el desarrollo constante del personal en prácticas seguras de manipulación de alimentos, atención y servicio al cliente.
6. Mantener una comunicación abierta y efectiva con los clientes para entender sus necesidades y preferencias.
7. Promover el uso responsable de recursos naturales y la adopción de prácticas sostenibles en las operaciones de cada establecimiento.
8. Colaborar activamente con las autoridades locales y otras partes interesadas para asegurar la seguridad y la calidad de los productos.

La política de calidad orienta a todas las actividades y decisiones mientras se trabaja hacia la visión de ser líderes en la oferta de experiencias gastronómicas ecuatorianas excepcionales y seguras en la ruta alimentaria en la Provincia de Tungurahua-Ecuador. El compromiso con la calidad es inquebrantable y fundamental para el éxito y el bienestar de los clientes.

Además, esta política de la calidad establece los valores y objetivos claves que orientan el enfoque de cada establecimiento hacia la gestión de calidad en el ámbito de alimentos y bebidas en la ruta alimentaria. Es importante que la política sea explicada de una buena manera y comprendida por todo el personal que trabaja dentro de cada establecimiento para asegurar su implementación efectiva y la mejora continua de los procesos, para lo cual es importante que el personal tenga capacitaciones periódicas para obtener resultados óptimos.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

3.- Definir los requerimientos del cliente.

El objetivo principal de todos los establecimientos de alimentos y bebidas es satisfacer las necesidades de sus clientes. Para poder cumplir con ello es necesario primero identificarlos, saber quiénes son los clientes reales y potenciales. Se debe elaborar un instrumento de medición de la satisfacción del cliente, contemplada en una encuesta, para su diseño se debe tomar en cuenta aspectos del producto, servicio, capacidad de respuesta, confiabilidad.

Como principales requisitos a cumplir:

- Tiempo establecido para la entrega del producto.
- Correcta entrega del pedido (cantidad y estado de los productos por consumir del cliente).
- Disponibilidad y variedad de productos (por temporada de la provincia de Tungurahua).

Otros aspectos a tomar en cuenta, para conocer el nivel de satisfacción del cliente, son:

- Presentación de los platos (esto está alineado con lo relevado en las encuestas realizadas)
- Sabor y textura de los alimentos y bebidas (propiedades organolépticas)
- Coherencia entre el plato entregado y lo prometido y/o publicitado.
- Producción de platos saludables en cuanto a contenido de grasas, colorantes, condimentos, sal, etc.
- Los productos se encuentren frescos (recién elaborados).
- Buen trato y atención por parte del personal de servicio de los establecimientos.

Los establecimientos de alimentos y bebidas no pueden aspirar a exceder las expectativas de sus clientes cuando no conocen cuales son éstas, para lo cual se recomienda hacer una breve encuesta a los clientes, al finalizar su estancia en el establecimiento, siendo esta una encuesta

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

después de las capacitaciones impartidas al personal de trabajo de cada establecimiento, para poder realizar un feedback sobre la implementación propuesta y aplicada, para así lograr obtener óptimos resultados.

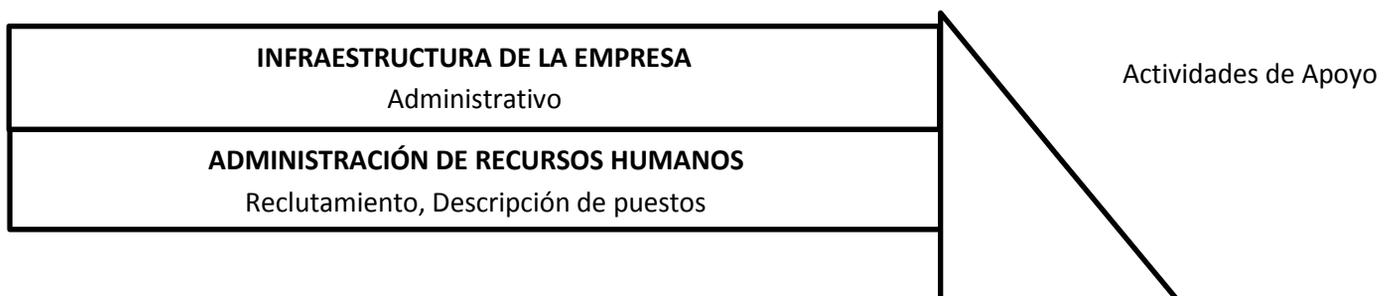
4.- Identificación y secuencia de los métodos.

En la actualidad el obtener y mantener ventajas competitivas, depende de comprender y manejar correctamente los métodos.

- Los métodos tienen que ser fácilmente comprendido por cualquier persona del establecimiento.
- El nombre asignado a cada proceso y/o método a trabajar (aplicar) debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.

Cadena de Valor

Se busca mejorar el producto y servicios, optimizando los recursos, es decir que se debe crear un valor agregado en los productos y servicios ofrecidos (Porter, 2000). Para diagnosticar y tratar de mejorar la ventaja competitiva en los establecimientos de alimentos y bebidas, se debe implementar y adaptar la herramienta de la Cadena de Valor, en la cual están representadas todas las actividades discretas que se desarrollan en la misma, tales como diseño, producción, marketing, logística, distribución de productos, asistencia técnica, etc. Cada una de estas actuaciones discretas puede contribuir a posicionar el coste relativo de cada establecimiento o a crear las bases de diferenciación, es decir, las estrategias competitivas básicas que pueden adoptar los establecimientos.



“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”



Figura 7. Estructura de la cadena de valor

A continuación, se desarrolló la cadena de valor aplicable para cada establecimiento de alimentos y bebidas, adaptable a cada una de las necesidades de los mismos, y en base a un análisis existente dentro de cada establecimiento.

Actividades de Apoyo

➤ **Infraestructura de la Empresa.**

Lamentablemente cada establecimiento no cuenta con una infraestructura apropiada y muy bien organizada, ya que no posee diferentes ambientes para sus clientes, tales como, área de fumadores,

mesas outside, zona wifi y el área compartida; no obstante, las áreas internas tales como bodega y gerencia, son espacios muy reducidos.

El área de producción y servicio a pesar de ser un espacio pequeño deben estar bien instaurados (cocinas, bodega, lavaplatos, mesón de montaje de platos), cada área determinar de

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

mejor manera su espacio, el área de la caja de igual manera, debe ser destinado para su función principal.

Administración de Recursos Humanos.

El personal encargado en el reclutamiento del personal son los propios dueños, y en el mejor de los casos la persona encargada como administrador del establecimiento, quienes, a más de generar nuevos ingresos de empleados, se deben encargan de capacitar en base a las necesidades y requerimientos de cada establecimiento y al mismo tiempo motivar al personal brindando un buen ambiente laboral, otorgando ascensos, eligiendo el empleado del mes, incrementando sueldos, etc.

Además, esta área se debe preocupar del pago de salarios, manejo de uniformes, entrega de certificados, renovación de contratos, es decir todo lo relacionado con el personal.

Desarrollo de Tecnología.

Cada establecimiento de alimentos y bebidas deben poseer maquinarias y equipos de calidad, a fin de producir un producto de primera que sea del agrado del consumidor. Es primordial mencionar que todos los equipos tecnológicos que se ocupen necesitan un mantenimiento adecuado, a fin de conservarlos en buen estado, tanto para el área de cocina, caja y administración.

Actividades primarias

➤ Logístico Interna.

Todo lo referente a la logística interna lo debe llevar a cabo la parte gerencial-administrativa de cada establecimiento de alimentos y bebidas, es decir los pedidos, devolución a

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

los proveedores, recepción y distribución, mientras que el almacenamiento lo realizan los empleados con la supervisión del personal encargado. Cabe mencionar que esta etapa de la cadena de valor se debe manejar conjunta e inicialmente con una empresa externa o personas altamente calificadas para la mejor de dichas implementaciones.

➤ **Operaciones.**

La producción del cada platillo (comida típica), depende de cual haya escogido el comensal, tomando como tiempo base para hacerlo 3 minutos, sin embargo, por el manejo de los equipos, mal abastecimiento de materia prima, falta de experiencia, equivocaciones y cambio en la toma de pedido, no se cumple con dicho tiempo, originando el disgusto de los consumidores.

Para lo cual se debe capacitar al personal de cocina para que cumpla con los estándares establecidos y se cumpla y satisfaga las necesidades de cada comensal.

➤ **Logística externa.**

Una vez elaborado cada platillo (comida típica), el personal destinado es quien se debe encargar de preparar la bandeja de entrega y montarla de acuerdo a la comanda del pedido.

El problema surge cuando existen demasiadas órdenes por entregar, ya que la persona encargada no tiene una guía adecuada para saber el destino de las mismas, puesto que se carece de una comanda con el número de mesas y por ende se dificulta encontrarle al cliente más aun cuando las mesas tampoco tienen numeración.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

➤ **Marketing y Ventas**

Dentro del marketing y ventas debe estar a cargo de los dueños y/o administradores quienes son los que trabajan conjuntamente con los empleados, sin embargo, no se realiza mayor publicidad para cada establecimiento ocasionado que muchas personas no tengan conocimientos de la existencia de la misma y peor aún de los productos que ofrece.

De las pocas actividades que se han hecho en beneficio de los establecimientos de alimentos y bebidas es la entrega de flyers, sin obtener un gran resultado. La única fuente segura de promoción ha sido la técnica boca – oreja, la cual se ha dado por los mismos clientes. Para lo cual los dueños y/o administradores deben encargarse que los comensales hayan recibido un producto y servicio de calidad, para que se genere un marketing indirecto, y buscar la manera de darse a conocer por posibles clientes potenciales.

A continuación, se detallará brevemente en cuadros la intención de cada acción a seguir en base a la cadena de valor.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”



Propuesta Estructural de los establecimientos de
A&B

INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA
Administrativo



RUTA
TUNGURAHUA

OBJETIVO: Administración correcta de los recursos.

PROPÓSITO: Reducción de costos y maximización de la rentabilidad.

ALCANCE: Facilitar el orden y secuencia de los procesos, para lo cual se aplica a los procesos contables y administrativos desde la gestión de las compras, la liquidación de sueldos, entre otros.

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Personal administrativo y/o dueños propietarios.

SUGERENCIA: Realizar una supervisión y control continua.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”



Propuesta Estructural de los establecimientos de
A&B

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Reclutamiento, Descripción de puestos



**RUTA
TUNGURAHUA**

OBJETIVO: Reclutamiento, selección de personal y capacitación.

PROPÓSITO: Gestionar el reclutamiento del personal conforme a las competencias establecidas por las normas INEN del Ecuador, esta norma establece los requisitos mínimos que deben cumplir el perfil del puesto de trabajo, cuyo propósito básico es satisfacer las necesidades locales y facilitar el comercio nacional e internacional.

ALCANCE: Reajuste de la rotación del personal innecesario, mejora de costos, y aumento la productividad.

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Personal administrativo y/o dueños.

SUGERENCIA: El procedimiento en si debe estar a cargo del administrador, bajo la supervisión de los dueños propietarios.

Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”



Propuesta Estructural de los establecimientos de
A&B

DESARROLLO DE TECNOLOGÍA
Manejo de recursos tecnológicos



RUTA
TUNGURAHUA

OBJETIVO: Mejorar la satisfacción y la experiencia del cliente con la prestación de cada platillo y la atención al servicio al cliente.

PROPÓSITO: Aplicar las Tic's en los establecimientos de alimentos y bebidas.

ALCANCE: Toma de pedido más eficiente en un equipo tecnológico; Permitir que el comensal publique en tiempo real su estancia y realizar encuestas de satisfacción.

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Personal administrativo, dueños propietarios.

SUGERENCIA: Los procesos que serán ejecutados estarán debidamente almacenados en el sistema o archivo correspondiente para su posterior revisión.

Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”



Propuesta Estructural de los establecimientos de
A&B

LOGÍSTICA INTERNA

**Compras y almacenamiento de materiales e
insumos**



**RUTA
TUNGURAHUA**

OBJETIVO: Controlar la materia prima entrante y saliente, inventariar, y estandarizar.

PROPÓSITO: Controlar el manejo y uso de los materiales e insumos, previniendo pérdidas o desechos.

ALCANCE: Mantener cada uno de los productos en buen estado con índices perecibles, aplica a la totalidad de los insumos de alimentos y bebidas utilizados para la producción de alimentos dentro del establecimiento destinada a la prestación del servicio al cliente.

RESPONSABLE: Personal administrativo, empleados destinados.

SUGERENCIA: Realizar con anticipación las actividades de adquisición de alimentos y bebidas, obteniendo la mejor relación costo-beneficio. La planificación de las compras es parte del proceso.

Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”



Propuesta Estructural de los establecimientos de
A&B



RUTA
TUNGURAHUA

OPERACIONES

OBJETIVO: Entregar un producto de alimentos y bebidas de calidad y un buen servicio.

PROPÓSITO: Producción de platos típicos (comida) de la provincia de Tungurahua

ALCANCE: Satisfacer al cliente, y posicionarse en la mente y mercado (competencia).

RESPONSABLE: Personal administrativo, empleados destinados.

SUGERENCIA: Crear informes que ayuden a tener una mejora continua y un óptimo seguimiento de los mismos.

Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”



Propuesta Estructural de los establecimientos de
A&B

LOGÍSTICA EXTERNA

**Servicio, requerimiento de pedidos, preparación
de informes**



**RUTA
TUNGURAHUA**

OBJETIVO: Supervisar la operación del área de cocina y del área de servicio.

PROPÓSITO: Inspeccionar los procesos de operación del área de cocina para lograr excelentes prestaciones de platos y servicio ofreciendo la máxima calidad al cliente.

ALCANCE: Mantener una buena presentación de los platos, entrega de los mismos al cliente en el tiempo establecido; Desde el mesero toma la comanda al comensal hasta que el cliente se retira satisfecho del servicio.

RESPONSABLE: Personal administrativo, empleados destinados.

SUGERENCIA: Supervisar a todo el personal con la finalidad de satisfacer a los clientes otorgando la máxima calidad en servicios.

Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”



Propuesta Estructural de los establecimientos de
A&B

MARKETING Y VENTAS
Ventas, promoción y publicidad



RUTA
TUNGURAHUA

OBJETIVO: Proporcionar información (menú de los platillos) de que se ofrece en cada establecimiento de alimentos y bebidas.

PROPÓSITO: Dar a conocer al público en general (turistas-comensales), en forma fehaciente los productos, servicios y espacios a través de diferentes medios como: publicidad, blogs, flyers, participación en ferias de turismo y ferias gastronómicas, página web, telefónicamente y personalmente.

ALCANCE: Brindar información respetiva (menú), a los clientes potenciales, real local, nacional, e internacional solicita hasta el momento de brindar el servicio.

RESPONSABLE: Personal administrativo, empleados destinados.

SUGERENCIA: Mantener actualizada la información de cada establecimiento, hacer seguimiento a los clientes frecuentes y potenciales.

Elabo
rado
por:
Aleja
ndra
Garrid
o

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

	Propuesta Estructural de los establecimientos de A&B	
POST VENTAS		
RUTA TUNGURAHUA		
OBJETIVO: Evaluar los resultados de cada uno de los procesos.		
PROPÓSITO: Obtener estudios minuciosos que proporcionen resultados reales que permita medir los procesos para tomar decisiones para futuras mejoras.		
ALCANCE: Medir el grado de satisfacción del cliente, y mantenerse en la mente de cada uno, para próximas visitas.		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Personal administrativo, empleados destinados.		
SUGERENCIA: Realizar este proceso semestralmente.		

Elaborado por: Alejandra Garrido

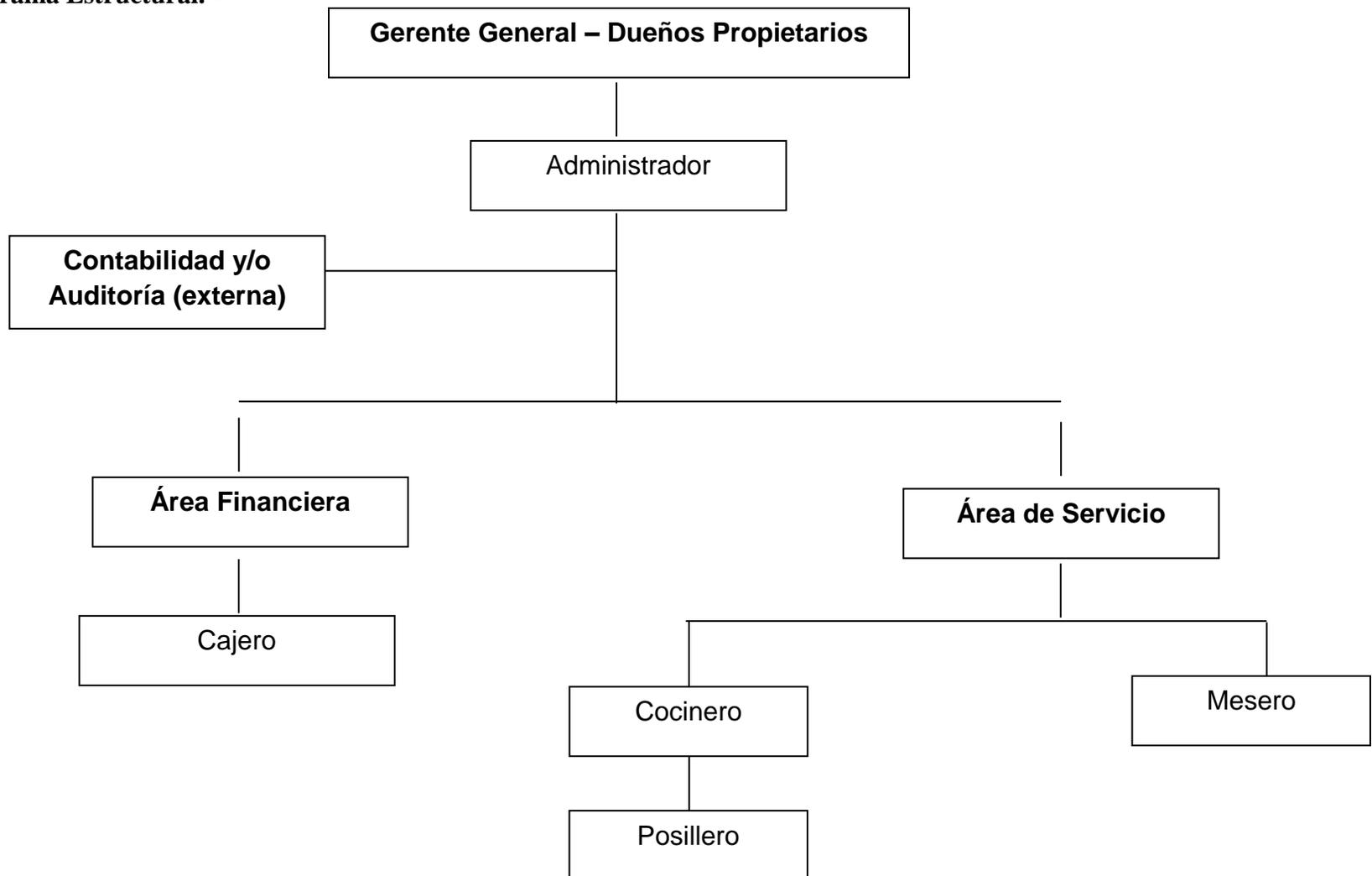
5.- Definir perfil de puestos y responsabilidades.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Una vez realizadas las visitas a cada establecimiento e interactuado con el personal, se pudo evidenciar que el personal es polifuncional. Para lo cual el organigrama estructural propuesto que se detalla a continuación es adaptable, modificable y aplicable para cada establecimiento de alimentos y bebidas.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Organigrama Estructural. -



Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Para la elaboración de las siguientes tablas se tomó de referencia en base a las normas INEN, **Servicio Ecuatoriano de Normalización del Ecuador**, entidad del sector público a nivel nacional; de carácter científico y tecnológico; con autonomía técnica, administrativa, operativa y financiera. El INEN fue creado el 28 de agosto de 1970, mediante Decreto Supremo No. 357. Corresponde la realización de inspecciones para verificar el cumplimiento de normas técnicas, antes y durante un proceso administrativo, dichas normas de acuerdo con las necesidades que se pudo observar en los establecimientos de alimentos y bebidas, son tablas adaptables, modificables en base a las necesidades de cada establecimiento, son características que se deberían cumplir en cada perfil del puesto laboral, de cada empleado, siendo estos perfiles reales y ejecutables.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

	<p>REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL</p> <p>Perfil: ADMINISTRADOR</p>	<p>TABLA DESCRIPCIÓN PUESTO- 001</p>
<p>OBJETO</p> <p>Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el administrador.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como administrador en los establecimientos de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.</p>		
<p align="center">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos básicos de liderazgo y gestión del personal ✓ Métodos específicos de control del personal a cargo ✓ Métodos básicos de control contable y gestión financiera ✓ Programas informáticos ✓ Sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias (stock) 	<p align="center">HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuado ✓ Planificación de corto, mediano y largo plazo. ✓ Raciocinio numérico aplicado a negocios ✓ Actuar de forma independiente para acelerar decisiones ✓ Capacidad para solucionar 	

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas de atención al cliente 	<p align="center">conflictos internos.</p>
<p align="center">ACTITUDES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. ✓ Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos. ✓ Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. ✓ Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. ✓ Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros. 	
<p align="center">FUNCIONES DIRECTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar estrategias ✓ Elaborar planes, presupuestos y sistemas de control ✓ Definir tendencias gastronómicas. ✓ Crear soluciones alternativas 	
<p align="center">SUGERENCIAS POR TOMARSE EN CUENTA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar investigación de mercado, tipos de clientes, producto, proveedor ✓ Elaborar reporte gerencial para la toma de decisión sobre el negocio ✓ Supervisar la seguridad y la recepción de clientes especiales ✓ Analizar buzón de sugerencias 	

Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

	<p align="center">REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL</p> <p align="center">Perfil: CAJERO</p>	<p align="center">TABLA DESCRIPCIÓN PUESTO- 002</p>
<p>OBJETO</p> <p>Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el cajero.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como cajero en los establecimientos de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.</p>		
<p align="center">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos de recepción de comanda (pedido). ✓ Métodos específicos de control de caja ✓ Procedimientos de control de procesos de cobro y cierre de caja ✓ Programas informáticos ✓ Equipos especializados para punto de venta ✓ Principios de contabilidad ✓ Terminología aplicada al sector 	<p align="center">HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cálculo numérico, para gestionar el cobro. ✓ Lectura y escritura para anotación de pedidos ✓ Comunicación oral clara y articulada, con empleo de vocabulario adecuado; ✓ Buena memoria para acordarse de códigos, precios y pedidos; ✓ Capacidad de estimar cantidad y valor. 	

