

BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO DE NATURALEZA PARA RESTAURANTES



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO DE NATURALEZA PARA RESTAURANTES

Publicación del Proyecto “Fortalecimiento de la competitividad de la Cadena de Valor del Turismo de la Región San Martín, incorporando productos turísticos de naturaleza con valor agregado en los destinos turísticos Tarapoto y Alto Mayo”, implementado por la Cámara Nacional de Turismo - CANATUR, en el marco del Programa SeCompetitivo de la Cooperación Suiza - SECO y facilitado por Helvetas Swiss Intercooperation – PERÚ. Ha sido desarrollada y validada por los empresarios turísticos e instituciones que integran los Comités de Gestión de Destino Alto Mayo y Tarapoto.



Director del Proyecto:

Carlos Fernando Canales Anchorena

Coordinador General del Proyecto:

Nancy Ramos Núñez

Equipo Técnico:

Lina María Trujillo Ríos, Sub Coordinadora

Angie Valle, Administradora

© Cámara Nacional de Turismo del Perú - CANATUR

Av. Paseo de la República 6348, Miraflores - Lima -Perú. www.canaturperu.org

Carlos Fernando Canales Anchorena, Presidente

Carlos M. Loayza Camarena, Gerente General

© Helvetas Swiss Intercooperation – PERU - Programa SeCompetitivo

Av. Ricardo Palma N° 857, Miraflores- Lima 18- Perú. www.helvetas.org/es/peru

Luis Rosa-Pérez Tuesta, Director Nacional

Iván Mifflin Bresciani, Coordinador Nacional de Cadenas de Valor

Fabiola Panduro Barreto, Asesora de Seguimiento, Monitoreo y Gestión del Conocimiento

José Enrique Delgado Mesía, Coordinador Regional de San Martín

© Cooperación Suiza-SECO

Av. Salaverry 3240, San Isidro, Lima 27. Lima 27, Perú. www.cooperacionsuiza.pe/seco

Alain Bühlmann, Director de la Cooperación Suiza-SECO

Mauricio Chiaravalli Vegas, Director Adjunto de la Cooperación Suiza-SECO

Romina Cruz Valencia, Especialista en Comunicaciones

© Gobierno Regional de San Martín – Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de San Martín

Jr. San Martín 301 – Moyobamba – San Martín. www.visitasanmartin.pe

Pedro Bogarín Vargas, Gobernador Regional de San Martín

Milner García Abad, Director Regional de Comercio Exterior y Turismo de San Martín

Redacción y diseño comunicativo: Claudia Olivares Seminario

Asistencia Metodológica: Luis Bretel

Diagramación: Jorge S. Tipa Pinedo

San Martín, agosto de 2022

Esta publicación se ha realizado con apoyo del Programa SeCompetitivo de la Cooperación Suiza-SECO. Se autoriza la reproducción total o parcial siempre y cuando se mencione la fuente. Distribución gratuita. Prohibida su venta.

Contenido

INTRODUCCIÓN: Turismo de Naturaleza y buenas prácticas

COMO USAR ESTE MANUAL

SECCIÓN 1: AUTO EVALUACIÓN

SECCIÓN 2: BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Enfoque al cliente

Gestión de la calidad

Control, seguimiento y mejora de la calidad

SECCIÓN 3: BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Consideraciones para la infraestructura y servicio general

Consideraciones para la infraestructura de la cocina

Procesos para el servicio de alimentos

SECCIÓN 4: BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Sostenibilidad Ambiental

Sostenibilidad Social

SECCIÓN 5: ANEXOS

INTRODUCCIÓN


Turismo de naturaleza y buenas prácticas

El turismo es una de las principales actividades económicas en el mundo porque permite la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para beneficio de los pueblos.

En los últimos años el turismo en la región San Martín se transformó en uno de los principales promotores de su crecimiento económico. Sin embargo, tras la emergencia sanitaria a nivel mundial por el COVID-19, también es uno de los sectores que necesita trabajar más en su recuperación.

En 2020, la Organización Mundial del Turismo resaltó la importancia de que el sector siga trabajando en la diversificación de productos, la formación y capacitación de los prestadores de servicios, la sostenibilidad de la actividad y la conexión con nuevos mercados, a partir de los cambios que se van a presentar en el perfil del nuevo turista posterior a la pandemia.

En este sentido, entre los tipos de turismo con mayor potencial para el desarrollo turístico se destaca el **turismo de naturaleza**, y esto es especialmente relevante en la Región san Martín dado los recursos naturales con que cuenta.



El turismo de naturaleza ofrece viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales.

El turismo de naturaleza puede contribuir en el cuidado del medio ambiente, además de cumplir con una función social importante a través de la interacción con las comunidades vinculadas a los atractivos naturales y la posibilidad de incluirlas en la cadena de valor. Así mismo, el mercado interesado en este tipo de turismo está constituido por personas que buscan espacios geográficos donde la naturaleza armoniza con el legado de las culturas locales. Todas estas consideraciones están vinculadas a criterios de sostenibilidad.