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<ul style="list-style-type: none">✓ Técnicas de atención al cliente✓ Estructura o composición de la carta	
ACTITUDES	
<ul style="list-style-type: none">✓ Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.✓ Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.✓ Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.✓ Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.	
FUNCIONES DIRECTAS	
SUGERENCIAS POR TOMARSE EN CUENTA	
<ul style="list-style-type: none">✓ Cuidar que otra persona manipule la caja de cobro, ya que esta es sensible, por el dinero existente.✓ Contar el dinero que se encuentra en la registradora al inicio y cierre el turno laboral para asegurarse que las cantidades de dinero estén correctas.✓ Tener cambio en moneda y billete para poder dar el vuelto.✓ Contar el cambio que pago el cliente frente al mismo.	

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

	<p align="center">REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL</p> <p align="center">Perfil: COCINERO</p>	<p align="center">TABLA DESCRIPCIÓN PUESTO- 003</p>
<p>OBJETO</p> <p>Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el cocinero.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como cocinero en los establecimientos de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.</p>		
<p align="center">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la carta o menú y ayudar en la definición de la calificación y cuantificación de producto. ✓ Elaborar diferentes tipos de puesta a punto (mise en place). ✓ Verificar calidad y controlar tiempo máximo de consumo ✓ Recibir, verificar y almacenar mercadería comprada o solicitada 	<p align="center">HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formulación ✓ Coordinación motriz ✓ Identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos ✓ Almacenar y organizar utensilios de cocina ✓ Memoria de corto y largo plazo 	

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<ul style="list-style-type: none">✓ Primeros auxilios básicos✓ Buenas prácticas de manipulación higiénica y seguridad alimentaria✓ Técnicas de manejo de inventarios.✓ Tener título de estudios gastronómicos y mínimo de 6 meses de experiencia.	
<p>ACTITUDES</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.✓ Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.✓ Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.✓ Trabajo en equipo, liderazgo, coordinación de equipos de cocina.	
<p>FUNCIONES DIRECTAS</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Participar en la ejecución del inventario de la cocina✓ Preparar la lista de pedidos de compras.✓ Mantener limpia el área de trabajo✓ Evitar desperdicios✓ Realizar el cierre de servicio de cocina✓ Cocinar, realiza preparación de platillos.	

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

SUGERENCIAS POR TOMARSE EN CUENTA

- ✓ Aplicar técnicas de control a fin de evitar contaminación de los alimentos
- ✓ Adquirir nuevos conocimientos gastronómicos.
- ✓ Mejorar los procesos en caso de falencia alguna dentro de los mismos



Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

	<p align="center">REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL</p> <p align="center">Perfil: MESERO</p>	<p align="center">TABLA DESCRIPCIÓN PUESTOS- 004</p>
<p>OBJETO</p> <p>Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el mesero.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como mesero en los establecimientos de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.</p>		
<p align="center">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Normas de etiqueta y protocolo ✓ Técnicas para servir alimentos y bebidas; ✓ Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas ✓ Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación ✓ Operación de los equipos con los 	<p align="center">HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cálculo matemático básico; ✓ Lectura y escritura clara para anotación de pedido. ✓ Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuado; ✓ Análisis del comportamiento 	

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<p>respectivos procedimientos de seguridad y limpieza.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos y técnicas de primeros auxilios básicos; ✓ Técnicas de ventas. ✓ Buenas prácticas de manipulación de alimentos. 	<p>humano e interpretación de lenguaje corporal</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de crisis en situaciones especiales con clientes ✓ Raciocinio lógico y habilidad verbal; ✓ Agudeza auditiva para identificar pedido y llamado ✓ Percepción espacial para facilitar la localización del cliente.
---	---

ACTITUDES

- ✓ **Detallista.** Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- ✓ **Confiable.** Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- ✓ **Atento.** Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- ✓ **Equilibrado emocionalmente.** No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales

FUNCIONES DIRECTAS

- ✓ Conocer el menú, su preparación, ingredientes de los platillos, y presentaciones.
- ✓ Tener preparadas las mesas que va a atender
- ✓ Cuidar la limpieza no solo de la mesa sino de todo lo que compone el servicio, servilleteros, sillas, mantel, etc.
- ✓ Retirar los platillos terminados o servir los faltantes



“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<ul style="list-style-type: none">✓ Tener capacidad para manejar objeciones o reclamaciones, según las políticas del restaurante✓ Atender al cliente durante toda su estadía✓ Dar a conocer al cajero, datos para la elaboración de factura y cobro pertinente.	
<p>SUGERENCIAS POR TOMARSE EN CUENTA</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Servir primero a los niños y las damas✓ Organizar las órdenes en base a las comandas✓ Retirar la vajilla antes que el cliente lo sugiera	

Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

	<p align="center">REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL</p> <p align="center">Perfil: POSILLERO</p>	<p align="center">TABLA DESCRIPCIÓN PUESTOS- 005</p>
<p>OBJETO</p> <p>Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el posillero.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como posillero en los establecimientos de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.</p>		
<p align="center">CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas básicas de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y equipos ✓ Prácticas de arreglo y localización de menaje, utensilios y equipos ✓ Seguridad industrial ✓ Primeros auxilios básicos ✓ Manipulación de químicos y 	<p align="center">HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manipular correctamente los utensilios, equipos menores y equipos mayores ✓ Manipular y transportar objetos, instrumentos y equipos de tamaño pequeño y mediano ✓ Coordinación motriz ✓ Arreglar o reparar daños menores de equipos y utensilios 	

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

<p>productos especiales;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas de manejo de inventarios. ✓ Buenas prácticas de manipulación de alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Almacenar y organizar utensilios; ✓ Administrar inventarios de utensilios.
<p align="center">ACTITUDES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. ✓ Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. ✓ Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. 	
<p align="center">FUNCIONES DIRECTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lava los platos, cubiertos, ollas, y utensilios en general que se encuentre sucios. ✓ Mantiene limpia el área en donde lava. ✓ Seca y guarda las cosas que se han lavado. 	
<p align="center">SUGERENCIAS POR TOMARSE EN CUENTA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar elementos y material de aseo correspondientes. ✓ Brindar apoyo al cocinero y mesero eventualmente. 	

Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Las fichas que anteceden son adaptables, modificables, aplicables a las necesidades de cada establecimiento de alimentos y bebidas, y esta generado en base al organigrama estructural. Para esta parte del proyecto es de gran relevancia el contar con funciones claramente definidas, niveles de autoridad y decisión, así como la descripción de las actividades relativas al puesto laboral y a su participación dentro del SGC para asegurar que cualquier persona que ingrese al puesto de trabajo conozca su papel dentro de cada establecimiento y del SGC. Si no se cuenta con la definición de autoridades y responsabilidades puede causar confusión referente a quién le corresponde hacer tal o cual actividad, lo cual finalmente, se refleja en el producto final que es recibido por el cliente.

6.- Establecer equipos de trabajo.

El formar equipos de trabajo genera una gran ventaja competitiva, ya que trabajar en equipo puede potenciar la productividad y eficiencia de cada empleado que colabora para cumplir con los objetivos de cada establecimiento de alimentos y bebidas.

Se deben establecer equipos de trabajo con todo el personal, que labora dentro del establecimiento, para generar la participación de cada empleado que tome la responsabilidad de vigilar y participar en las actividades relacionadas al SGC, dichos equipos deben estar encabezados por un líder de grupo. Siendo el caso de establecimientos pequeños, debe estar encargado por el personal administrativo en cumplir dicha función.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

7.- Definir cómo cumplir con los requerimientos de ISO 9001:2015

En este punto de debe identificar los procedimientos y documentos requeridos por la norma ISO 9001:2015 que deben cumplir los SGC (Sistema de Gestión de Calidad) y cuya documentación forma parte de la etapa de desarrollo de un SGC misma que serán trabajadas con los establecimientos de alimentos y bebidas involucradas:

- El Centro de Formación y Capacitación Turística, CAPACITUR.
- El consejo nacional de capacitación y formación profesional (CNCF)
- Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional
- El Ministerio del Turismo y la Cámara de Turismo
- Asociaciones Nacionales de Turismo.
- AME (Asociación de Municipalidades del Ecuador).
- CONCOPE (Consortio de Consejos Provinciales del Ecuador)

El propósito de un manual para un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas bajo la normativa ISO 9001:2015 y las normas ecuatorianas habientes es proporcionar una guía clara y detallada sobre cómo implementar y mantener un sistema de gestión de calidad en cada establecimiento. El manual incluye información sobre los objetivos y metas de calidad, los procesos y procedimientos que se deben seguir, y las responsabilidades de cada miembro del personal.

El alcance del manual abarcará todas las actividades relacionadas con la producción, manipulación y distribución de alimentos y bebidas en el establecimiento, incluyendo la recepción de materias primas, el almacenamiento, la preparación, el envasado y la entrega de

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

productos. También incluye aspectos relacionados con la seguridad alimentaria, la gestión de riesgos y la mejora continua.

El manual está alineado con los requisitos de la normativa ISO 9001:2015, que establece los principios y requisitos para un sistema de gestión de calidad efectivo. Además, de cumplir con las normas ecuatorianas aplicables. En resumen, el propósito de un manual para un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas es proporcionar una guía clara y detallada sobre cómo implementar y mantener la gestión de calidad en cada establecimiento, y ser competitivos.

Referencias Normativas ISO

Las referencias normativas de un manual de sistema de gestión de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas bajo la normativa ISO 9001:2015 y las normas ecuatorianas pueden incluir:

- **Norma ISO 9001:2015:** Esta es la norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad. Proporciona un marco de referencia para establecer, implementar y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad.
- **Normas ecuatorianas aplicables:** Además de la norma ISO 9001:2015, los establecimientos de alimentos y bebidas en Ecuador deben cumplir con las normas nacionales específicas relacionadas con la seguridad alimentaria, la calidad y otros requisitos relevantes. Estas normas pueden incluir la Norma Técnica Ecuatoriana (INEN) y otras regulaciones emitidas por las autoridades competentes en Ecuador.
- **Normas de buenas prácticas de manufactura:** Las normas de buenas prácticas de manufactura (BPM) son importantes para garantizar la calidad y la seguridad de los

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

alimentos y bebidas. Estas normas pueden incluir las BPM establecidas por las autoridades sanitarias en Ecuador y otras normas reconocidas internacionalmente.

8.- Diseño de indicadores. –

Una cuestión fundamental para la mejora continua de procesos es la medición o evaluación de desempeño.

Los pasos a seguir son:

1. Identificar los puntos críticos en los procesos establecidos.
2. Construir los indicadores
3. Establecer periodos de tiempo para la medición y análisis de resultados.
4. Recolectar los datos resultantes por medios digitales (encuestas).
5. Mejorar los puntos críticos de los procesos.

1. Identificar los puntos críticos en los procesos establecidos.

- Realizar una lista de las actividades de cada proceso, realizando un check list (formato creado para llevar un control en las tareas y/o acciones que deben realizar el personal de cada establecimiento).
- Evaluar el desempeño de los responsables de cada proceso en base al check list antes mencionado.
- Evaluar los resultados e identificar los puntos críticos que afectan al normal flujo de actividades.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

2.- Establecer periodos de tiempo para la medición y análisis de resultados.

- Con el objetivo de tener un mejoramiento continuo eficaz, dichas evaluaciones se realizarán cada mes con todos los implicados.
- Se designará esta tarea a una persona para mejorar el seguimiento de resultados, realizando un feedback constante.

3.- Recolección de datos por medios digitales.

- Gestionar y establecer una herramienta tecnológica electrónica para las sugerencias y reclamos de parte de los clientes sobre la atención, calidad, recibida en cada establecimiento; Siendo esta principalmente una encuesta en tiempo real, encuestas direccionadas a clientes que ya conocen el establecimiento, sobre la demanda insatisfecha, y para nuevos clientes potenciales.
- Analizar los resultados obtenidos de parte de los clientes.
- Designar a la persona encargada del seguimiento de los resultados de los indicadores.

4.- Mejora de los puntos críticos.

- Evaluar los indicadores obtenidos.
- Realizar un análisis de la situación actual de los procesos.
- Implementar las mejoras propuestas.

A continuación se detallan ciertos objetivos y estrategias básicas y principales que los establecimientos de alimentos y bebidas deberían considerar y cumplir, tomando en cuenta que

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

pueden detallar más, siendo estas adaptables, modificables en base a las necesidades, metas y alcances que cada establecimiento requiera.

Para lo cual los objetivos son acciones específicas y medibles que cada establecimiento debe realizar para satisfacer las necesidades de cada cliente, acompañado de estrategias, que definen cómo se logrará cada objetivo.

Objetivos.

1. Satisfacer las necesidades de los clientes, brindando servicio de calidad, con la ayuda de un personal capacitado.
2. Establecer un proceso de capacitación al personal de los establecimientos de alimentos y bebidas con los suficientes conocimientos acerca de su puesto de trabajo.
3. Mantener a cada establecimiento de alimentos y bebidas en el mercado con firmeza, y captar nuevos nichos de mercado a través de un excelente servicio que satisfaga las necesidades de los clientes.
4. Establecer alianzas estratégicas con otras empresas para poder brindar un mejor servicio y ampliar la clientela frecuente.

Estrategias.

1. Contar con un personal debidamente capacitado en cada área respectivamente para brindar servicios de forma correcta, optimizar los recursos de cada establecimiento para satisfacer las necesidades de los clientes.
2. Trabajar con empresas que brinden capacitación específica para el personal de los establecimientos de alimentos y bebidas.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

3. Promover visitas más frecuentes de los clientes por medio de la publicidad que ofrece cada establecimiento y de nuevas líneas de productos más amplia y atractiva que la competencia.
4. Crear alianzas con empresas cercanas que les interese asociarse y así promocionar de mejor manera los establecimientos de alimentos y bebidas tales como, hoteles, fincas, empresas, tours operadoras, universidades, entre otras.

Planes de Acción

El plan de acción sirve para dar prioridad a las iniciativas más relevantes de los establecimientos de alimentos y bebidas, para así poder cumplir con los objetivos y metas fijadas dentro de cada uno de ellas.

PLAN DE ACCION # 1					
Objetivo: Satisfacer las necesidades de los clientes, brindando servicio de calidad, con la ayuda de un personal capacitado.					
Estrategia: Contar con un personal debidamente capacitado en cada área respectivamente para brindar servicios de forma correcta, optimizar los recursos de cada establecimiento para satisfacer las necesidades de los clientes.					
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	RESULTADO	INDICADOR
Incrementar el número del personal acorde al desarrollo del servicio	Gerente Propietario	Cada temporada (Baja-Alta)	-Humanos -Materiales	Servicio de Calidad	Personal contratado/personal planificado por contratar
Trabajar siempre pensando en la satisfacción de los clientes	Administrador	Todos los días	-Humanos -Materiales	Nivel de aceptación de los clientes	Numero de reclamos/clientes atendidos.

Elaborado por: Alejandra Garrido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

PLAN DE ACCION # 2

Objetivo: Establecer un proceso de capacitación al personal de los establecimientos de alimentos y bebidas con los suficientes conocimientos acerca de su puesto de trabajo.

Estrategia: Trabajar con empresas que brinden capacitación específica para el personal de los establecimientos de alimentos y bebidas.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	RESULTADO	INDICADOR
Selección del personal en base a las necesidades de los clientes	-Gerente Propietario- Administrador	Cada temporada (Baja-Alta)	-Humanos -Materiales Tecnológicos Financieros	Servicio con producto de calidad.	Porcentaje de rotación del personal.
Elección del personal más calificados para el servicio	-Gerente Propietario -Administrador	Cada temporada (Baja-Alta)	-Humanos -Materiales Tecnológicos Financieros	Servicio con producto de calidad.	Personal contratado/personal requerido.

Elaborado por: Alejandra Garrido.

PLAN DE ACCION # 3

Objetivo: Mantener a cada establecimiento de alimentos y bebidas en el mercado con firmeza, y captar nuevos nichos de mercado a través de un excelente servicio que satisfaga las necesidades de los clientes.

Estrategia: Promover visitas más frecuentes de los clientes por medio de la publicidad que ofrece cada establecimiento y de nuevas líneas de productos más amplia y atractiva que la competencia.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	RESULTADO	INDICADOR
Establecer las preferencias del mercado potencial	Administrador	Cada trimestre	-Humanos -Materiales Tecnológicos Financieros	Identificación de posibles clientes	Clientes atendidos/clientes esperados
Mejorar productos y servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los cliente	Gerente Propietario	Cada bimestre	-Humanos -Materiales Tecnológicos Financieros	Ofrecer servicio de calidad	Clientes atendidos/número de quejas
Ofertar los productos y servicios de cada establecimiento	-Gerente Propietario Administrador	Todos los días	-Humanos -Materiales Tecnológicos Financieros	Decisión del cliente.	Clientes atendidos/clientes esperados

Elaborado por: Alejandra Garrido.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

PLAN DE ACCION # 4					
Objetivo: Establecer alianzas estratégicas con otras empresas para poder brindar un mejor servicio y ampliar la clientela frecuente.					
Estrategia: Crear alianzas con empresas cercanas que les interese asociarse y así promocionar de mejor manera los establecimientos de alimentos y bebidas tales como, hoteles, fincas, empresas, tours operadoras, universidades, entre otras.					
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	RESULTADO	INDICADOR
Proponer parámetros equitativos para satisfacer las necesidades de los cliente	-Gerente Propietario -Administrador	Cada trimestre	-Humanos -Materiales Tecnológicos Financieros	Aumentar las ventas dentro de los establecimientos de A&B	Empresas aliadas/empresas planificadas
Ejecutar lo procesos de calidad en las operaciones de los servicio con las diferentes empresas aliadas	-Gerente Propietario	Cada trimestre	-Humanos -Materiales Tecnológicos Financieros	Servicio con producto de calidad.	Tiempo real/tiempo esperado.

Elaborado por: Alejandra Garrido.

A continuación, se detallará con puntos principales del **BSC Balance Score Card**, o cuadro de mando Integral, el cual es una metodología de gestión estratégica que se utiliza para definir y hacer seguimiento a las estrategias propuestas de forma básica y general antes mencionadas. El mismo es adaptable y modificable en base a las necesidades de cada establecimiento.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Balance scordcad.-

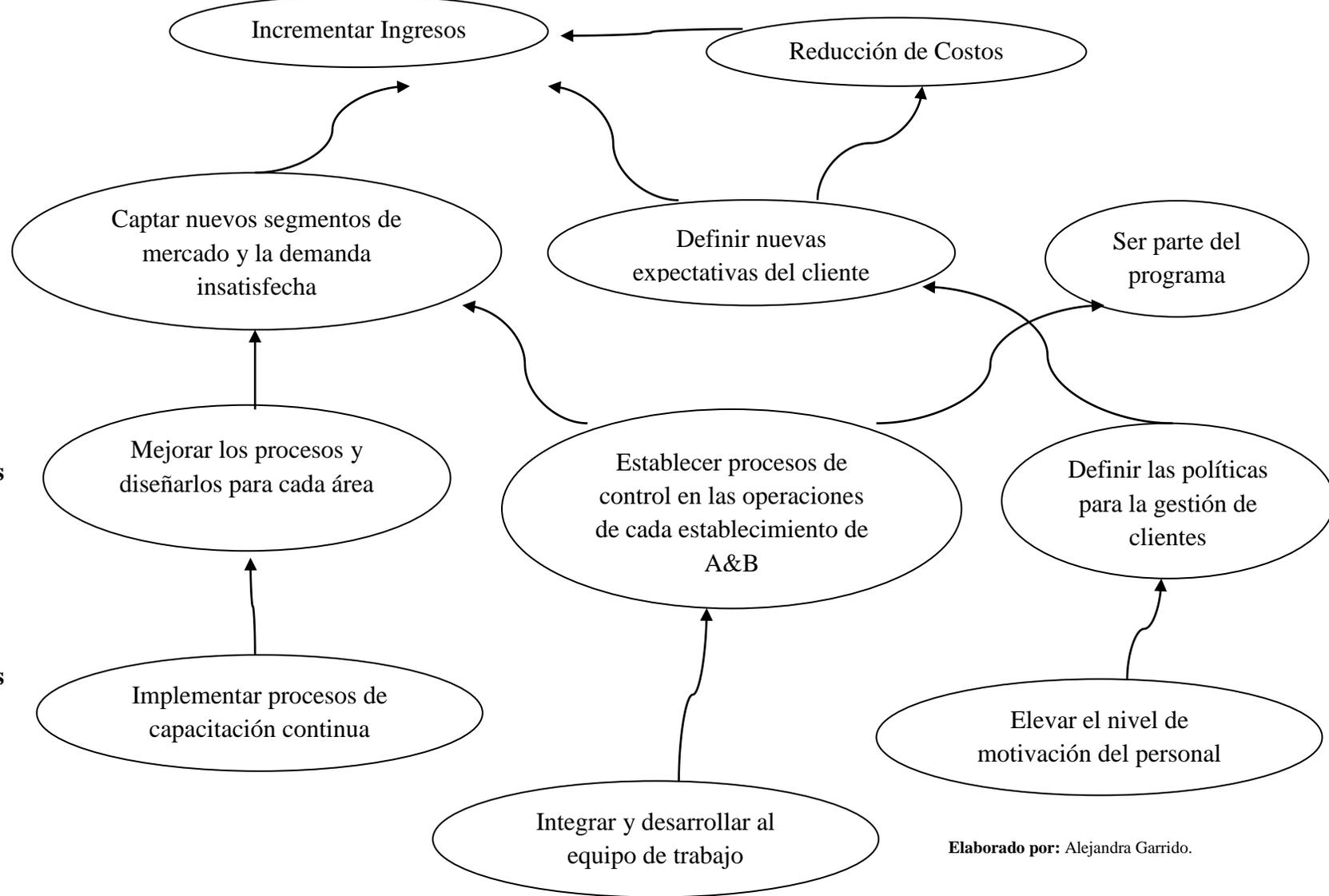
Perspectiva

Financiera

**Perspectiva
Del Cliente**

**Perspectiva de
Procesos internos**

**Perspectiva de
Procesos internos**



Elaborado por: Alejandra Garrido.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Mediante la implementación un diseño de sistema de gestión de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas, se espera que los establecimientos manejen de mejor manera sus recursos que proporcionarán un ahorro de tiempo y costo, los cuales estarán destinados a incorporar capacitaciones periódicas según las necesidades de los empleados.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Durante el levantamiento de información se pudo observar y tener mayor conocimiento sobre el criterio y manejo a nivel administrativo (calidad y servicios), de los diferentes establecimientos de alimentos y bebidas en la Provincia de Tungurahua – Ecuador.
2. Se pudo observar y constatar que la descentralización si genera inconvenientes de crecimiento sobre las pymes, y genera un malestar, debido a que no permite el crecimiento oportuno, ni competente de los establecimientos de alimentos y bebidas en la Provincia de Tungurahua – Ecuador.
3. Tras el previo análisis de la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas, entre los de mayor preocupación se identificó en el área de servicio, y del área administrativa los mismos que actualmente ocasionan pérdidas a cada establecimiento, las cuales se podrían ser utilizados para el mejoramiento de cada establecimiento, además se determinó la existencia de múltiples fallas que tienen consecuencias negativas sobre el desarrollo de los procesos administrativos como son procedimientos muy largos y pérdida de tiempo, y los más importantes sobre la calidad y servicio.
4. Mediante la nueva propuesta de *“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*, se espera que los establecimientos de alimentos y bebidas, que manejen de mejor manera sus recursos, los cuales estarán destinado a incorporar capacitaciones periódicas según las necesidades de los empleados.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Recomendaciones

1. Dar a conocer a todo el personal mediante una capacitación planificada los nuevos cambios que se llevaran a cabo a través del mejoramiento de procesos a implantarse, perfil de puesto deseado, a fin de involucrar más al personal administrativo como de servicios.
2. Aplicar las acciones correctivas mencionadas de inmediato, dando prioridad a las que mayor tiempo de ejecución toman, tales como reclutamiento del personal y realización de esquema de capacitaciones, mejora de procedimientos.
3. Para lograr una mayor satisfacción de los clientes se recomienda seguir añadiendo paulatinamente diferentes tipos de servicios junto a personal capacitado para de esta manera brindar un servicio de alta calidad, delegando las funciones que corresponde a cada persona.
4. Una vez implementada el diseño de sistema de gestión de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas es indispensable hacer una previa evaluación mediante herramientas de calificación de calidad, de tal forma que se identifique debilidades y fortalezas que influyen en la rentabilidad de dicha propuesta.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Bibliografía

- Herrera, Arilla et al.,. (2013). *La generación de lealtad a un destino de turismo gastronómico como factor clave en el desarrollo rural*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4276866>
- Montalvo Moncayo. (2021). *Las rutas alimentarias: una estrategia turística basada en la identidad gastronómica ambateña*. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/1802>
- PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR. (2017-2021). Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021. (2017-2021). Obtenido de <https://www.gob.ec/regulaciones/plan-nacional-buen-vivir-2017-2021#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo,de%20concretar%20los%20desaf%3%ADos%20derivados>
- Alejandra, G. (2013).
- Alejandro, L. C. (diciembre de 2013). *Diseño de un prototipo de silla de ruedas eléctrica, con sistema de ascenso y elevación*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6420>
- Bembibre., C. (julio de 2009). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/geografia/ecuador.php>
- Bernal. (2010). *administración, economía, humanidades*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- CERTO, S. (2001). *Administración Moderna*. Editorial Pearson. Colombia.
- Codo, L. (07 de julio de 2011). Obtenido de El modelo de gestión de Deming en una Empresa de Restauración, Artículo disponible en: Gestión de Restaurantes: [https://www.google.com/search?q=CODO%2C+Llu%C3%ADs%2C+\(07+de+julio+del+2011\)%2C+El+modelo+de+gesti%C3%B3n+de+Deming+en+una+Empresa+de+Restauraci%C3%B3n%2C+Art%3%ADculo+disponible+en%3A+Gesti%C3%B3ndeRestaurantes.com&rlz=1C1VDKB_esEC1078EC1078&oq=CODO%2C+](https://www.google.com/search?q=CODO%2C+Llu%C3%ADs%2C+(07+de+julio+del+2011)%2C+El+modelo+de+gesti%C3%B3n+de+Deming+en+una+Empresa+de+Restauraci%C3%B3n%2C+Art%3%ADculo+disponible+en%3A+Gesti%C3%B3ndeRestaurantes.com&rlz=1C1VDKB_esEC1078EC1078&oq=CODO%2C+)
- Codo, L. (7 de julio de 2011). *El modelo de gestión de Deming en una Empresa de Restauración, Artículo disponible en: Gestión de Restaurantes*. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=CODO%2C+Llu%C3%ADs%2C+\(07+de+julio+del+2011\)%2C+El+modelo+de+gesti%C3%B3n+de+Deming+en+una+Empresa+de+Restauraci%C3%B3n%2C+El+modelo+de+gesti%C3%B3n+de+Deming+en+una+Empresa+de+Restauraci%C3%B3n](https://www.google.com/search?q=CODO%2C+Llu%C3%ADs%2C+(07+de+julio+del+2011)%2C+El+modelo+de+gesti%C3%B3n+de+Deming+en+una+Empresa+de+Restauraci%C3%B3n%2C+El+modelo+de+gesti%C3%B3n+de+Deming+en+una+Empresa+de+Restauraci%C3%B3n)

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

3n%2C+Art%C3%ADculo+disponible+en%3A+Gesti%C3%B3ndeRestaurantes.com&rlz=1C1
VDKB_esEC1078EC1078&oq=CODO%2C+

- Crosby, P. (1987). *Qué hizo Philip Crosby por la gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-hizo-philip-crosby-por-la-gestion-de-la-calidad/>
- Crosby, P. B. (1926-2001). *Seminario Calidad y Evaluación de Procesos*. Obtenido de <https://sceptgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/evolucion/philip-b-crosby/>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Calidad_productividad_y_competitividad.html?id=d9WL4BMVHi8C&redir_esc=y
- Deming, W. E. (2009). *Calidad productividad y competitividad la salida de la crisis*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Fernández, A. S. (2012). *La investigación sobre el desarrollo de la competencia social y ciudadana para una participación crítica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3977777>
- GALINDO MÜNCH, L., GARCÍA MARTINEZ, J., . (1990). *Fundamentos de la administración. 5ta Edición*, . México.: Editorial Trillas, .
- GALINDO MÜNCH, L., GARCÍA MARTINEZ, J., . (1990). *Fundamentos de la administración. 5ta Edición*,. Mexico: Editorial Trillas, Mexico.
- GIMÉNEZ, A. B. (1998). *CALIDAD: ENFOQUE* . Obtenido de <https://www.todocoleccion.net/libros-segunda-mano-derecho-economia/calidad-enfoque-iso-9000-por-albert-badia-gimenez-ano-1998-ap~x54212716>
- Herrera, Arilla. (2013). *La generación de lealtad a un destino de turismo gastronómico como factor clave en el desarrollo rural*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/in/lupe-arilla-herrera-10783b116>
- Ishikahua, K. (1985). *Herramientas de analisis para la mejora de calidad*. Obtenido de <https://mejoradecalidad-victortorcuato.weebly.com/122-kaoru-ishikawa.html>
- ISO. (2005). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- ISO. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad* . Obtenido de http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf
- Juran, J. M. (2001). *Filosofía de la calidad* . Obtenido de <https://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com/uploads/3/9/7/4/39745228/juran-crosby.pdf>

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

- Juran, M. (1988). *Análisis y planeación*. Obtenido de <https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Kaplan, N. y. (1992). *El cuadro de mando integral*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-cuadro-de-mando-integral-de-kaplan-y-norton>
- KOONTZ, H. W. (2007). *Elementos de la administración: Un enfoque internacional*. . México: Editorial McGraw Hill, .
- Llanes Font Mariluz Isaac Godínez Cira Lidia Moreno Pino Mayra García Vidal Gelmar. (s.f.). *De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos*.
- López, G. (2011). *Mediación: Perspectivas desde la Psicología Jurídica*. Obtenido de Redalyc.García-López (2011). *Mediación: Perspectivas desde la Psicología Jurídica*
- López-Guzmán et al.,. (2012). *La gastronomía como motivación para viajar. Un estudio sobre*. Obtenido de http://www.pasosonline.org/Publicados/10512/PS0512_12.pdf
- Marcelo., N. (Diciembre 2014 de 2014). *ECUADOR INTERCULTURAL REVISTA DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY*. Obtenido de <https://www.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/publicaciones/UV-65.pdf>
- MELINKOFF, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas.: Editorial Panapo.
- Miller, D. n. (2 de noviembre de 2013). *LAS HUELLAS DEL AFECTO*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545415010.pdf>
- MIRANDA, J. J. (2007). *GESTION DE PROYECTOS IDENTIFICACION - FORMULACION EVALUACIÓN FINANCIERA –ECONÓMICA – SOCIAL – AMBIENTAL*. Obtenido de <https://leidanoguera.files.wordpress.com/2014/04/gestic3b3n-de-proyectos-juan-josc3a9-miranda.pdf>
- Musse, A. H. (24 de noviembre de 2005). *La Empresa*. Obtenido de <https://derechoecuador.com/la-empresa/>
- Norton. (1992). *El cuadro de mando integral de Kaplan y Norton*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-cuadro-de-mando-integral-de-kaplan-y-norton>
- Norton, K. y. (1992). *Cuadro de Mando Integral de Kaplan y Norton o Cuadro de Mandos Integral (CMI)*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-cuadro-de-mando-integral-de-kaplan-y-norton>
- PEÑA, J. (2007). *Control, Auditoria y Revisión Fiscal*. Colombia: Editorial ECOE Ediciones.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

- PIB - Ecuador registra un crecimiento interanual de 5, 6. e. (2021).
<https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/ecuador-registra-un-crecimiento-interanual-de-5-6-en-el-tercer-trimestre-de-2021>. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/ecuador-registra-un-crecimiento-interanual-de-5-6-en-el-tercer-trimestre-de-2021>
- PLANDETUR. (2020). *Plan estratégico de desarrollo de turismo*. Obtenido de <https://guachapala.gob.ec/wp-content/uploads/2014/09/Plan-Estrategico-de-desarrollo.pdf>
- Porter, M. (11 de diciembre de 2000). *La Cadena de Valor de Michael Porter | Análisis de las actividades de la empresa*. Obtenido de <https://www.dynamicgc.es/cadena-de-valor-porter/>
- Porter, M. E. (2008). *ESTRATEGIA COMPETITIVA Técnicas para el análisis de los sectores y de la competencia*. Obtenido de https://www.academia.edu/24621661/ESTRATEGIA_COMPETITIVA_T%C3%A9cnicas_para_el_an%C3%A1lisis_de_los_sectores_y_de_la_competencia
- Prebežac, D. K. (2011). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/269699801_Index_of_Destination_Attractiveness_as_a_Tool_for_Destination_Attractiveness_Assessment
- QUINTERO, J. C. (2009). *La Planificación*. Cuba.: Editorial Emprestar S.A., .
- RIPOLL, M. V. (26 de octubre de 2010). *Definición de Mejora Continua*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- ROBBINS SREPHEN, P. .. (2000). *Administración. 6ta Edición*. México.: Ediciones Pearson Educación.
- ROBBINS SREPHEN, P. (2000). *Administración. 6ta Edición*. México: Ediciones Pearson Educación.
- ROBLES, Gloria et al.,. (2000). *Administración: Un enfoque interdisciplinario*. México: Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez-Mendoza, e. a. (2020). *Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario*. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/337
- Román, E. P. (5 de octubre de 2018). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- RUSSELL, J. (1998),). *El plan maestro de calidad*. Mexico: Editorial Panorama. .
- Samuel, C. (2001). *Administración Moderna*. Colombia: Editorial Pearson.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Normas ISO 9000 conoce el sistema de gestión de calidad. (10 de 2019 de Septiembre). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/normas-iso-9000-conoce-el-sistema-de-gestion-de-calidad#:~:text=Las%20normas%20ISO%209000%20permiten,producci%C3%B3n%20y%20aumentar%20la%20productividad.>

SERNA, H. (. (1994). *Planeación y Gestión estratégica*. Colombia.: P. Edición Legis,.

Silva, R. O. (2002). *Teorías de la administración*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=tPH5caAXYgcC&lr=>

STONER, J. (1996). *Administration. 6 ta Edición*. México: Editorial Pearson Educación.

STONER, J. (1996). *Administration*. México: 6 ta Edición, Editorial Pearson Educación.

STONER, J. W. ((1990), A). *Administración*. . México.: Edición Prentice-Hall.

Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Torres, Z. T. (2014). *Administración de proyectos*. Obtenido de https://www.academia.edu/51048867/Torres_Z_Torres_H_2014_Administraci%C3%B3n_de_proyectos_M%C3%A9xico_Patria

*“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*

ANEXO N°1

PROVINCIA DE TUNGURAHUA

El contenido de los anexos en general es material de apoyo (folleto), fue elaborado sobre historia y geográfica del Ecuador, por la ingeniera Patricia Albuja, catedrática de la universidad Israel, en el año 2006-2007

ANTECEDENTES HISTORICOS

PREHISTORIA

Antiguas culturas poblaron esta provincia. Según los arqueólogos, en Tungurahua se asentaron las fases arqueológicas Macají, Puruhá Cosango-Píllaro cuyas edades serían 200, 500 y 700 a, d, C respectivamente. Desde el Oriente legaron oleadas inmigratorias. Cuando arribaron los incas la nación Puruhá ocupaba las comarcas hoy comprendidas en las provincias de Tungurahua y Chimborazo. Según un antiguo relato se dice que "Hambato" era un estado indígena independiente a la que pertenecían los Huapantis, Píllaros, Quisanpichas, Izambas y Hambatos. Estos indígenas conservaban una tradición de que sus mayores habían salido de la región oriental. ("La provincia de Tungurahua en 1928").

CONQUISTA Y COLONIA

Después de la fundación de Quito, los conquistadores españoles al mando de Benalcázar incursionaron a estos territorios y vencieron la resistencia indígena encabezada por el valiente Rumiñahui. Avecindados los españoles en estas tierras se inicia el reparto de las

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

propiedades y la formación de las encomiendas que tantas críticas han levantado por los abusos y la explotación que en ellas se cometían con los indígenas. Corresponde a los frailes Dominicos la fundación del pueblo de Baños el año 1553, como puertas que se habría para la evangelización de los pueblos amazónicas. En 1570 don Antonio Clavijo levanta el primer asentamiento poblado con el nombre de San Juan de Ambato. En el lapso de cinco años funda también Píllaro, Pelileo, Paute y Quero. Dentro de la Real Audiencia de Quito, al levantarse a ciudad de Riobamba a la categoría de Villa, se le adscriben Ambato y Mocha como Tenencias.

Debe destacarse que, durante la Colonia, la primera imprenta se instaló en la ciudad de Ambato. Esta fue traída por los padres jesuitas y operada por el tipógrafo alemán Johanes Schartz. Esta imprenta fue trasladada el año 1670 al seminario de San Luis en la ciudad de Quito. El primer periódico se editó el año 1835 y desde esa época Ambato ha sido un gran centro de difusión del pensamiento escrito por medio de periódicos, revistas y libros.

INDEPENDENCIA Y REPÚBLICA

El 12 de noviembre de 1820 se consumó el pronunciamiento independentista con la toma del cuartel realista por un grupo de patriotas armados comandados por Cipriano Delgado. Posteriormente las tropas españolas dirigidas por Melchor Aymerich, Presidente de la plaza de Quito, infringen la derrota de Huachi a las huestes patriotas. El realista coronel González, acantonado en Ambato, despliega una campaña de represalia hasta cuando el ejército de Sucre que inicia la campaña libertadora desde Guayaquil, va terminando con la resistencia española hasta culminar con la batalla de Pichincha.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Para esa época, Ambato era un corregimiento. En 1831 es anexada a la provincia de Pichincha y en 1851, al crearse la provincia de Cotopaxi, pasa a ser cantón de ésta. En 1860 logra la categoría de provincia. El decreto respectivo dice en su artículo segundo: "Los cantones de Ambato, Píllaro y Pelileo, formarán una provincia con el nombre de Provincia de Ambato". Durante la República en Ambato se reunió a Convención Nacional convocada por Vicente Rocafuerte como Jefe Supremo y le elige Presidente de la República (1835). En los primeros meses de 1895 Ambato contribuyó a que se afiance la revolución bajo las enseñanzas de un ilustre ambateño: Don Juan Montalvo. Otro gran político liberal ambateño fue Don Juan Benigno Vela y en el partido Conservador, el ilustre político, poeta y escritor Don Juan León Mera. Por esta razón se llama a Ambato la ciudad de los tres Juanes.