¿Qué son las buenas prácticas y para qué implementarlas?

Actualmente, cualquier negocio de turismo debe responder a un consumidor cada vez más exigente, con más poder sobre su reputación a través de las redes sociales y con nuevos intereses. Esto implica que los servicios turísticos deban continuamente trabajar sobre la calidad y que deben responder a las necesidades de turistas nacionales y extranjeros.

Una buena práctica se define como “buena” porque es una práctica, acción o proceso que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, y, por lo tanto, se recomienda como modelo.

Por esta razón, a través del Proyecto “Fortalecimiento de la competitividad de la Cadena de Valor del Turismo de la región San Martín incorporando productos turísticos de naturaleza con valor agregado en los destinos turísticos de Tarapoto y Alto Mayo”, ejecutado por la CANATUR en marco del Programa SeCompetitivo, iniciativa de la Cooperación Suiza SECO y facilitado por HELVETAS Perú, ponemos a disposición de los pequeños y medianos empresarios este **Manual de Buenas Prácticas en Turismo de Naturaleza para Restaurantes** con el objetivo de lograr que se adopten prácticas sencillas y efectivas que guarden relación con el contexto propio y particular de la región. Éstas permitirán mejorar la prestación los servicios, estar comprometidos con la calidad, orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible y, por lo tanto, generar condiciones que propicien mejores resultados económicos y una mayor competitividad.



COMO USAR ESTE MANUAL

Este "Manual de Buenas Prácticas en Turismo de Naturaleza para Establecimientos de Hospedaje" contiene información que le ayudará a evaluar, planificar e implementar criterios de calidad en su empresa, de manera profesional, responsable y enfocado en la sostenibilidad.

La guía se divide en cinco secciones.



1 AUTO-EVALUACIÓN

Usted encontrará una encuesta de auto-evaluación con criterios de buenas prácticas que invitamos a que responda para que pueda tener un panorama de partida que le muestre en qué aspectos su empresa se encuentra bien y en qué otros tienen una oportunidad de mejora.

De ésta manera, usted podrá leer el manual enfocándose en los puntos más bajos ya que hay una correspondencia en la estructura de la encuesta y la del desarrollo del contenido.



2 BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

En esta sección se desarrollará el contenido correspondiente a cómo orientar sus servicios a la satisfacción del cliente y la calidad. Es decir, cuáles son los criterios fundamentales que debe tener en cuenta un dueño de negocio o el administrador para diseñar un proceso de implementación de buenas prácticas.



3 BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN OPERATIVA

En esta sección se desarrollará el contenido relacionado a las buenas prácticas en todos los procesos operativos, áreas y funciones relacionados al rubro de negocio.



4 BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

En esta sección se desarrollará el contenido relacionado a las prácticas que pueden ser implementadas desde una mirada de sostenibilidad, con criterios ambientales y sociales, entendiendo que son éstos los que diferencian la línea de turismo de naturaleza.



5 ANEXOS

En esta sección se brindarán algunos formatos y modelos que se consideren pertinentes para facilitar la implementación de las buenas prácticas desarrolladas en el manual.

Adicionalmente, cada una de estas secciones se ha diseñado de tal manera que contenga toda la información que el decisor y/o ejecutor de la implementación de las buenas prácticas necesite para facilitar, no solo la lectura, sino el desarrollo del proceso. Por ejemplo, que no tenga que consultar la parte de glosario de términos al final, sino que todo se resuelva en la sección. De esta manera toda la información está siempre "a la mano" para guiar la implementación. Así que cada sección tendrá los siguientes elementos:



Íconos que resalten ideas de importantes.



Íconos que resalten terminología importante de tomar en consideración.



Íconos que resalten los puntos que se conectan a un formato específico que se adjunta en la sección de Anexos.

SECCIÓN
01

AUTO EVALUACIÓN

- Para poder hacer un balance de su gestión usted deberá anotar un valor entre 0 y 5.
- 0 si ese criterio no lo tiene en cuenta o no lo tiene implementado y 5 si considera que está excelentemente cubierto.
- Cualquiera de los valores intermedios, entre 1 y 4, indicarán el nivel en el que consideres que esté implementada esta práctica.
- Al final de cada cuadro, hay una fila en blanco con la mención de TOTAL para que usted pueda hacer la sumatoria de ese bloque.
- Al final de toda la evaluación, encontrará un cuadro con los criterios para realizar la auto evaluación de los puntajes totales obtenidos y determinar las secciones que se le recomienda leer para mejorar sus prácticas o implementar las que sean necesarias.