LOS TERREMOTOS

El asiento de Ambato fue destruido por el terremoto del año de 1698 y los escasos sobrevivientes fundaron a nueva ciudad de Ambato en el sitio donde se encuentra actualmente, luego de vencer a la resistencia de los Quisapinchas. Ambato es ascendida a la categoría de Villa el año de 1759 mediante título confirmado por el rey de España. A lo largo de su historia, Ambato y la provincia de Tungurahua han sufrido el flagelo de terremotos y erupciones volcánicas tanto del Cotopaxi como del Tungurahua. Uno de estos años trágicos fue 1797 en que coincidieron terremotos con erupciones volcánicas que afectaron a numerosas poblaciones. El más reciente terremoto sucedió el 5 de agosto de 1949 que afectó a Ambato y produjo la destrucción de Pelileo. La tragedia produjo miles de muertos, damnificados y la destrucción de viviendas, caminos y edificios.

*“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*

ANTECEDENTES GEOGRAFICOS

Limites:

Norte: Cotopaxi y Napo

Sur: Chimborazo y Morona Santiago

Este: Napo y Pastaza

Oeste: Bolívar.

Capital: Ambato

Superficie: 3.334 km²



“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Cantones: Ambato, Baños, Cevallos, Mocha , Patate , Quero , San Pedro de Palileo, Santiago de Píllaro y Tiza leo.

Características geográficas: La provincia se encuentra situada en el centro de la región interandina y presenta **relieves** desiguales como volcanes montes, planicies y valles, estos últimos especialmente dotados por la agricultura y ganadería. Su principal elevación es la Carihuairazo.

Los **ríos** más importantes son el Ambato, Tambalo, Alajua y Panchalica.

Predomina el **clima** templado y seco donde existen zonas de clima abrigado y zonas frías propias de la serranía.

Economía: La variedad de suelos permite que la provincia cuente con una **producción diversificada** de tubérculos, hortalizas y frutas. A Tungurahua se le conoce como la provincia de las flores y las frutas.

En la provincia se ha desarrollado el **ganado vacuno** y el sector avícola. Las ramas industriales más importante son la textil, de confección y las industrias de cuero, seguidas de las de alimento, bebidas y de productos químicos.

Población: La mayoría de la población que habita en la provincia está ubicada en el sector rural, dedicada a las actividades agropecuarias.

El grupo étnico de los Salasacas es el más importante de la provincia y habita en la zona del cantón Pelileo.

ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Fiesta de las Flores y de las Frutas

Es una feria anual que fue creada después del año de 1949.

La Fiesta de las Flores y de las Frutas constituye la fiesta más importante de la provincia, la cual se realiza en la ciudad de Ambato desde el año de 1951.

Estas fiestas tienen como propósito unir más a los ambateños y tungurahueses y turistas en general. A partir del año de 1969, se realizan durante los días del Carnaval la fiesta. Inicia con el pregón de fiestas, acto en el cual la juventud y niñez de las escuelas y colegios anuncian, recorriendo las calles, que las festividades han comenzado y que la alegría, el color y la música se han hecho presentes. Posteriormente se elige a la Reina de la ciudad, en donde los barrios ambateños a través de sus comités participan con sus candidatas, las mismas que recorren las calles centrales acompañadas de una caravana de simpatizantes. La elección de la reina es el acto más sobresaliente y en el actúan diferentes delegados de instituciones gubernamentales, particulares, educativas, barriales, etc, en calidad de jurados. Electa la soberana y luego de varias horas, se procede a la coronación, acto que se realiza en el coliseo Cerrado de Deportes y en donde intervienen artistas de fama nacional e internacional.

Paralelamente a estos acontecimientos se realizan ferias: florales, arqueológicas, exposiciones artesanales e industriales, etc. Para los últimos años, las exposiciones

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

realizadas en el centro de Exposiciones Ambato han constituido una de las más importantes del país, pues concurren a él los más destacados expositores de todas las ramas.

Otro acto, es el desfile general, en él participan todos los colegios de la ciudad, interpretando a través de sus comparsas, carros alegóricos, estampas costumbristas del Ecuador, América y el mundo. Este acontecimiento dura varias horas y la concurrencia de turistas es muy grande. En los barrios de la ciudad se realizan, durante algunas noches, alegres bailes amenizados por las más famosas orquestas musicales y discos móviles del papis. Las fiestas concluyen con la “Ronda Nocturna”, en la cual la luz y la alegría nos dicen “hasta el próximo año”.

Carnaval de Ambato. En el acta de creación de la feria dice que estatuye la fiesta como “la prueba más típica de la legítima ambateñidad que anima a la ciudad y a la provincia”. Con la feria quedó desterrado el antiguo juego de Carnaval con agua y en su reemplazo se desarrolla un nutrido calendario de festejos de todo orden, incluidos los actos culturales, artísticos y académicos. Pueden destacarse: El Festival Internacional del Folklore, El Salón Nacional de Pintura Luis A., los juegos florales, los festivales de danza, la coronación de la reina.

Fiestas de cantonización de Baños. Estas fiestas se realizan desde los inicios del mes de diciembre hasta el 16 del mismo mes. Con estas fiestas se celebra la cantonización de Baños de Agua Santa. Los rasgos principales de estos festejos constituyen; el pregón de fiesta, la elección de la reina de Baños, los bailes barriales, presentaciones de artistas y

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

grupos musicales, la carrera de coches de madera, el desfile folklórico, el desfile Cívico-Militar, exposiciones y muestras pictóricas, encuentros deportivos y más actos sociales y culturales además de la gran elaboración de la melcocha más grande del mundo, elaborada con miel de caña.

Fiestas Marianas de Mayo.- La constituye con las celebraciones de misas y procesiones.

Carnaval Chiquito.- Es una celebración que se lleva a cabo una semana después del Carnaval con romerías por las calles de la ciudad.

Corpus Cristi.- Se lleva a cabo con la celebración de misas, procesiones y con la preparación de una bebida típica llamada champús.

Semana Santa.- Procesiones y misas en domingo de Ramos y Viernes Santo.

Navidad.- Pases del Niño de escuelas y barrios.

Cada Semana. Llegan diversas romerías de varios puntos del país en pos de tributar honores a la Virgen de Agua Santa de Baños

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Pelileo. Los habitantes de cada una de las parroquias se identifican por sus características físicas y humanas muy particulares, cada una de ellas es dueña de su patrimonio cultural, rico en folklore.

En sus fiestas se exhiben fiestas de danzantes, caporales, curiquingues, capitanas, pendoneros, saumeriantes, yumbos, tejedores e infinidad de grupos menores que tratan de conservar sus tradiciones.

Píllaro. Antiguamente fue asiento de las tribus Tasinteo, Quillacunas, Montugtusas, Guapantes y otros que se distinguen siempre por sus amor a la libertad y a su patrimonio.

Patate. La Fiesta del Señor del Terremoto es una manifestación folklórica que se celebra hace 2 siglos en ese cantón.

Se llama Fiesta del señor del Terremoto a raíz del terremoto de 1797, se trasmite de generación en generación. Según la leyenda se relata que un pastor estaba con sus ovejas y se dio cuenta que estas formaban un círculo y bailaban asustadas, en el llano de la Merced: se dice que el pastor fue donde el cura quien no quiso escuchar y el decidió con la gente del lugar, donde comenzaron a cavar en el sitio preciso y encontraron la actual imagen del Señor que hasta hoy se venera.

ATRATIVOS TURÍSTICOS CULTURALES

En Ambato

MINIBIOGRAFIAS DE LOS TRES JUANES

Juan Montalvo. Es una figura universal. Quizá su rasgo predominante fue el ser un apasionado luchador modelado por el romanticismo revolucionario que lo aproxima a Víctor Hugo. Montalvo nació en Ambato el 13 de abril de 1832 y murió en París el 17 de enero de 1889, tras meses antes de cumplir 57 años de edad.

Apasionado por el estudio, en su quinta de Ficoa, aprendió latín, griego, francés, italiano e inglés. Leyó a los autores clásicos y en su propia lengua a los más famosos autores europeos. A los 26 años viajó a Europa y en París se puso en contacto con los franceses más eminentes, dedicándose a una intensa vida intelectual. En 1860 regresó al Ecuador e inició una vigorosa campaña libertadora contra el despotismo de García Moreno. En esta época escribe su obra *La Cosmopolita*.

Se exilió en el pueblo colombiano de Ipiales y nuevamente viajó a Europa, Italia, España y Francia, después de la muerte del presidente García Moreno regresó a Ambato y combatió a José Ignacio de Veintimilla con sus terribles *Catilinarias*. Parte otra vez para Europa, este viaje fue el último. En 1883 en España es propuesto por Juan Valera, Núñez

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

de Arce y Emilio Castelar para su ingreso a la Real Academia de la Lengua. Vuelve a París para trabajar en la edición de sus obras, hasta su muerte.

Todos los libros de Montalvo llamaron la atención de los críticos: Los Siete Tratados, Los Capítulos que se le Olvidaron a Cervantes, El Cosmopolita, Las Catilinarías, Geometría Moral, El Espectador, La Mercurial Eclesiástica y sus obras menores.

Juan León Mera. Poeta, crítico, novelista, ~~Mera~~ es otra de las grandes figuras nacionales. De la misma edad de Montalvo (nacimiento 28 de junio de 1832) desde niño tuvo una vida inclinada a la literatura, al igual que Montalvo. Mera también fue una autodidacta y un gran lector. Sus primeros artículos y poesías aparecen en revistas y periódicos hasta que a los 26 años se decide a la publicación del primer volumen de sus poesías. Después publica la leyenda “La Virgen del Sol”, que despierta la admiración entre los **críticos** extranjeros.

Su obra maestra en el campo del relato es la novela Cumandá que confirmó la admiración que se le tributaba.

En 1865 fue propuesto para que escribiera la letra del himno nacional, al presentarlo en la legislatura fue aprobado sin modificación. En esta época los países hispanoamericanos estaban indignados por el envío de la escuadra española al Pacífico con pretensiones de reconquista. Desde esta fecha su producción en prosa y verso fue muy frecuente. Como escritor político, Mera, no pudo sustraerse a las violentas polémicas. Afiliado al partido

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Conservador, defendió con sinceridad y vigor sus creencias y ocupó altos cargos políticos.

La mayor parte del tiempo vivió en su delicioso retiro de la Quinta de Atocha y murió el 13 de diciembre de 1894 a los 61 años de edad. Sus principales obras además de las indicadas anteriormente son: Cantares del Pueblo Ecuatoriano, Ojeada Histórico-Crítica sobre la poesía ecuatoriana, Fábulas, Estudios Biográficos, Tijeretazos y Plumadas, Mazorra y otras leyendas, Entre dos Tías y un Tío, Poesía y otras de carácter didáctico.

Juan Benigno Vela. Uno de los más notables políticos liberales. A él se debieron las primeras leyes renovadoras dictadas a raíz del triunfo liberalista en 1895. Fue un apasionado discípulo, admirador de Montalvo de quien fue además confidente y secretario. Nació en Ambato el 9 de julio de 1843 y murió en la misma ciudad en 1920. Vela fue un insigne periodista y orador. Su decisión y coraje político, lo demostró enfrentándose al gobierno de García Moreno que le valió siete meses de prisión en Mazmorras. Perdió la vista en 1870 y fue el triunfo del liberalismo en la sierra.

Después del triunfo de Gatazo, Vela recibió del Gral. Alfaro, amplios poderes para organizar el nuevo gobierno. El fusilamiento del periodista León Vivar lo alejó temporalmente de Alfaro.

En 1906 escribió el proyecto de constitución política que a prueba la Constituyente y participa activamente en la elaboración de las más importantes leyes como el Registro y Matrimonio Civil, Ley de Cultos, Ley de Instrucción Pública, etc. Escribió en los periódicos El Combate, La Idea; el Argos y El Pelayo.

*“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*

BARRIO BELLAVISTA.- Es uno de los populosos barrios en Ambato en el que en 1865 García Moreno plantó unos de los primeros eucaliptos de Australia.

Es este barrio se encuentran los dos centros deportivos más importantes de la ciudad: el Estadio Bellavista y el Coliseo Cerrado de deportes.

BARRIO MIRAFLORES.- Es un barrio residencial de Ambato. A lo largo de la avenida del mismo nombre se puede admirar las mansiones adornadas de madreselvas en los muros, crisantemos en los patios, mirtos sobre balcones y lilas en los cercados.

En Miraflores se encuentran hoteles de primera categoría como el Hotel Florida y Villa Hilda.

EL SOCAVÓN.- Se encuentra en la zona de Cashapamba, al otro lado del río y un tanto más al norte: lugar histórico, ya que allí se efectuó la primera fundación de Ambato y en 1948 fue escenario de un enfrentamiento militar por problemas políticos nacionales.

Es un lugar de retiro y descanso, llamativo por sus piscinas, parque infantil, es muy concurrido sobre todo los domingos.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

INGAHURCO.- Es un barrio tradicional y pintoresco de la ciudad en donde había antiguamente una laguna que constituía un atractivo, ahora hay en el extenso espacio canchas deportivas.

PICAIHUA.- Está situada al sureste de la ciudad de Ambato a 7Km. de distancia. Se halla entre los ríos Ambato y Pachanlica. Su clima es templado y seco, sus terrenos producen cereales, hortalizas, tubérculos y legumbres. Pero el principal producto es la cabuya, que es de donde se obtiene la fibra para la confección de hamacas, costales, cordelería y principalmente calzado.

LAS VIÑAS.- Es uno de los caseríos que pertenece a Picaihua, un lugar fértil por la humedad que propicia la formación de huertos. El valle de LA Viña se extiende a lo largo del río Ambato, hasta la unión del Cutuchi, tiene una temperatura media de 15°C. Los cultivos principalmente son durazno, aguacate, col, tomate, remolacha, maíz, fréjol, ají, etc.

PARQUE MONTALVO.- Está en el centro de la ciudad teniendo a sus lados las calles Montalvo; sucre. Castillo y Bolívar, está bordeados por muros de arquería y rejas, en el centro está la estatua del ilustre escrito y una pileta con la figura de una mujer.

En todo el parque encontramos cipreses con variables formas suspirosas decorativas, rosas y más flores, todo el parque tiene a su entorno varias entradas alternativas. El parque está rodeado por el edificio del Municipio, la Casa de la Cultura, LA gobernación, el Banco Central y la iglesia de La Catedral.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

En una de las esquinas, exactamente en la de las calles Montalvo y Bolívar, está ubicada la casa natal de Montalvo donde se puede apreciar el mausoleo, museo, biblioteca de Juan Montalvo, adecuados para el servicio de la comunidad.

PARQUE CEVALLOS.- Rodeado por suspirosas y cipreses decorativos, en el centro del busto de Pedro Fermín Cevallos, célebre historiador del Ecuador, está limitado por las calles Martínez, Sucre, Lalama y la Av. Cevallos principal medio de comunicación y acceso a la ciudad.

En este parque que sirve también como paradero de las líneas de transporte urbano de la ciudad, se hace presente la visita de los habitantes para esperar, descansar, recordar, etc. Frente al parque Cevallos se encuentran las instalaciones del Colegio Bolívar, que a su vez tiene en su interior un gran museo de Ciencias Naturales, Historia, etc.

PARQUE DOCE DE NOVIEMBRE.- Ubicado en la salida hacia el puente a desnivel que nos llevará a Ingahurco, al estadio o a la salida de Baños, entre las calles Mera; Juan Benigno Vela, Martínez y Doce e Noviembre. Es un parque abierto, más accesible.

En el centro está el monumento conmemorativo a la Independencia de Ambato.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

PARQUE DE LA MADRE.- Ubicado junto al teatro al aire libre Ernesto Albán y donde se puede ver la representación de Juan León Mera con el personaje de su conocida novela “Cumandá”, parque que tiene en su centro la representación de una mujer con un tierno hijo en brazos.

PARQUE JUAN BENIGNO VELA.- Conocido como el parque de los enamorados, por su afluencia de parejas todo el tiempo. Ubicado en la Av. De Los Shyris en el populoso barrio de San Antonio.

PARQUE LAS PALMAS.- Ubicado en el sector de Ficoa , en la intersección de los barrio Ficoa y Miraflores, en donde se encuentra también la Quinta del Cervantes de América, Don Juan Montalvo.

PARQUE LUIS A. MARTINEZ.- Ubicado en el sector de Ficoa, se encuentra circundando por la calle Rodrigo Pachano y el río Ambato. Consta de juegos infantiles, canchas de uso múltiple y pista de baile.

PARQUE LOS QUINDES.- Ubicado en la calle circunvalación y los Quindes, en el sector de Ficoa, consta de canchas de juegos, en este hermoso sector se puede disfrutar los famosos helados de apila y de las papas con conejo, una de las delicias del lugar.

PARQUE NEPTALÍ SANCHO.- Ubicado en el prestigioso barrio de LA merced, en cuyo centro se encuentra el busto de Don Neptalí Sancho, quien nació en la parroquia

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

de Santa Rosa del cantón Ambato y organizó la feria interprovincial inaugurando el actual Mercado Central en 1948. el parque está rodeado de la iglesia de La Merced, de la escuela y teatro Juan Benigno Vela.

PARQUE SUCRE.- Ubicado en la calle Urdaneta y Huayna Cápac hoy Quis Quis, situado en el prestigioso barrio de Bellavista en donde se encuentra también el estadio de Bellavista y el Seminario de los Padres Josefinos.

PARQUE EL SOCAVÓN AREA RECREACIONAL.- Ubicado en la parroquia de Atococha sector Tambillo. Consta de juegos infantiles, piscina, un salón de baile, un bar restaurante, canchas deportivas y la hermosa vista del cruce del río Ambato, construido por el Ilustre Municipio de Ambato en 1941.

El Socavón en la zona de Cashapamba ahora da su acogida como lugar de retiro y descanso para propios y extraños, convertido en un lugar de distracción, llamativo por sus instalaciones de piscina, parque infantil y áreas naturales acogen al visitante, alejado del bullicio típico de la ciudad, brindará paz al que lo visite para recrearse en sus naturales y bellas instalaciones.

Además encontramos junto al río los atrayentes lugares de La Viña, Catiglata, La Península; que atraen a la gente que ama el contacto con la naturaleza. A todos estos lugares se tiene acceso por las calles de la ciudad y tomando las líneas de transporte que llegan a estos parques, que son parte de la vida y el desenvolvimiento de las actividades

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

diarias. El Socavón se encuentra a 300 metros. Desde la dirección de las Av. Unidad Nacional y Albornoz, siguiendo al norte.

PARQUE DE LOS HÉROES. Ubicado en la parroquia Celiano Monge, rodeado por las calles de Los Héroes y Rosa Robalino.

PARQUE JUAN LEON MERA.- En honor del autor del Himno Nacional, parlamentario, periodista y novelista, ubicado en las calles Trajano, mera, Juan León Mera y Av. Circunvalación en el barrio Atococha.

PARQUE ABELARDO PACHANO.- Con sus follajes de eucaliptos centenarios. Este ilustre ambateño nació en la parroquia de Santa Rosa del Cantón Ambato. Desempeñó importantes cargos como: Presidente de la Cámara de Comercio; Diputado por Tungurahua, Alcalde por varias ocasiones.

Tuvo la iniciativa de proveer de energía eléctrica suficiente que abastecería las industrias de la provincia.

MUSEO DE CIENCIAS NATURALES.- Situado en las calles Sucre y Zalama (Colegio Nacional Bolívar). Horario: De lunes a viernes de 08h00 a 12h00 y de 14h00 a 17h00.

Etnográfico y arqueológico, exhibe colecciones arqueológicas y de Ciencias Naturales, a más de muestras de etnografía local. Muy interesantes son las fotografías de principio de siglo, debidas a uno de los pioneros de andinismo de ecuatoriano.

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

MUSEO DE LOS PADRES JOSEFINOS.- Situado en la Av. Pichincha y Bellavista (Escuela Suárez). Horario: se ha de fijar previa cita. Sólo para quienes gusten ver animales disecados, aves y mariposas del Oriente.

MUSEO LUIS A MARTINEZ.- Situado en la calle Bolívar y Castillo, edificio del Ilustre Municipio.

Horario: De lunes a viernes de 09h00 a 12h00 y de 14h00 a 17h00.

Se exhibe una colección de pintura ecuatoriana contemporánea la que reúne obras de Aníbal Villacís, Flores Valles, Eduardo Kigman, Franklin Ballester, etc, mención aparte merece el nombre de Oswaldo Viteri, uno de los más importantes artistas plásticos, dibujante excepcional y sin duda uno de los pintores más destacados de Ecuador.

MUSEO DE ZOOLOGÍA.- Situado en Ingahurco, edificio de la Universidad Técnica de Ambato, con ejemplares de fauna andina y oriental.

MUSEO RUMIÑAHUI.- De la Casa de La Cultura, con objetos de la Cultura Panzaleo.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00.

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

CLUB TUNGURAHUA.- El más antiguo de los centros sociales de Ambato, es sin duda el Club social y deportivo Tungurahua, su fundador fue en todo el país Luis A. Martínez.

El 31 de marzo del año 1903, se reunieron en casa del Sr. Don Leonidas H. Viteri varios caballeros que se caracterizan por tener una posición social e intelectual, decidieron fundar un centro social de primer orden que se denominaría Club Tungurahua.

QUINTA DE JUAN LEON MERA.- Situada en la Av. De Los Capulíes.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:00.

Antigua mansión de Mera, su visita ofrece la oportunidad de conocer Atocha, el pintoresco barrio ubicado al otro lado del río Ambato.

CASA DE LA CULTURA.- Situada en la Calle Bolívar y Montalvo

Horario: De Lunes a Viernes de 09h00 a 13h00 y de 15h00 a 19h00.

En donde podemos admirar lo mejor de las exhibiciones de etnografía.

QUINTA DE LUIS A MARTÍNEZ.- Ubicada en la Av. De Los Capulíes –
Atocha.

Horario: Informes en el Departamento Nacional de Cultura.

La Liria también se la conoce, es una hermosa mansión de jardines y paisajes.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

MAUSOLEO DE JUAN MONTALVO.- Fue construido desde 1928 hasta 1932 por el Arq. Jorge Mideros, todo está hecho de piedra y se lo hizo con el objeto de albergar restos traídos desde el 13 de abril de 1932.

SEMINARIO DE LOS PADRES JOSEFINOS DE MURIALDO. La iglesia de La loma se construyó entre 1923 y 1944, destruyéndose en el terremoto del 5 de agosto de mismo año. En 1950 se la reconstruye terminándose de edificar en 1958. en esta iglesia podemos encontrar el cuadro de San José Obrero del pintor Ricardo Santori.

Allí funciona el seminario Josefino y desde el 20 de octubre de 1976 el Instituto Técnico Artesanal González Suárez, a cargo de los padres Josefinos de Murialdo, en memoria de San Gregorio Murialdo, fundador de la congregación Josefina.

LA CATEDRAL.- La primera piedra de la nueva Catedral, luego de la destrucción anterior 1949, se coloca en noviembre de 1950. Los planos fueron elaborados por la Compañía constructora Mena Atlas, aprobados por la Junta de Reconstrucción del Ilustre Municipio de Ambato, que en sesión del 8 de febrero de 1952 se comprometen a efectuar la reconstrucción de la Catedral y del Palacio Episcopal de Ambato, terrenos de propiedad de la curia.

En uno de los altares laterales se reproduce la Catedral Miniatura, todo repujado en plata, trabajado por el artista Sr. Villafuerte quien hizo la entrega oficial, el 8 de Diciembre

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

de 1954. La inauguración por parte del Presidente de la República se realizó el 12 de diciembre de 1954.

En la parte exterior de la fachada lateral de este monumental templo podemos observar la gigantesca obra escultórica realizada por “Intiyan” de la Virgen de la Elevación, patrona de la diócesis de Ambato de una altura de 5 metros. Virgen de rostro apacible risueño que lleva en su brazo izquierdo al Niño Jesús y en su mano derecha la Catedral sobre un peñasco destruido entre una azucena y una manzana, hermoso símbolo de la tierra ambateña “Tierra de flores y frutas”

En la fachada frontal se admira a 5 ángeles guardianes de 3 metros d altura cada uno, creación de la artista ecuatoriana Doña Carmela Estévez de Carillo, el altar mayor es obra del distinguido arquitecto ambateño Pedro Vásconez “los vitrales en su mayoría son venidos del Uruguay”

El 5 de mayo de 1953 se realizó la fundición de las campanas en los talleres del Sr. Antonio Armendáriz, el Sr. Obispo bautizó a las diversas campanas con el nombre de Nuestra Señora de La Elevación, la más grande, San José San Juan Bautista, santos las otras dos.

El altar para el Sagrario fue rehabilitado por el Maestro Villacís del antiguo de la Catedral destruida. Los alteres de La dolorosa y del Sagrado Corazón de Jesús fueron realizados por el maestro Luis Manzano.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

De acuerdo con el proyecto uno de los elementos más originales debe constituir la mesa del altar, para la celebración de la misa, con este propósito se consiguió una piedra de un metro veinte por dos a tres metros de largo, traídos de las orillas del Pastaza, en donde se encuentran grandes piedras de la lava del Tungurahua, a la piedra se la cubrió con una plancha de mármol de Carrara para facilitar las ceremonias.

MEDALLA MILAGROSA.- Ubicada en las calles Rocafuerte y Lalama. Fue construida en el año de 1850 por el Arq. Alemán Padre Brunei. Aquí se encuentra una réplica del monumento a la primera imprenta.

También podemos encontrar la estatua de San Gonzalito en el patio de la capilla, la imagen es de un franciscano portugués que fue como misionero al Japón, lo martirizaron en esas islas, esta estatua la trajeron los franciscanos con un cuchillo clavado en la espalda, las manos y pies chorreando sangre y la profunda tristeza de su mirada de vidrio con rasgos muy notables que no se ven fácilmente en la imaginería popular.

IGLESIA DE SAN FRANCISCO Y SANTO DOMINGO.- Son iglesias de construcción moderna debido a que se derrumbaron las anteriores a causa de los movimientos telúricos, dañando gran parte de su construcción y son ahora reconstruidas.

LA IGLESIA DE LA MERCED. Fue construida a principios del siglo XIX y está situada en la calle Bolívar en el sector del parque del mismo nombre.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

MONUMENTO A LA PRIMERA IMPRENTA. Ubicada a 400 metros, más arriba de la ciudad, en la parroquia de Pinllo y sirve de mirador para los visitantes.

Ambato tuvo la suerte de ser la primera ciudad del Ecuador en instalar la imprenta, fue el medio más eficaz para el progreso de nuestro pueblo. Los padres Jesuitas, Tomás Nieto Polo y José M. Magueri fueron quienes introdujeron la imprenta con el nombre de “Imprenta de la Compañía de Jesús”.

QUINTA DE JUAN LEON MERA.- Esta preciosa propiedad de lo que queda de la familia Mera, está ubicada en el barrio Atocha, al otro lado de la ciudad cruzando el río Ambato, en la zona que hace años se destinaba para realizar retiros vocacionales y eran considerados las afueras de la ciudad.

Ahora es accesible por la llamada Av. De los Capulíes, nombre dado por la presencia de este árbol frutal en la zona, aunque se puede apreciar mayoritariamente y como característica del lugar los árboles de eucalipto e inmensas palmeras que a diario dejan caer sus frutos que son recogidos por la gran cantidad de transeúntes de este sitio.

La entrada a la quinta es una bajada empedrada limitada por inmensas palmeras y alumbrada por típicos farolitos de años atrás. Una vez dentro de la quinta encontramos la construcción de una sola planta, seis habitaciones, dispuestas en forma de U, la primera habitación a nuestra izquierda contiene una cámara de estilo antiguo en madera con espaldar y pie alto en la habitación se observa también dos sillas y un pequeño velador con

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

su lámpara. Al centro de la construcción está un hermoso jardín con abundantes rosas, gardenias, pensamientos, etc, que no podían faltar en un lugar donde todo es naturaleza. Más abajo cerca del río se encuentra el tronco caído de un inmenso eucalipto, también podemos ver un pequeño tronco torcido en el cual los enamorados piden un deseo y colocan en su interior una moneda y conservan la esperanza que el deseo se cumplirá.

QUINTA DE JUAN MONTALVO.- Situada en la Av. De Los Guaitambos – Ficoa.

Horario: Información en el Departamento Municipal de Cultura.

Es la quinta donde el escritor solía retirarse a pensar, meditar, escribir. La gran portada neoclásica del caserón pinta la fuerte personalidad del dueño.



Puede aprovecharse el recorrido hasta la quinta de Mera para visitar la de Montalvo ya que ambas están a la ribera izquierda del río Ambato.

Ubicada al otro extremo del quinta de Mera y al otro lado del río, en el Barrio de Ficoa , esta quinta se presenta más modesta y pequeña. Se llega a esta quinta por la Av. De Los Guaitambos, nombre típico de éste barrio donde todo es fruta y color.

No hay quien pise suelo ambateño, sin ir a éste santuario donde aún se conserva el árbol y la piedra donde Don Juan se sentaba a medita y donde escribió muchas de sus grandes obras.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

La entrada de la quinta está limitada por un muro todo de color blanco y que tiene un techo de teja, una puerta de metal que nos abre a la visita un callejón de piedra y enlucido blanco con gris dando formas geométricas al piso, rodeado de suspirosas en diversas formas, se asciende por el callejón y a la izquierda el jardín de donde está el gran pino centenario bajo el cual escribía Juan Montalvo.

Luego la casa cuenta con tres habitaciones principales, la sala, el estudio y el dormitorio, en este encontramos la cama del ilustre maestro en madera y finos tallados, al lado de la cama está un baúl, una silla y un pequeño armario. En la habitación del centro está el escritorio con su cómoda silla junto a una pequeña ventana que mira a los jardines, una mesa y una butaca. En la tercera habitación se puede ver una mesa y una silla y un compartimiento que no se observa.

LA LIRIA.- Es una quinta junto a la de Juan León Mera perteneciente a la familia Martínez que también se cuenta entre los ilustres de Ambato; esta todavía no da acceso al público y está siendo ocupada por proyectos del museo del Banco Central del Ecuador.

Todas estas propiedades dejadas por los hombres ambateños que hicieron historia y ayudaron a engrandecer y dar identidad al pueblo ecuatoriano es la muestra más real de la bella naturaleza que se puede brindar al viajero que honra con su visita a la capital de la más progresista provincia del Ecuador.

GALERIAS. - Baños pone a disposición de los turistas nacionales y extranjeros diferentes galerías de arte y museos en donde se exhiben diversas manifestaciones artísticas

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

de pintores, poetas, enamorados, en fin; Baños ha sido y es inspiración para aquellas personas que buscan el éxtasis espiritual y deleite del alma.

Nombre

Galería de Arte Huillacuna.

Galería La Tertulia

Galería Amikuy

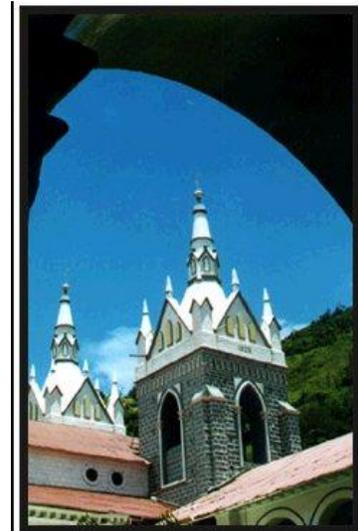
Galería Moderna

Galería Amazónica

Galería El Refugio del Viento

MUSEO DE LA VIRGEN DE AGUA SANTA.-

Este museo se ha organizado en los altos del convento de los Padre Dominicanos, en honra la Virgen del Rosario de Agua Santa, por sus fieles devotos, que con el transcurso del tiempo lo han transformado en un lugar donde apreciar en sus distintas salas, muestras de arte religioso, que aluden a milagros hechos por la Imagen Sagrada de este Cantón la Virgen de Agua Santa.



También podemos encontrar expuestas obras de arte y pintura, hechas por destacados pintores de la zona. También podemos encontrar salas con animales salvajes disecados ay que fueron encontrados por sus poblados hace algunos años.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Uno de sus tan variados ambientes lo constituye la colección de los diferentes atuendos, que han sido utilizados y puestos sobre la Imagen de la Virgen del Rosario. Es así que las muestras expuestas en este museo son característicamente enfocadas a temas religiosos y a la tradición del pueblo de Baños.

Son notables en la mayoría de sus salas la presencia de esculturas y figurillas populares, relacionadas con la especial devoción de sus pobladores.

SANTUARIO DE LA VIRGEN DE AGUA SANTA.- Se inició la construcción de esta monumental iglesia que mide 58 metros de largo por 20 metros de ancho, debido al entusiasmo y valentía del R.P. Fr. Tomás Cornelio Halflants O.P., sacerdote nacido en Bélgica y párroco de Baños desde 1887 hasta el 20 de junio de 1909, fecha en que falleció Fray Halflants mandó a trabajar los planos de este grandioso templo en Bélgica y, con su propio peculio, empezó la construcción del templo el 11 de febrero de 1904. Los hábiles albañiles, latacungueños, empezaron a cavar cimientos, levantar columnas y murallones, cuyo espesor a más de los contrafuertes miden 2 metros de ancho. Nos dicen las crónicas y los libros de contabilidad conventual, que los trabajos no se interrumpieron hasta 1909 año en que falleció este Santo religioso. La obra tuvo que interrumpirse debido a una variedad de circunstancias. Muchos años pararon y apenas los sucesores del padre Halflants, pudieron adelantar la monumental obra. En el año de 194 el P. Vicente Bonilla, logró terminar las dos torres, cercenando un cuerpo del plano primitivo.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Fueron terminados los artísticos cielos rasos en el año de 1940. En 1938, llegaba a Baños el gran artista dominicano Fr. Enrique Mideros; para hacerse cargo de la Decoración, con pintura de primera clase, tanto de los muros del templo como de la total decoración.

Seis años de intenso trabajo de casi 18 horas diarias, dio por resultado que para el año de 1944, la Iglesia se había transformado con obras artísticas, que desafiarían al tiempo y serán la historia viva del Santuario y medio eficaces de conversión y meditación de muchos pecadores. Vale decir: Fr. Enrique Mideros, mediante su arte pictórico y escultórico, ejerce su apostolado aún después de su muerte, año 1946, a través de su artístico pincel.

La leyenda dice que los dones que el cielo le había otorgado a Fray Enrique Mideros, llamándole al claustro dominicano, pudieron devolverlos a Dios, quintuplicados, mediante su apostolado artístico. Con la decoración de seis artísticos altares de estilo gótico, a más del altar Mayor, como trono excelso de la dulce madre reina del Rosario de Agua Santa de Baños se vio culminado el trabajo con la Consagración de la hermosa Basílica y la medición del nuevo Cenobio Dominicano, efectuados el día 16 de febrero del año 1944 con la mejor iglesia jamás vista en la parroquia y en toda la provincia de Tungurahua.

La Santísima Virgen del Rosario de Agua Santa ha sido desde siempre un manantial de fe y esperanza entre todos los cristianos no solo del Ecuador sino también de muchos otros países, sus milagros se remontan a la época de los primeros colonizadores de Baños y

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

en la actualidad su santuario es visitado diariamente por peregrinos que hacen de este centro una fuente de energía y paz espiritual.

En medio del altar de estilo gótico, trabajado por los maestros Manzano y Ríos en los años de 1942-1943, se destaca la imagen de la reina del Rosario de Agua Santa, es construida de madera, a excepción del rostro que es una mascarilla de plomo, se halla sentada en un trono de plata de 900, trabajada puro buril y cuyo reverso es de fina madera trabajada. Viste de ricos vestidos bordados en hilo de oro y decorado con joyas de incalculable valor, atuendos que han sido entregados como agradecimientos a los milagros recibidos por varios devotos.

El “Camarín de la Virgen”, tiene más de una cincuentena de mantos y vestidos de brocados que lucen en el mes de octubre, diciembre y mayo, y en su fiesta principal que se la celebra el domingo de Carnaval, durante ya más de 2 siglos. A más de la riqueza de estos vestidos, pues todos son bordados con hilo de oro y filigranas, llama también la atención una enorme colección de zapatos, en toso estilo y de todo material; cuero, raso, cabuya, caucho, sedas; etc.

Dirección: Calle Ambato 840, Baños.

Teléfono 740451

Horario: lunes a domingo de 07:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:00

Contenido: Arqueología, mineralogía, zoología.

Servicios: Visitas guiadas, almacén de artesanías.

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

**MUSEO DE ARTE RELIGIOSO LA CONCEPCIÓN.- Dirección. Argentinos S/n y
Larrea, Baños**

Teléfono: 965212

Horario: martes a viernes de 09:00 a 12:00 y de 15:00 a 18:00

Contenido: Arte Colonial.

Servicios: Visitas guiadas.

PARQUE POLOMINO FLORES.- Situado en la calle Sebastián Acosta.

PARQUE DE LA BASÍLICA O SEBASTIÁN ACOSTA.- Está frente a la
Basílica.

En Pelileo.- La ciudad de San Pedro de Pelileo se encuentra en el Tungurahua, a tan solo 20 Km. de Ambato, la capital de la provincia.

Pelileo se destaca por ser un importante centro artesanal de tapices en lana de cabuya, los cuales son elaborados por los miembros de la comunidad Salasaca. En los últimos años se ha desarrollado la industria textil, de manera especial en la confección de artículos de tela Jean, los cuales se destacan por su gran calidad y bajísimos costos.

Si quiere adquirir algunas de estas prendas puede buscar el mercado artesanal de Pelileo o acudir a las mismas fabricas para conseguir un mejor precio; pero si te decide s a

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

ir en un fin de semana encontraras puestos de venta improvisados a lo largo de la carretera, donde consigas todos tipos de prendas, aunque aún precio una poco más alto.

Santo Cristo.- Iglesia construida a mediados del siglo XVII, más tarde se construyó un muro de contención de piedra que tiene incrustaciones de piedras talladas tomadas de las ruinas de lo que era la iglesia matriz de la Antigua Riobamba. Aquí se venera al Señor del Buen Viaje, del que se tiene conocimiento desde 1542, que aparece a raíz de que los viajeros iban a Las Bodegas (actual Babahoyo), rendían cultos y dejaban limosnas para que les protegiera.

Sicalpa Viejo.- Esta iglesia se encuentra en la iglesia del mismo nombre, es una iglesia colonial, con el terremoto de 1977 se destruyó la antigua iglesia quedando sepultada hasta que en el terremoto de Pelileo de 1949 por el movimiento de tierras se descubren las ruinas de la iglesia y las catacumbas, aún con restos humanos, también de la época colonial que existían en el subterráneo de está. En 1950 se da inicio a la reconstrucción de la iglesia, reconstrucción muy mal hecha pues no hubo ninguna técnica de conservación de las estructuras originales y se limitó únicamente a acomodar las piedras de la fachada, uniéndolas con cemento, basándose en el modelo de la iglesia de Balbanera.

Catacumbas.- En esta iglesia encontramos unas catacumbas pertenecientes a la edificación colonial.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Iglesia Matriz de Sicalpa.- Esta iglesia muy grande y con una fachada que asemeja la entrada a un castillo medieval, sus 2 torres deterioradas por el tiempo son lo más visible de Sicalpa desde cualquier lugar.

PARQUE DE PELILEO.- Esta ubicado en la avenida 22 de julio entre el Palacio de Gobierno y entre el Palacio Municipal.

En Píllaro.- La leyenda dice que en estos montes (Llanganates), Rumiñahui escondió los tesoros de Atahualpa para evitar que los españoles saquearan del todo a su pueblo.

PARQUE CENTRAL.- En este parque es en el que se cultivan plantas ornamentales

En Patate.- Es un valle templado y húmedo, apropiado para el cultivo de mandarinas, limas, aguacate, babacos, exporta uvas, tomate de árbol y carne, como también ashera para la fabricación de almidón de su nombre. Para el turismo cuenta con una Hostería “Viña del Río”.

COLEGIO BENJAMÍN ARAUJO.- En la cabecera cantonal funciona el Colegio Benjamín Araujo y una hermosa iglesia donde se venera a la portentosa imagen del Señor del terremoto.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

HACIENDA LEITO.- Ubicada en el valle de Patate, en la Provincia de Tungurahua. Perteneció a los padres jesuitas hasta que fueron expulsados de América por el Rey Carlos III de España. Convirtiéndose luego en una hacienda muy prospera.

EL SEÑOR DEL TERREMOTO.- La iglesia debido al terremoto de 1949 quedó completamente en ruinas por lo que una de las principales preocupaciones fue la reconstrucción inmediata del templo: ese tiempo el gobierno central está presidido por el Señor Galo Plaza quien dispuso de fondos necesarios para la reconstrucción de la iglesia: las primeras asignaciones cubrieron los gastos de la construcción de la planta.

PARQUE DE PATATE.- Esta ubicado en la calle Gonzáles Suárez frente a la iglesia.

En Quero.- Las ferias se realizan los domingos con una variedad de productos agrícolas. Su fama se debe a la confección de cobijas de lana pura.

Situado al sur de Ambato, es una zona agrícola, cantón de reciente creación de la provincia, es famosa por la confección de cobijas de lana pura. Queo se origina de una planta quichua de dos significaciones-copa o vaso de madera, utilizado para las libaciones en las ceremonias religiosas ofrecidas al Dios sol, y la otra seria Quiru oriente.

Cevallos.- La primera está ubicada a 16 Km. de la ciudad de Ambato y se dice que prehistóricamente habría formado parte de las culturas panzaleas.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Mocha.- Al sur occidente del Tungurahua esta Mocha, cuya vasta extensión geográfica y su producción de granos alimenta importantes sectores del país. Por su ubicación esta puerta hacia el Austro y la costa ecuatoriana.

Tisaleo.- A los pies del cerro Puñalica, de clima templado y frío se caracteriza por la producción de patatas, habas mellocos, trigo y otros. Además, por la elaboración de guitarras.

ATRATIVOS TURISTICOS NATURALES

En Ambato.- Ambato está enclavada en una hondonada entre las mesetas de Píllaro, Quisapincha, Tisaleo, Quero, Huambaló y Cotaló. El río Ambato la atraviesa y fertiliza sus tierras que los ambateños han convertido en huertos y jardines. El clima de Ambato es uno de los mejores del Ecuador. La temperatura promedio es de 14,5°C. La actividad comercial de la ciudad se acentúa en la feria de los días lunes en que plazas, mercado y calles se ven inundados de productos provenientes de otras regiones de la provincia y del resto del país. Los mercados más importantes son: Modelo, Central, Colón y Primero de Mayo.

RIO AMBATO.- El Río Ambato nace en la Cordillera de Los Andes, de los deshielos y manantiales del Carihuairazo, el caudal va creciendo de los caudales que recibe, quebradas y riachuelos por las altiplanicies y valles hasta desembocar en el río Patate, el cual al unirse con el río Chambo, al pie del Tungurahua, forma el río Pastaza afluente del Amazonas, cuyas aguas desembocan en el Océano Atlántico.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

El río es parte importantísima de la ciudad, a sus orillas están los más atractivos barrios, como el Miraflores, Atocha, Ficoa y el Socavón, es una bella joya de paisaje, está atravesada por los llamativos y hermosos puentes hechos de madera, piedra y hierro, por donde cruzan las vías del ferrocarril.

En Baños.- Privilegiada por su ubicación y clima, Baños brinda la oportunidad de ingresar a un paraíso de belleza natural y placentero descanso.

Baños se encuentra situada en a aparte sur oriental de la provincia de Tungurahua.

Se halla a 40 Km. de Ambato capital de la provincia de Tungurahua, a 175 Km. de la ciudad de Quito, a 50 Km. de Riobamba y a 280 Km. de Guayaquil, está ubicada a 1°24' de latitud sur y a 78°26' de longitud.

Fácilmente se puede llegar tomando la Panamericana desde Quito hasta Baños, la cual está muy bien señalizada, en el recorrido se puede observar varias ciudades principales del país tales como Salcedo, Latacunga, Ambato, además se observa el Mercado Indígena en Salasaca, que se encuentra a 20 Km. de Baños.

En Baños se disfruta de la vida y se vive en paz, Baños es un centro en donde el turista tiene una gran variedad de oportunidades de las actividades que puede realizar.

*“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*

VOLCAN TUNGURAHUA

Nombre.- Su nombre parece provenir de raua o uraua que significa agujero, también parece que significa fuego o infierno en otras lenguas locales.

Ubicación.- El Tungurahua está ubicado en la Cordillera Occidental de Los Andes, a 33 Km. al sureste de Ambato, sus coordenadas son: 1.46°S, 78.4°W.

Descripción.- El volcán Tungurahua es uno de los más activos de nuestro país, hoy mismo se encuentra en fase pre eruptiva, la actividad del Tungurahua, se remonta a finales del pleistoceno tardío y en esta fase se construyó un cono con un diámetro de base de 14Km. en una segunda fase hace por lo menos 14 mil años aproximadamente cuando sufrió un colapso lateral creando una avalancha estimada de 8 Km.

En una tercera fase que se extiende hasta hoy día, el cono del Tungurahua ha vuelto a crecer a una altura de 5020msnm. Del volcán se conoce múltiples erupciones en tiempos históricos, las últimas fueron en los años 1916-1918. En la prehistoria se conoce que hubo grandes deslizamientos que recorrieron en ocasiones hasta 15 Km. desde su origen en el colapso ocurrido formó una gran laguna que luego desapareció en poco tiempo.

En definitiva, el volcán Tungurahua ha sufrido varios colapsos, el origen de estos colapsos está en presencia de fallas activas que cruzan el volcán y debido a las fuertes pendientes de 35° que pueden fácilmente desestabilizarse, las lavas que ha arrojado el

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

volcán, ha variado en su composición entre dacítas y andesitas y se pueden esperar flujos de lava de término medio a espesas y también han sido frecuentes los flujos piro clásticos.

Actualmente el volcán está vigilado permanentemente por el Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional tanto en sus parámetros de formación como en su geoquímica y sismisidad, las observaciones visuales que se hacen al volcán son frecuentes y gracias a investigaciones profundas ha podido determinarse mapas de riesgo, manuales de reacción y planes de contingencia que hacen de la ciudad de Baños una ciudad capacitada y lista ante una erupción del Tungurahua.

Geología. - Las rocas de este volcán han ido con el tiempo transformándose de decitas a andesitas, en general el material volcánico del Tungurahua está compuesto de olivino, augita, diopsídica, hipersteno, plagioclasa y a veces oxihornblenda.

Actividad.- Actualmente se encuentra en erupción, de tipo estromboliano, con pequeñas emanaciones de gases y vapor, explosiones no muy grandes de rocas incandescentes y ausencia de lavas, no se descarta que estas puedan aparecer más tarde.

Este volcán está siendo monitoreado tanto sísmica como químicamente, los análisis incluyen parámetros de deformación y reconocimientos visuales.

Cascada Nueva Inés María.- A la entrada de Baños y más abajo del puente de San Martín, el Pastaza se desliza por un encañonado de rocas estrechas y elevadas dando lugar a

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

un fenómeno natural producido por un remolino que se asemeja a una paila de unos 50 metros de diámetro llamada Cascada “Nueva Inés María”, su belleza es imponente y su camino es accesible en cuyo trayecto se aprecia la naturaleza.

Cascada y Toboganes de Nahuazo.- Existen dos ascensos para llevar a la Cascada de Nahuazo y más concretamente a sus toboganes. El primer camino se sitúa en la parte superior derecha, dirección norte-sur, de las piscinas de El Salado. Este sendero va casi paralelo al río Bascún, a lo largo del trayecto de casi 1500 metros se observan algunas pequeñas ácidas de agua, es líquido, fresco, cristalino y no contaminado. La vegetación del lugar es espléndida, con muchos árboles, orquídeas, se cruza un pequeño puentecito de madera y después de unos pocos minutos más de caminata llegamos a los famosos Toboganes de Nahuazo, que es un pequeño conjunto de cascadas que caen formando una poza en donde es gratificante tomar un baño.

Cascada de Ulba.- Imponente cascada localizada a 1^{1/2} Km. del puente de Ulba, de una altura aproximada de 40 metros y rodeada de una exuberante flora, esta catarata se la admira fácilmente desde las orillas de la carretera Ulba-Runtún. Esta es la primera de una serie de once cascadas que se despeñan a lo largo del río Ulba con dirección al Tungurahua y a los Páramos de Mintza.

El Torbellino a Cascada de Río Verde Chico.- Se la puede disfrutar desde un pequeño puente colgante, que es el segundo que el turista encuentra a Lligyag, el cual empieza en la parroquia de Ulba, unos 150 metros después del puente de concreto de este

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

poblado. Es un pequeño torbellino que genera un pailón miniaturizado de aguas espumosas y verde cristalino. Esta zona alberga bellos paisajes y es muy apto para el trekking y los recorridos a caballo.

Cascada el salto del Agoyán.- A 7 Km. de la ciudad Baños, por la vía Baños-Puyo, hallamos la famosa cascada de Agoyán, un antiguo símbolo de esta zona turística. El río Pastaza cae unos 40 metros, brindando un gran espectáculo a los visitantes.

Desde la construcción de la Central Hidroeléctrica que lleva el nombre de esta cascada, casi no existe debido al represamiento de las aguas del río Pastaza, utilizadas en la generación de energía. Solamente cuando las compuertas de la represa se abren, es posible mirar al Agoyán en toda su magnitud, belleza y esplendor.

Cascada del Manto de la Novia.- Nace del río Chinchín Chico. Se la puede observar desde la carretera que va al Puyo. Si se quiere estar más cerca hasta bajar por un sendero que está a la vista, cruzar el puente colgante de más de 10 metros de longitud y caminar un poquito más hasta llegar al pie mismo de esta maravillosa cascada.

Cascada de San Jorge.- Del río del mismo nombre, se encuentra diagonal al Manto de la Novia y junto a la carretera, se aprecian las aguas de la cascada de San Jorge, que bajan por entre las rocas negras y con brillo.

En este lugar ya se siente el calor y la humedad del Oriente Ecuatoriano.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

La Cascada del Río Verde o Pailón del Diablo.- Espectacular salto múltiple de agua siendo la más impresionante catarata de esta región. Se la puede divisar perfectamente desde la carretera Baños-Puyo o descendiendo por un sendero perfectamente señalizado, que a través de orquídeas, hortensias y vegetación semiselvática, nos lleva hacia el puente colgante e hasta el filo mismo de la cascada. Son tres hermosos saltos de agua, unos de los cuales forma un escalofriante remolino. El nombre de Pailón del Diablo, se debe a la forma que tiene una roca de la cascada, la cual, mirándola desde el puente colgante, muestra las facciones del rostro recostado del “Príncipe de las Tinieblas”.

Este río se origina en los Llanganates y trae en sus cristalinas y verdes aguas gran cantidad de cuarzo.

La Cascada de San Pedro.- Del río del mismo nombre, ubicada al costado izquierdo de la carretera Baños-Puyo.

Cascada El Encañado de El Duende.- Sobre el mismo río Verde, se ubica unos metros antes del Pailón del Diablo, lugar en que se forma también un salto de agua.

Cascada El Corazón.- A la que se puede llegar dirigiéndose camino al norte del río Verde, sitio geográfico de gran belleza.

Cascada de Machay.- Siguiendo un sendero ubicado al lado derecho del carretero Baños-Puyo, unos 100 metros antes de llegar al caserito del mismo nombre, llegamos luego de una caminata de aproximadamente 10 minutos a una espectacular catarata de 40 metros

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

de altura que se complementa con otro pequeño salto en donde se forman posas de agua cristalina, todo esto rodeado de una exótica vegetación selvática.

Cascada del Manto de El Ángel, de San Agustín, El Mayordomo, San Miguel y El Corazón.- Todas estas localizadas sobre el río Machay. Se las puede admirar si caminamos por el sendero que comienza al lado derecho del Colegio a distancia del caserío, en dirección sur-norte.

La flora del lugar, llena de orquídeas, bromelias, nardos, hortensias, gran cantidad de plantas medicinales nativas como el árbol de la sangre de drago, frutos silvestres, árboles como el nogal, el cedro, el canelo, el laurel, la palma real, etc. Constituyen otra razón para visitar y promocionar esta zona andino selvático de bosque húmedo y clima tropical, en donde habitan aves y otros animales exóticos en condiciones naturales. Tenemos loros, pavas, tigrillos, dantas, zainos, osos, mariposas, etc.

AGUAS TERMALES

PISCINAS DE EL SALADO.- Ubicada en el sector de El Salado, la temperatura media es de 50°C es una fuente de agua mineralizada perteneciente al grupo de las sulfatadas magnesianas y salino termales.

Esta fuente es mucho más activa que el resto de las fuentes termales, se recomienda para tratar trastornos hepáticos vesiculares, así como también enfermedades de la piel, reumatismo, artritis y estrés.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Se puede llegar caminando, en buses urbanos o en taxis.

Principales servicios

3 piscinas de agua caliente.

1 piscina de agua fría.

2 piscinas pequeñas de agua caliente.

Bar, duchas de agua caliente y fría.

Hidromasaje Natural (Río Bascún).

Dirección: Av. El Salado

Atención: De 4h00 a 17h00, siete días por semana.

PISCINAS DE LA VIRGEN.- Estas piscinas son preferidas por la mayoría de turistas, la temperatura media del agua es de 54°C, es inodora y posee sabor salino de color amarillento compuesta de calcio, sodio, magnesio, cloro, son recomendadas para tratar enfermedades del hígado y del estómago.

Principales servicios

2 piscinas de agua caliente.

1 piscina de agua caliente para uso nocturno.

1 piscina de agua fría.

Bar, duchas privadas.

Dirección: Final Calle Montalvo, al pie de la Cascada de la Virgen

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Atención: De 4h00 a 17h00 y de 18h00 a 22h00, siete días por semana.

PISCINAS MODERNAS

Constituyen las más amplias piscinas de la ciudad, se sitúan a 200 metros de las piscinas de La Virgen, la temperatura de sus aguas es de 54°C compuesta por minerales, bicarbonatos y magnesios.

Posee cancha deportiva y espacios amplios, rodeada de jardines y árboles.

Principales servicios

2 piscinas de agua fría.

1 piscina de agua temperada.

Toboganes y jardines

Cancha deportiva y bar

Dirección: Calle Luis A. Martínez.

Atención: De 08h00 a 17h00 fines de semana.

COMPLEJO DE SANTA ANA.- Localizada a las afueras de la ciudad a ½ Km. de Baños, es un sitio lleno de árboles y vegetación exuberante que adornan los alrededores de las piscinas, es un lugar poco conocido está al servicio solo los fines de semana.

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

Principales servicios

1 piscinas de agua fría.

1 piscina de caliente.

Parqueadero, bar

Dirección: Santa Ana

Atención: De 08h00 a 17h00 fines de semana.

PISCINAS DE SANTA CLARA.- Se encuentran al lado suroriental de la ciudad al pie de la montaña, la temperatura media es de 22°C, de efectos tonificantes y de composición carbónica, es recomendada para quienes padecen de enfermedades del hígado y los riñones, sirven para disfrutar de un descanso.

Principales servicios

2 piscinas de agua fría.

Jardines , Bar

Dirección: Calle Velasco Ibarra y Rafael Viera.

Atención: De 08h00 a 17h00 todos los días

PROYECTO HIDROELÉCTRICO AGOYAN.- A la altura del Km. 6, a 10 minutos de Baños de localiza esta monumental obra segunda en importancia en el Ecuador.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Las aguas del río Pastaza embalsada mediante una represa de hormigón armado a 1.5 Km. del cauce de la cascada del Agoyán.

La casa de máquinas de esta obra queda a 1.5 Km. de la represa, el caudal de las aguas es conducido por un túnel y una tubería de presión a la casa de máquinas subterránea. Su producción anual de energía es de 1080 millones de KV. Por hora.

En Pelileo.- Pelileo está distante a unos 20 Km. de Ambato por una carretera que sigue hasta el Oriente y está a una altura de 2592 msnm. La población quedó sepultada por el terremoto de 1949 pero ha sido reconstruida y se encuentra ubicada en una zona netamente agrícola.

LOS VALLES DEL PACHANLICA Y DEL PATATE.- Son ricos en paisaje engalanados por exuberantes huertos y pastizales que sustentan la actividad pecuaria.

PARROQUIA DE HUAMBALÓ.- Se encuentran minas de arcilla, greda y piedra.

CENTRO RECREACIONAL LA MOYA.- Donde se hallan servicios de piscina semi-olímpica y una laguna artificial.

En Píllaro.- Dos carreteras comunican Ambato con Píllaro, que está ubicada al noreste de esta ciudad, a una altura de 2803 metros y una temperatura media de 13°C. Manzanas y patatas son los renglones principales de la riqueza de esta región.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

LAGUNA DE PISAYAMBO.- Se aprovecha su potencialidad hidráulica para poner en marcha el importante proyecto que lleva su nombre cuya generación eléctrica cubre gran parte de las necesidades del país, generando 150 mil KV. De potencia.

CERRO HERMOSO (LLANGANATES).- Se halla al descenso oriental de la cordillera, asentado fuera del gran muro de Los Andes.

La forma del cerro es cónica o piramidal, según por el lado que lo vea el espectador. Tiene una altura de 4576 metros. En un croquis dibujado por el botánico español Don Pedro Guzmán, se ve al Llanganate y a los grandes picachos de sus contornos despidiendo llamas de fuego.

AGUAS TERMALES DE GUAPANTE.- En el sitio en que están ubicadas las vertientes de Guapante es muy hermoso.

Las aguas termales han sido analizadas y se sabe que tienen minerales de hierro, a diferencia de otras estas son aguas cristalinas y calientes.

Están ubicadas a unos 2 o 3 Km. del camino empedrado. Lo maravilloso es que estas aguas son casi únicas en el país porque no tienen azufre como el resto, que las hace presentar un aspecto amarillento.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

El agua termal sale de la montaña tiene unos 40°C y el valle donde está se encuentra a 2200 msnm.

En Patate

EL VALLE DEL PATATE.- Tiene una extensión aproximada de 40 Km. de largo, pero es de poca anchura circundada por las pequeñas colinas de Chalpi, Quinlata, El Placer, Llámate y Guambo.

ARTESANIAS

Ambato.- El artesano es un trabajador experto y especializado que fabrica una basta variedad de artículos para el consumo interno y externo, cabe destacar los siguientes:

La artesanía del cuero representada por la confección de toda clase de calzado y prendas de vestir.

La artesanía floral que produce para la floristería, jardinería e inclusive la multiplicación de plantas florales y ornamentales.

Pelileo.- En esta región se asienta la comunidad Salasaca centro artesanal de tapices en lana y cabuya. Además la fabricación de jeans.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Orgullosamente pasean su calidad de tapices de Salasacas que han llegado a los grandes mercados de América, Europa y Asia.

La fabricación de sombreros florece en Pamatug con dos especialidades, la una de uso común y la otra típica para la comunidad Salasaca.

Nitones y Quitocuchos confeccionan ponchos y cobijas.

Ocupan un buen sector de la matriz y Huambaló la producción de telares.

Quero.- Situado al sur de Ambato, es una zona agrícola, cantón de reciente creación de la provincia, es famosa por la confección de cobijas de lana pura. Quero se origina de una planta quechua que tiene dos significaciones. -copa o vaso de madera, utilizado para las libaciones en las ceremonias religiosas ofrecidas al Dios sol, y la otra sería Quiru oriente.

Baños.- Quienes llegan a Baños podrán encontrar diversidad de almacenes folklóricos y artesanales en diferentes sectores, principalmente en el centro de la ciudad y en el Parque Sebastián Acosta frente a la Basílica. En lo artesanal destacan en la confección de guitarras, mates, maracas y pilches.

Expuestos en almacenes y calles de la ciudad, los famosos souvenir provenientes de las hábiles manos de artesanos de Baños. Simpáticos objetos realizados en tagua, objetos tallados en balsa y boya. Además: barriles y toneles de madera.

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

Cofres con bellísimos enchapados de madera que únicamente se expenden en esta ciudad.

Trabajos en plata, oro y piedras preciosas.

GASTRONOMIA

- ◆ Las tortillas con chorizo.
- ◆ El pan y las golosinas de Pinllo.
- ◆ Las gallinas de Pinllo.
- ◆ La melcocha: tradicionalmente conocido este dulce que expende nuestro querido Baños de Agua Santa.

La elaboración de la misma es la siguiente:

Se hierve la miel de caña en pailas de bronce, batiendo con espátulas de madera permanentemente, hasta el punto en que tomada una porción de esta miel y puesta en agua que tiende a solidificarse, se recoge la melcocha de la paila y se extiende en grandes piedras y se bate en horgones.

- ◆ El zumo de la caña en Baños: Baños conocida por sus cañas, jugo y por sus derivados.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Tradicionalos productos que se exhiben y venden por todos los rincones de la ciudad.

- ◆ Escabeche de Baños de Tungurahua.
- ◆ Chicha aloja.
- ◆ Llapingachos
- ◆ Morocho – pan de Ambato.
- ◆ Empanadas de morocho.
- ◆ Tamales de maíz.
- ◆ Caldo de gallina, conejos y cuyes asado.
- ◆ Hornado con tortillas de papa.
- ◆ Fritada
- ◆ Caldo empatas y morocho.
- ◆ Dulce de frutas, mermeladas y chocolate puro

ETNOGRAFIA

COMUNIDAD SALASACA.- El principal atractivo es la Comunidad de Salasacas que ahí vive, la comunidad elabora tapices ornamentales de lana y cabuya.

También se amontado la industria que produce los jeans que se vende en todo el país.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

El grupo étnico de los indios Salasacas el más importante de la provincia, y ocupan aproximadamente 20 Km. de una zona arenisca del cantón Pelileo.

Sobre su origen, algunos consideran que son descendientes de algunos mitimaes procedentes de Bolivia. Otros estudios plantean un parentesco con los Puruhaes. Los Salasacas son buenos artesanos que se han especializado en la tejeduría de tapices que han logrado un buen comercio dentro y fuera del país. La vestimenta de los Salasacas consiste en camisa y pantalón blanco de lienzo, un poncho negro, largo y angosto y un sombrero de lana de color blanco, adornado con una cinta de color rojo o verde.

Las mujeres Salasacas

Los tapices que hacen los Salasacas también explican la identidad cultural.

Taita Salasaca.- El grupo étnico de los indios Salasacas el más importante de la provincia, y ocupan aproximadamente 20 Km. de una zona arenisca del cantón Pelileo.



***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

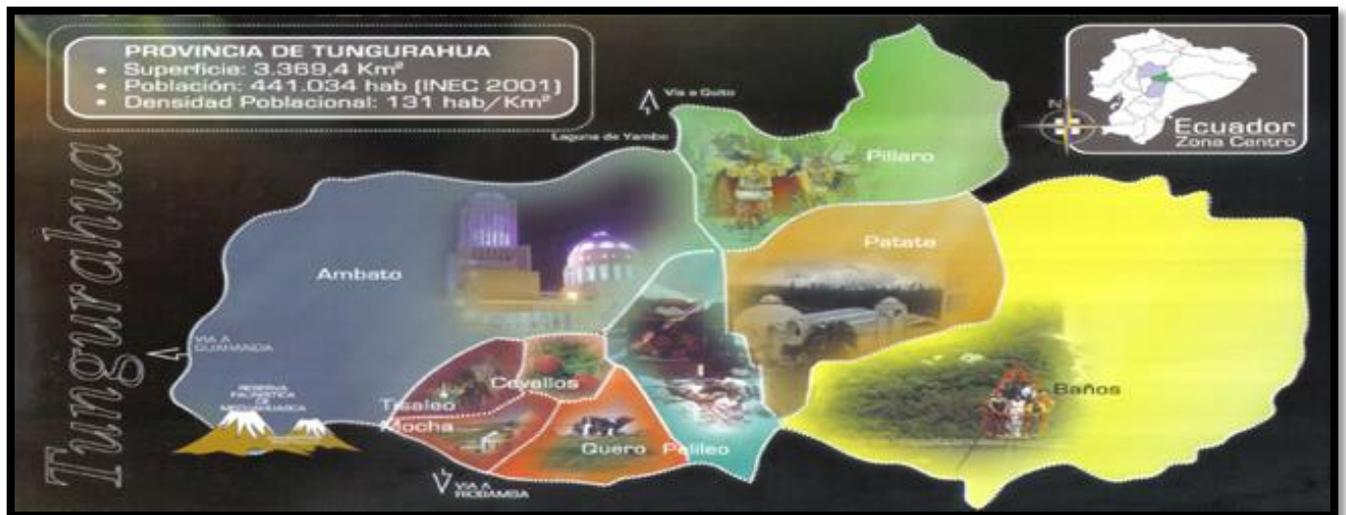
Sobre su origen, algunos consideran que son descendientes de algunos mitimaes procedentes de Bolivia. Otros estudios plantean un parentesco con los Puruhaes. Los Salasacas son buenos artesanos que se han especializado en la tejeduría de tapices que han logrado un buen comercio dentro y fuera del país. La vestimenta de los Salasacas consiste en camisa y pantalón blanco de lienzo, un poncho negro, largo y angosto y un sombrero de lana de color blanco, adornado con una cinta de color rojo o verde.

*“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*

ANEXO N°2

GASTRONOMIA POR CANTÓN

A continuación, el material descrito, fue impartido por, la gastronomía ecuatoriana, elaborado por la Ingeniera María Dolores Quintana, catedrática de alimentos y bebidas en la Universidad Tecnológica Equinoccial de Quito, trabajo conjunto con el folleto informativo de la Universidad Internacional-Quito, por: Ingeniero en Administración gastronómica Bryan Buitrón, resaltan características principales sobre la gastronomía ecuatoriana.



*“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*

CANTÓN AMBATO

La gastronomía ambateña reúne una serie de platos típicos muy característicos de la ciudad que son reconocidos por su tradición a nivel nacional.

Llapingachos.- En los principales Mercados de Ambato y en las picanterías se expende el plato más típico y popular de esta ciudad: los llapingachos con chorizo.



Origen.- El origen de los llapingachos se le atribuye a los indígenas Salasakas de la provincia de Tungurahua. El nombre tan original de este plato parece provenir de la palabra “llapingue” que en kichwa significa “aplastado”. La papa, originaria de la región andina, fue uno de los grandes descubrimientos del nuevo mundo a comienzos del año 1500, en la época de la conquista y ayudó a combatir y a salvar de las grandes hambrunas al Viejo Continente.

Descripción del plato.- El llapingacho es la tradicional tortilla de papa que aquí lleva queso y cebollas y que se fríe en manteca de cerdo, se acompaña del chorizo- del cual se dice que no hay nada igual- es la tripa del cerdo rellena con carne de cerdo, cebolla

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

paiteña, cebolla blanca, ajos, perejil, culantro, sal, pimienta, comino y achiote; para servir el plato se complementa con lechuga, remolacha, aguacates y huevo frito.

Este plato contiene, carbohidratos (papa), proteínas (chorizo y huevo), grasas naturales (aguacate y maní). Equilibrado con la presencia de hortalizas, legumbres y vegetales, convirtiéndolo en un plato nutricionalmente completo.

Se los puede degustar junto a un refrescante jugo de frutas preparado en el mismo lugar.

Jugos y batidos.- La mejor combinación que uno puede hacer al momento de comer en el mercado central es pedir su llapingacho o su plato típico con su respectivo jugo o batido de frutas, que desde el momento que ingresa al mercado, ya lo están ofreciendo.



Origen.- Más de cuatro décadas han transcurrido ya desde que Susy, “La Chinita”, como cariñosamente la conocen en el Mercado Central, comenzara con el dulce, pero sacrificado oficio de elaborar los fortificantes y deliciosos jugos. Ella narra que inició ayudando a su madrina cerniendo los jugos en enormes coladeros metálicos; pues en esa época no existía la licuadora. Luego de algunos años su puesto lo obtuvo como regalo de 15 años de parte de su madrina Gloria Urbina, quien vive hasta la fecha. Susy, se ha encargado

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

de acreditar muy bien el negocio con su carisma y atención para con todos sus clientes y ha creado una variedad de jugos, batidos y salpicones.

Descripción de las bebidas.- Aquí se prepara jugos como el “Jugo feliz” que lleva aguacate, naranjilla y coco o el “Levantamuertos” que lleva alfalfa, espinaca, borrojó y malta, entre otros más: Noche de Luna (cerveza con huevo de codorniz y borrojó), Ponche de Novia; y, por supuesto los tradicionales batidos de guanábana, coco con mora, mango y babaco.

Prácticamente, todos los jugos de los mercados ambateños son elaborados con más de una fruta. Los batidos llevan leche y en ocasiones huevo y malta; por esta razón su potencial alimenticio es considerable. La combinación de las frutas y los lácteos, hacen que estos “nutribatidos” como los han catalogado, sean fuente de vitaminas y proteínas. Son ideales para equilibrar el organismo. Los jugos de alfalfa son capítulo aparte por el contenido de hierro y ácido fólico que contienen

Cuyes.- Av. Los Guaytambos en Ficoa los cuyes y conejos son el principal atractivo y punto de visita gastronómico.



“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Historia.- “El cuy es el animal emblemático de la cocina de los pueblos indígenas de nuestra serranía, se lo consume asado; aunque las comunidades indígenas y campesinas lo preparaban, hace decenas de años, en sopa o locro. El cuy, en los pueblos del altiplano interviene en prácticas tradicionales relacionadas con la familia y el entorno social. El cuy entra en peticiones de mano, bodas y compadrazgos. Entre los campesinos y mestizos, el cuy constituía el alimento obligado en comidas de fiestas y homenajes, acompañado siempre de papas cocidas enteras, es signo de respeto y prosperidad.

Es hasta hoy utilizar el cuy dentro de rituales e inclusive para diagnosticar enfermedades por los curanderos.

El cuy, como producto alimenticio nativo, posee un alto valor proteico, puede constituirse en un elemento de gran importancia para contribuir a solucionar el hambre y la desnutrición. Su carne contiene mucha proteína y cero colesterol.

Descripción del plato.- Estos son asados a la vista del público en cada uno de los locales donde se los prepara, lo cual llama mucho la atención de los visitantes. Se los sirve acompañados de papas cocinadas y salsa de maní.

Colada Morada.- En el sector de Atocha por otro lado es conocida por la tradicional colada morada que es preparada en pequeñas casas frente al parque central donde existen también hornos de leña que dan un delicioso sabor a empanadas y



“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

pan. Aunque a lo largo de la avenida principal se concentran también, especialmente los fines de semana varios puestos de expendio de la tradicional bebida junto a las deliciosas empanadas de viento o también llamados pasteles hechos con harina de trigo y rellenos con queso o carne molida.

Origen.- La colada morada, una deliciosa tradición de noviembre se vende durante todo el año en Atocha, solamente cambia su acompañamiento. En lugar de guaguas de pan, se las sirve con empanadas de viento. Atocha es conocido como un referente de la cultura y tradición netamente ambateña. Allí se puede visitar la histórica Quinta de Juan León Mera, sus hermosos y renovados parques y, por supuesto, su delicioso rincón con olor a colada morada.

La venta de colada morada, pan y empanadas cocinadas en horno de leña, se inició en este sector en 1920. A través de los años se ha venido desarrollando la actividad de generación en generación, para convertirse, hoy en día, en uno de los principales platos tradicionales del cantón Ambato.

Descripción del plato.- La colada morada es elaborada con harina negra de maíz negra, diferentes tipos de frutas como mora, babaco, piña, frutilla, mortiño, pimienta dulce y aromatizada con hierbas como la hoja de naranja y sangorache.

Para las empanadas, se mezcla el quesillo y la cebollita blanca. Se pone una cucharada de la mezcla anterior en el centro de cada tapa o disco. Dobla las tapas y selle los bordes presionando suavemente con los dedos. Se fríe en abundante aceite caliente. Se sirve la colada caliente acompañada con las empanadas de viento.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Chocolate Ambateño.- En los principales mercados, restaurantes y cafeterías de la ciudad se encuentra esta deliciosa bebida, su chocolate es elaborado por manos ambateñas.



Origen.- El cacao es originario de América. Los aztecas conocían y apreciaban las virtudes del cacao. Hernán Cortés fue el pionero en apreciar el valor nutritivo del chocolate, que lo llevó a España en época del rey Carlos V en el siglo XV; luego este lo envió a Austria y también al Papa. Posteriormente ya se lo servía en Francia, Inglaterra e Italia y en todas estas naciones despertó gran entusiasmo. En Inglaterra el chocolate fue adoptado por las clases pudientes.

El chocolate se viene elaborando, desde hace 100 años, en Huachi Chico, parroquia de Ambato, provincia de Tungurahua. El proceso de tostado se lo realizaba en tiesto de barro y la molienda manualmente con molinos de piedra; y, posteriormente en molinos de mano. Varias familias se dedicaron a esta tarea.

Descripción del plato.- Las tablas de chocolate que las podemos encontrar principalmente en los mercados de la ciudad, son el ingrediente principal el cual es derretido a baño maría y seguidamente adicionado a la leche. A esta bebida caliente se le adiciona azúcar y si desea trozos de queso.

GASTRONOMIA DE PINLLO

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

En la actualidad San Bartolomé de Pinllo, con el olor de su pan y variedad de platos son motivo para atraer a varios turistas de la ciudad de Ambato, Quito, Latacunga y otras ciudades especialmente los días sábados y domingos.

Pan de Pinllo.- Una de la gestora del delicioso pan de Pinllo es la señora Rosario Torres de Bonilla, esposa de Don José Bonilla quienes con paciencia y esmero entregaban diariamente el pan al público y a sus familiares y poco a poco se fue dando a conocer a nivel provincial y actualmente es conocido a nivel nacional.



Origen.- El pan de Ambato fue famoso desde las primeras épocas coloniales. En 1790 llega a la ciudad el Dr. José Pérez de Calama, quien había sido designado como XX Obispo de la Diócesis de Quito. Este español, natural de Alberca en Extremadura, proporciona las instrucciones para la elaboración del pan que debía ser: “bien amasado, bien fermentado y bien cocido”. Según el obispo Pérez de Calama, el buen pan debía ser el que en su interior formara ojos y cuyo migajón se desmenuzara fácilmente. Dio indicaciones de cómo debían construirse los hornos para cocinar el pan. “Los hornos debían tener forma de bóveda y estar contruidos de ladrillo.

En el centro de la parroquia de Pinllo, se encuentra la panadería Bonilla, que tiene 120 años de experiencia en la elaboración del tradicional pan de Pinllo. La Panadería en sus inicios estuvo a cargo de José María Bonilla Urbina; posteriormente pasó a manos de su

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

actual dueño, Gabriel Bonilla, quien desde los 16 años empezó a elaborar el pan. Lleva 50 años en el negocio familiar. Desde las 03h30 empieza la labor. Los fines de semana se preparan 5.000 panes entre empanadas, mestizos, paspa y pan de dulce, elaborados con harina integral blanca y harina negra de trigo traída desde la ciudad de Guaranda.

Descripción del plato.- El pan de Pinllo lo elaboran con manteca, harina, levadura, sal, azúcar, raspadura. Rosario Bonilla aprendió la receta a los 18 años. Su madre, Zoila Velasteguí, le enseñó el secreto que ahora conocen sus cinco hijos que cada semana se turnan para preparar el pan que es vendido en su casa de teja, madera y bahareque.

Cinco quintales se amasan cada día, para hacer las sabrosas empanadas y los panes injertos (mezcla de las harinas de maíz e integral). El trabajo empieza a las 03:00 y se prolonga hasta el mediodía. Un horno de leña, fabricado hace 50 años, arde con las ramas secas de eucalipto, mientras Rosario hace las empanadas con queso y cebolla. Desde la 5:30 am vienen a comprar el pan, alrededor de 2000 al día son vendidos. Se vende también colada morada, chocolate en leche, empanadas, etc.

Gallinas asadas de Pinllo.- En una calle principal, diagonal a la iglesia central de Pinllo se encuentra las más que afamadas Gallinas de Pinllo, siendo este el único lugar en donde se expende.



Origen.- En el año de 1948, los esposos Adán Villacreses y Ernestina Lagos, crean la picantería “Casa El Recreo”, en la que se preparaban tres platillos específicos: la gallina

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

criolla, el cuy y el conejo, todos ellos acompañados de patatas y salsa de maní. La atención a los clientes se hacía únicamente bajo pedido, sin importar ni el día ni la hora.

La gallina, tal como la preparaba doña Ernestina, es una receta que aprendió de su madre; los cuyes y los conejos los preparaban como manda la tradición ambateña. Han pasado ya 58 años y aún se mantiene su preparación, por lo que se ha convertido en una tradición de la parroquia de San Bartolomé de Pinllo.

Descripción del plato.- La característica principal de este plato es que son realmente gallinas criollas de gran tamaño y peso. Las gallinas se preparan en horno de leña, construido, de manera tradicional, con barro, utilizando una técnica antigua que consiste en mezclar lodo negro con ceniza y panela. La temperatura en el horno, puede llegar hasta 800 grados centígrados. Uno a uno se va consumiendo los leños de eucalipto, madera especial que da un sabor diferente a las gallinas.

El secreto del sabor también está en la aplicación de otras técnicas como dejar la gallina en los condimentos por lo menos un día. El condimento que le da el sabor, se prepara con cebolla paiteña, ajo, apio, jugo de naranja, comino, pimienta, mostaza y sal. Cuando la carne toma sabor, va al horno. Allí permanece por lo menos dos horas. NLuego va al plato. Se sirve con una buena porción de papas cocinadas y salsa de maní.

CANTÓN BAÑOS

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

La gastronomía típica del cantón se la puede encontrar en todo el recorrido, principalmente en la parte central de Baños, a pocas cuadras del parque central y en la zona de ingreso a Baños desde Riobamba.

Baños a más de ser un cantón muy llamativo por su exuberante belleza paisajística, se caracteriza por sus platos y bebidas típicas. Más de 80 restaurantes satisfacen los gustos de los paladares más exigentes, con una infinita variedad, los podemos encontrar en distintos lugares de la urbe y en el sector rural.

Durante la época colonial en Baños se cultivaba mucha caña de azúcar, lo que originó la creación de trapiches y por ende, la preparación de sus derivados como el famoso jugo de caña y licores como el conocido “Sánduche” o “El Caldo de Gallina”. En la actualidad, la caña de azúcar ya no es cultivada en el sector, pero es traída de la cercana ciudad del Puyo de la Amazonía ecuatoriana.

DULCES TIPICOS

Melcochas.- Estos productos artesanales se viene fabricando desde varias décadas atrás; esta típica golosina es el referente gastronómico de Baños y se lo puede encontrar en puestos de venta por toda la ciudad.



Origen.- La palabra melcocha proviene del latín “mel” que significa miel. Los Jesuitas, cuando ocuparon el valle del Patate, comenzaron con la elaboración de

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

raspadura, panela y alfeñiques, aprovechando la producción de caña de azúcar desde el siglo XVIII.

Los habitantes de Baños aprendieron rápidamente la técnica de su elaboración, para lo cual es necesario un gancho de madera de guayaba, también llamado “horcón”, donde se bate la mezcla hasta que se blanquee y quede en su punto exacto. Cuando se está batiendo y permanece caliente se le llama melcocha. Empacada y fría, se le denomina alfeñique.

Descripción del plato.- Son dulces elaboradas en base a la panela, la panela es la materia prima con la que se elaboran las deliciosas melcochas la misma que nace del jugo de la caña de azúcar.

Los azúcares son nutrientes básicamente energéticos, de ellos el organismo obtiene la energía necesaria para su funcionamiento y desarrollo de procesos metabólicos.

Dulces de Guayaba.- En Baños existen varios sitios donde se elabora estos dulces, quienes los producen desde hace varios años, y que en la actualidad sus productos poseen registro sanitario. Su presentación es diversificada y vistosa en varias formas como: guitarras, corazones, bocaditos. Son comercializados al por mayor y menor a diferentes puntos del país.



Descripción del plato.- Para su elaboración se utiliza alrededor de 100 cajas de guayaba madura, se la cocina para posterior a ello extraer su pulpa, se la coloca en una

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

paila con azúcar para su cocción durante 4 horas hasta que llegue se punto, dependiendo el tipo de presentación se lo saca y coloca en envases y como último paso se lo decora.

BEBIDAS TIPICAS

Jugo de Caña.- Esta bebida la preparan y venden en la av. Luis A. Martínez sector piscinas de El Salado, en la Calle Ambato y Hno. Enrique Mideros sector de la Iglesia de la Virgen de Agua Santa, en los alrededores del Terminal Terrestre de Baños y en la vía hacia el cantón Ambato.



Origen.- La caña de azúcar es uno de los cultivos más antiguos del mundo. Se cree que empezó hace unos 3.000 años como un tipo de césped en la isla de Nueva Guinea, y de allí se extendió a las islas de Borneo y Sumatra, así como a la India. Cristóbal Colón introdujo la caña en América en su segundo viaje (1493) a la isla Española.

El éxito de las plantaciones de azúcar en Santo Domingo (República Dominicana), llevó a su cultivo a lo largo del Caribe y América del Sur.

En Ecuador, crece en zonas tropicales; y, Baños por encontrarse geográficamente muy cerca de la región Amazónica posee un clima apropiado para el cultivo de la caña. Pertenece a la familia de las gramíneas. Es un tallo leñoso de unos dos metros de altura, hojas largas, lampiñas y flores purpúreas. El tallo está lleno de un tejido esponjoso y dulce del que se extrae el azúcar.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Descripción del plato.- Es el extracto de la caña de azúcar, el mismo que se lo obtiene por medio de pequeños trapiches o molinos y que se lo sirve acompañado de hielo, jugo de limón o mandarina

El jugo de caña tiene un alto contenido de fibra vegetal, además provee un importante aporte calórico debido a la presencia de sacarosa, las cantidades de minerales que contiene este jugo sirven para hidratar el organismo.

Caldo de Gallina.- Bebida que se lo puede encontrar en el famoso kiosko del “gringo coka”

Origen.- El “caldo de gallina” no solamente es una comida típica del Ecuador, sino también una solicitada bebida alcohólica, que en determinados

pueblos, se lo elabora de manera artesanal a base precisamente de carne de gallina y de res, de allí su nombre.



Este licor tiene una historia de más de 60 años, cuando en la ciudad de Baños, el señor Tobías Guevara, apodado Señor J, creó este licor apodado “caldo de gallina”. Su preparación era un total misterio. El procedimiento habitual para su elaboración consistía en: guarapo, cebollas, apio, anís, gallinas, patos, borregos, chivos. Se estilaba con los requisitos de rigor hasta obtener el licor apto para el consumo. A pesar de conocer con exactitud los ingredientes, nadie conseguía ese sabor que fugazmente pasaba por la lengua, luego se hacía calorillo en el occipital y por fin se repartía en todo el cuerpo.

Algunos lo obtenían con mucho sabor a carne y verduras que hostigaba inmediatamente, otros lo sacaban muy fuerte, que rasgaba el paladar. Pero la suavidad del

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

original y el calorcillo aquel, nadie lo conseguía. Se trataba de un secreto muy custodiado”.

Nos cuenta el historiador Julio Pazos.

Antes de fallecer el Señor J, le confesó a su esposa que, él lograba rebajar la fuerza del alcohol con agua de lluvia. El secreto era esa lluvia tibia y persistente que llegaba desde los árboles de la Amazonía. Ese era el secreto, de ese famoso, alegre y hablador aguardiente llamado “caldo de gallina”.

Descripción de la bebida.- Es un licor elaborado antiguamente por la familia Guevara; su preparación es un secreto, la que se dice estar compuesta por aguardiente de caña, macerado con gallinas y varias especies de frutas y plantas exóticas de la zona.

Como toda bebida alcohólica, debe ser ingerida con moderación. Su contenido calórico es elevado debido a la presencia del alcohol (aguardiente). Sus valores de glucosa son bastante elevados porque contiene como materia prima caña de azúcar y miel de abeja.

El Sánduche.- Esta bebida alcohólica la encontramos en los mismos sitios donde venden el jugo de caña.

Origen.- De acuerdo con el historiador, Julio Pazos Barrera, existía en Baños una cantina al borde del puente pasando el río Pastaza. Su propietario era un señor de apellido Guevara; en el mismo lugar tenía un trapiche donde vendía “puntas” (aguardiente). Desde hace



“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

unos 25 años atrás se comenzó a vender en este lugar, un preparado que consistía en una jarra de jugo de caña; aparte se servía el vaso con aguardiente y se lo tomaba simultáneamente de acuerdo al gusto. En la actualidad esta cantina ya no existe; pero persiste la tradición de esta bebida al combinar el jugo de caña con aguardiente; por esa razón tomó el nombre de “El Sánduche”.

Descripción del plato.- Esta bebida es considerada como un delicioso cóctel, el cual está preparado con el aguardiente o puro, mezclado con jugo fresco de caña o guarapo; su nombre se debe a que primero se le pone una medida de jugo, luego una de aguardiente, otra de jugo y como condimentos jugo de limón o mandarina y el sánduche está listo.

PLATOS TIPICOS

Camotes.- En la actualidad, este es un plato poco conocido, una costumbre culinaria que se ha perdido con el paso del tiempo, si usted quiere probarlo, debe hacerlo bajo pedido en cualquiera de los restaurantes y mercado.



Origen.- De acuerdo con el historiador, Dr. Julio Pazos Barrera, no existen documentos respecto al origen de este plato. Lo que sí se sabe es que desde mucho antes de la llegada de los españoles, en Baños se cultivaba mucho camote, por lo tanto, se convirtió en un alimento importante en la dieta de sus habitantes. Lo consumían en variadas formas, por ejemplo: lo preparaban en locros, puré, enteras y cocinadas con una salsa de pan,

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

cortado en rodajas y fritos. Luego, en los años 50, aproximadamente, el camote de sal se lo degustaba cocinado entero y cortado en cuartos, acompañado de carne asada o frita.

Descripción del plato.- Es un tubérculo similar a la papa que se lo cultiva en diferentes lugares del Cantón, el mismo que se lo prepara en el típico caldo de carne, acompañado de arroz , o en el tradicional caldo de 31, jugo de carne y ensaladas, o frito con diversas combinaciones.

Caldo de carne.- Se prepara la carne como bistec y los camotes cocidos se los sirve como guarnición de este plato.



CANTÓN PELILEO

En el cantón Pelileo se puede encontrar 4 platos típico, cada uno de estos platos se los puede encontrar en varias partes del cantón:

- Las deliciosas fritadas de Catimbo
- Los tradicionales tamales
- Los famosos cuyes asados
- Empanadas de harina rellenas de panela

*“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”*

Fritadas de Catimbo.- Catimbo es un caserío de la parroquia García Moreno, a 2.5 km al norte de la ciudad de Pelileo es un pueblo agrícola y ganadero con vertientes de agua y donde cultivan totora.



Este delicioso plato es preparado por la Sra. Fanny Llerena, los días jueves se vende chicharrón con mote y los días viernes la famosa fritada.

Descripción del plato.- Para la preparación de este delicioso plato se necesitan: carne de chanco cortada en pedazos, ajos, cebolla blanca, papas, plátanos maduros, sal y comino a gusto. Se cocina en una paila de bronce en la que se añaden los ingredientes excepto las papas y los maduros y poniendo a fuego alto y se las mese constantemente. Con la famosa mapagüira que sale de esta se puede freír las papas y los maduros.

Origen.- El cerdo fue el aporte español más significativo. De este animal se comen todas sus partes, en diferentes formas como: fritada, chicharrón, hornado, pernils, salchichas, chorizos, y morcillas; se aprecia su piel reventada o asada al carbón; y, por

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

último, se valora su manteca. La fritada es uno de nuestros platos emblemáticos por su delicioso sabor y es muy apetecido por turistas nacionales y extranjeros.

Tamales.- En la av. Confraternidad, ya casi a la salida de Pelileo vía a Baños existen un par de locales los cuales venden este rico bocadillo.



Origen.- La preparación del tamal es una costumbre que tiene varios orígenes. Llegó de España y se extendió por América. La palabra Tamal proviene del kichwa mexicano “Tamatl” y consistía en un cocido de maíz en forma de masa que se envolvía en hojas de su propia mazorca. En Ecuador se lo envuelve en hojas de achira. A los conquistadores españoles les parecía demasiado simple su sabor, por ello lo preparaban con una adición de carne de cerdo (chullas fritadas), lo que le dio un sabor más exquisito.

Descripción del plato.- Este alimento se lo prepara con harina de maíz y con un refrito hecho con manteca de cerdo, esta masa se le adiciona trozos de carne como condumio y envueltas en la hoja de achira. Se lo cocina en una tamalera, pero en estos lugares se los hace en grandes pailas de bronce a fogón de leña.

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

Empanadas de harina de trigo.- Pequeños puestos

son los que elaboran estas deliciosas empanadas a rededor del mercado en la av. Confraternidad.



Origen.- La empanada es un delicioso bocado originario de España. Al ser introducido en América adquirió algunas variantes, por ejemplo: la utilización del tiesto de barro para su cocción. Nuestros aborígenes no tenían la costumbre de freír los alimentos porque no había aceites; a partir de la llegada del cerdo comenzaron a utilizar la grasa derretida del animal en diferentes preparaciones. En el caso de las empanadas de panela estas se siguen preparando al tiesto, sin aditamento de grasa sólo con el relleno de panela en polvo.

Descripción del plato.- Son preparadas exclusivamente en tiesto de barro donde solo se las dora para que se derrita la panela con la que se las rellena esta masa de harina de castilla.

CANTÓN PATATE

Arepas.- La preparación de las arepas es una tradición desde hace muchos años atrás, se cuenta que desde que los patateños viven allí se hacen las Arepas hechas en horno de leña, que generalmente se las acompañan con chicha de uva.



“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Este singular y característico plato que representa la gastronomía del Cantón Patate se vende en varios lugares del centro del Cantón.

Origen.- Según versión dada por el Padre Felipe Cepeda, Frayle Franciscano patateño, a la llegada de Simón Bolívar y su paso por este territorio en su gesta libertaria, decidió con sus tropas hacer un descanso y proveerse de alimentos, al observar la dedicación y laboriosidad de las damas patateñas, pidió que se pueda traer harina de maíz para elaborar las tradicionales arepas venezolanas, pero no se imaginó que la gente de Patate le iba a poner su originalidad, adicionando un ingrediente especial del lugar que era el zapallo, acompañado de queso y panela dando como resultado la fórmula de la famosa arepa de Patate.

Actualmente muchos de los patateños han mantenido esta tradición y en antiguos hornos de leña contruidos con cangagua y ladrillo siguen preparando y comercializando las arepas que junto a la chicha de uva se convierten en un atractivo gastronómico único en todo el Ecuador.

Descripción del plato.- Lo que se necesita para su preparación es zapallo, harina de maíz, especias dulces, panela, manteca, mantequilla, huevos, queso y toda la preparación se la coloca en una hoja de achira, esta preparación se la hornea a 100°C por 15 minutos y luego ya están listas para degustar este fantástico platillo.

Vinos artesanales.- La producción del vino artesanal se lo realiza en pocas viviendas que se encuentran en Patate, la producción de estos vinos son artesanalmente y hechos solamente de fruta como: (uva, manzana, mora, durazno, etc.)

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Origen.- El vino acompaña al ser humano desde hace varios milenios. Aunque el origen exacto se discute aún, nadie duda que debe estar en algún lugar alrededor del Mediterráneo (Persia, Egipto, Grecia, Chipre). Se menciona también que fueron los romanos quienes extendieron el cultivo de la vid y la elaboración del vino.

Los griegos situaban el origen del vino en algún lugar del Mediterráneo y otorgaban el mérito de la invención a Dioniso, adoptado como Baco por la mitología romana. La arqueóloga italiana María Rosario Belgiorno, sostiene que ese lugar podría estar en Chipre. El hallazgo de ánforas, pepitas de uva y restos de ácido tartárico con más de 5000 años de antigüedad, le han llevado a afirmar que Chipre fue el primer país mediterráneo donde se fabricó el vino.

En Patate esta tradición se remonta a 1586. Sus habitantes aseguran que, los Jesuitas ocuparon estas tierras y trajeron las primeras variedades de uva para el cultivo. Ellos elaboraron el vino de consagración (de uso durante la liturgia).

Para obtener un buen vino es muy importante su sepa, porque de esto dependerá el sabor que se obtenga. Luego viene la etapa de la cosecha, que en Patate se da en febrero. En la actualidad, hay varias fábricas procesadoras de vino en Patate.

Preparación:

- Cosecha de la uva madura y Desinfección de la fruta
- Maceración
- Fermentación con levaduras
- Y Embasado.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

Los vinos tanto tinto como frutales tienen muchos beneficios siempre y cuando sean consumidos con moderación.

Chicha de uva.- Los podemos encontrar en los mismos lugares donde se vende las arepas de zapallo.

Origen.- Los Jesuitas que llegaron al Valle del Patate, trajeron las semillas de vid a la zona. Esta empezó a cultivarse y su cosecha era consumida como fruta, mas no con el fin de utilizarla para bebidas alcohólicas, pues estas fueron prohibidas en todo el territorio nacional en varias administraciones.



Con el paso de los años los lugareños supieron aprovechar la excelente producción de vid en Patate gracias a su prodigioso clima. Se buscó la mejor forma para su conservación que en este caso es la fermentación; pues en aquellas épocas no existían métodos de refrigeración para conservar los alimentos.

Con los conocimientos ancestrales de nuestros indígenas, en la preparación de las diferentes chichas, se dio paso a esta fusión, modificando el uso de las harinas y en este caso empleando las uvas para su fermentación.

Descripción de la bebida.- No hay duda que desde el punto de vista nutricional, la chicha cumplía un rol importante en la alimentación, por las calorías que aportaba a la dieta

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

y por una cantidad no despreciable de otros nutrientes como vitaminas, sales minerales y aminoácidos.

Esta bebida se la obtiene de un previo remojo de 2 días aproximadamente de la uva en olla de barro, De este proceso obtendrá un líquido de agradable color rosado liliáceo y sabor agrí dulce, que se acompaña muy bien con las arepas de zapallo.

CANTÓN MOCHA

Tradicionalmente Mocha es reconocido por su actividad gastronómica. Su signo distintivo actual es el conjunto de puestos de comida ubicados al borde de la carretera Panamericana Sur.

Este cantón es altamente conocido por sus platos típicos, como: las papas con cuero y cuyes que se expenden especialmente en el remodelado mercado, ubicado a un costado de la vía principal; así como también por sus modernos y muy bien acondicionados restaurantes. Los productos que se utilizan son frescos, a más de que la presentación de los platos es buena. En cuanto a la infraestructura, ofertan servicios de alimentación, existen locales de venta de comidas típicas a manera de paradero y un solo restaurante en el que se puede las puede degustar. Los ingredientes que se conjugan para esta comida son: achiote, sal, comino, ajo, en algunos casos maní, ají, etc.

***“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas,
de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”***

Papas con cuero.- Este plato lo degustamos en el Paradero La Estacion de Mocha y en algunos establecimiento



Origen.- Rodeada de grandes nevados, como el Chimborazo, el Carihuairazo y el Tungurahua, nace, en Mocha, María Diocelina Benavides en 1949. Cuando María Diocelina tenía 15 años, decidió arrancar con un pequeño negocio, para lo cual crea el plato llamado “Papas con cuero”, convirtiéndose en la actualidad en uno de los platos típicos más nombrados de la región.

En aquel entonces el principal medio de transporte era el ferrocarril. Junto a su madre, recuerda, se subían a los trenes y ofrecían el exquisito plato a los viajeros. Con el pasar del tiempo fue incrementando su negocio, adquiriendo un local que poco a poco se ha ido remodelando, hasta convertirse en un paradero turístico y gastronómico en Mocha.

Descripción del plato.- Este plato contiene cuero de cerdo con papas, se sirve caliente, en un plato sopero y acompañado de queso criollo y mucho ají casero.

Cuy con papas y salsa de maní.- En Mocha, decir: “te invito a comer cuy”, es rendir un homenaje muy especial al invitado; es una forma de inaugurar amores, afianzar amistades, agradecer favores, cerrar negocios o finalizar fiestas.



Crédito de la foto/ fuente

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

La comida de cuyes acompaña todavía las solemnidades que marcan cambios en la vida de la gente: el compromiso del casorio, la llegada del primogénito al hogar, el bautismo, la primera comunión, el matrimonio, el regreso de los jóvenes del cuartel, las siembras y cosechas, las fiestas patronales.

Esta costumbre de la “comida de cuyes” data desde los tiempos de nuestros antepasados indígenas. Conforma, en sí, un verdadero ritual simbólico de fecundidad, hasta nuestros tiempos. Actualmente no hay quien no hable de las excelentes propiedades afrodisíacas del cuy.

Caldo de gallina criolla

Origen.- Las cualidades curativas del caldo de gallina se mencionan en el “Manual de Mujeres”, que contiene diversas recetas, libro anónimo en Castellano del siglo XVI que señala: “Tomad una gallina y matadla. Y luego como la matéis, desolladla, y tiradle todo lo graso, y hacedla pedazos. Y ponedla en una



alquitara de vidrio. Y poned con ella cuatro adarmes de nuez moscada, y otros cuatro de canela y de clavos y jengibre cada dos adarmes. Todas estas especias molidas. Y tapad la alquitara con masa, y ponedla al fuego. Y sacad el agua de ella hasta que se espese. Y cuando se espese, quitar el receptáculo. Y dad esta agua al que estuviere enfermo y sanará”.

Descripción del plato.- Es una sopa que tiene a la gallina como principal ingrediente. Se la adiciona zanahoria, arvejas y papas. Al momento de servir se le

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

adiciona picadillo (culantro y cebolla picada). Es considerada como un remedio casero contra los enfriamientos y los catarrros.

Choclos y habas con queso

Origen.- Ecuador posee una riquísima, abundante y variada cultura gastronómica. Una comida auténtica y mestiza, cocida por igual en cazuelas de barro y en viejos y ahumados peroles castellanos. Una cocina, con tradición de siglos y en la que se ha fundido o, mejor, se han cocido sustancias, condimentos y experiencias del propio y de lejanos continentes.



Las habas son originarias como cultivo del Oriente próximo, extendiéndose pronto por toda la cuenca mediterránea, casi desde el mismo comienzo de la agricultura. Los romanos fueron los que seleccionaron el tipo de haba de grano grande y aplanado que es el que actualmente se emplea para consumo en verde, extendiéndose a través de la Ruta de la Seda hasta China e introducido en América, tras el descubrimiento del Nuevo Mundo.

En base a tres productos de la tierra, -maíz, papas, porotos-, los antiguos habitantes de los Andes construyeron una mesa admirable. Con el maíz lograban platos múltiples: tostado, canguil, mote, chuchuca, mazamorra y tortillas. Los choclos, por su parte, se cocinaban tiernos, algo duros para el chochomote o se molían para elaborar esa delicia culinaria que es el chumal o humita. Con la harina del germen disecado se

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

elaboraba chicha y excelente vinagre; y, de las cañas tiernas se obtenía una miel de buena calidad.

Descripción del plato.- Las habas y choclos cocidos por separado, ya listos se los sirve con una rabanada de queso.

Chicha de jora

Origen.-Chicha es el nombre que reciben diversas variedades de bebidas alcohólicas, derivadas principalmente de la fermentación no destilada del maíz y otros cereales. Por lo general es una bebida suave de no muchos grados alcohólicos y elaborada por medios artesanales.



Originalmente se obtenía al masticar los granos de maíz de la mazorca recién cosechada. Las enzimas presentes en la saliva transformaban el almidón del maíz en azúcar, que luego se fermentaba por acción de las levaduras. Generalmente se toma a temperatura ambiente, en vasos plásticos o “pilche” que se busca tengan la forma de los “keros” (vasijas de barro) de origen prehispánico.

Descripción del plato.- La chicha ecuatoriana se la hace a partir de la fermentación del maíz, quinua, arroz, cebada o harina y va acompañada de panela o azúcar común. Las frutas de la región como el tomate de árbol, mora, palma de chonta, taxo y naranjilla son utilizadas como ingredientes; y en algunos casos hierbas aromáticas. Generalmente se la deja fermentar por períodos, que van de tres a veinte días.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad en establecimientos de alimentos y bebidas, de la ruta alimentaria en la provincia de Tungurahua–Ecuador”

También la beben los indígenas de la Amazonía, como los Shuar, para reponer fuerzas después de cazar o pescar. La preparación de la chicha es tarea de las mujeres.