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

ENFOQUE AL HUÉSPED / CLIENTE	
Tengo maneras para conocer a mis clientes, sus gustos y preferencias.	
Antes de que lleguen a mi establecimiento, sé cuáles son las necesidades de mis clientes.	
Total	

GESTIÓN DE CALIDAD	
El negocio es formal. Cuenta con todos sus papeles regularizados.	
El personal y la administración, conocen y están comprometidos con la misión y visión de la empresa.	
Conozco cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de mi establecimiento.	
El personal y la administración, conocen y cumplen fielmente con el sistema de trabajo que se ha desarrollado en el establecimiento.	
Tenemos manuales de procedimientos por áreas y/o tareas.	
El personal y la administración, están comprometidos con mantener la calidad del servicio y, si es necesario, corregir las causas de un mal servicio.	
El personal y la administración saben cómo responder a los clientes y compañeros de trabajo para mantener una comunicación fluida.	
Reconocemos el buen desempeño del personal y brindamos facilidades para que mejoren (estudios, capacitaciones, etc.).	
Total	

CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	
Mantenemos uniformidad en el servicio que brindamos.	
Tenemos formas de aplicar acciones correctivas para eliminar las causas de las malas prácticas o errores en el servicio.	
Hacemos seguimiento y medición de la satisfacción del cliente para mejorar el desempeño de la organización.	
Atendemos y tenemos un sistema de tratamiento de quejas y reclamos.	
Total	



CUADRO RESUMEN PARA EVALUAR LOS PUNTAJES OBTENIDOS

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	Puntaje Obtenido
ENFOQUE AL CLIENTE (Página 11)	
Si tiene entre 5 y 8 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 5 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
GESTION DE CALIDAD (Página 11)	
Si tiene entre 20 y 32 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 20 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD (Página 11)	
Si tiene entre 10 y 16 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 10 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	

BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO

INFRAESTRUCTURA / SERVICIO GENERAL	
Mantenemos la fachada del establecimiento limpia, ordenada y con buena señalización.	
Contamos con servicio de agua potable, de manera permanente y en cantidad suficiente. (En caso de tener un abastecimiento propio, debe contar con aprobación y vigilancia del Ministerio de Salud.)	
Tenemos implementadas adecuadamente las medidas de defensa civil: extintores, señalización de emergencia, etc.	
Ofrecemos facilidad para el estacionamiento y el parqueo vehicular (propio o contratado) para nuestros clientes y para servicios de transporte turístico.	
Contamos con un espacio diferenciado para el almacenamiento de productos y utensilios de limpieza y desinfección, evitando contacto con los alimentos.	
Los servicios higiénicos están equipados con dispensadores con jabón líquido y toallas desechables o secadores automáticos de aire, papel higiénico y depósitos de basura con pedal o tapa vaivén con bolsa al interior para facilitar la eliminación de los residuos.	
Los servicios higiénicos tienen iluminación y ventilación.	
Los servicios higiénicos se mantienen operativos, limpios y desinfectados.	
Contamos con zona de vestuario para el personal o un área que permita un espacio apropiado para que la ropa de trabajo no entre en contacto con la ropa de uso personal.	
El personal cuenta con uniforme estandarizado.	
Tenemos servicios higiénicos de uso exclusivo para el personal y que se mantienen en buenas condiciones de limpieza.	
Total	

INFRAESTRUCTURA COMEDOR	
En el comedor, las mesas, muebles y equipos son resistentes, cómodos y de fácil limpieza.	
En el comedor, la distribución de mesas, sillas, equipos, facilita la circulación de los clientes y el personal.	
Contamos con una Iluminación general / luminosidad adecuada.	
La decoración es coherente, agradable aunque puede ser sencilla y en relación al lugar donde nos encontramos.	
La atención en comedor está organizada con protocolos establecidos para optimizar el servicio.	
Total	

INFRAESTRUCTURA COCINA	
Los techos, paredes, ventanas, pisos son de fácil limpieza y desinfección.	
Los pisos son resistentes para soportar salpicaduras de aceites u otros alimentos.	
Se tienen campanas extractoras para evitar la acumulación de los vapores que se generan al cocinar u otras maneras de hacerlo.	
Se cuenta con un sistema de drenaje en buen estado y los pisos con cierta inclinación para que las aguas que se usan para limpieza de pisos puedan tener una salida. También tienen trampa de grasa para evitar obstrucciones.	
La cocina está organizada en sectores o zonas: <ul style="list-style-type: none"> • Preparación previa: donde se separan los ingredientes, se lavan y se pelan. • Preparación intermedia: donde se cortan, pican y cocinan los alimentos. • Preparación final: donde se arman los platos antes de llevarlos al comedor. 	
Los muebles en cocina son de superficie lisa, todos en buen estado y limpios.	
Total	

PROCESOS PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS	
Manejo de residuos. Contamos con contenedores plásticos (con tapa a pedal, de preferencia) y colocamos bolsa al interior para retirar los residuos fácilmente.	
Manejo de residuos. Los contenedores están ubicados lejos de las áreas de preparación y almacenamiento.	
Manejo de residuos. Los contenedores se lavan y desinfectan a diario.	
Salud e higiene del personal. Los trabajadores que manipulan los alimentos comunican inmediatamente a sus jefes si aparece algún síntoma (fiebre, vómitos, diarrea, heridas, otros) para evitar algún posible contagio a través de la comida.	
Salud e higiene del personal. Los trabajadores mantienen el cabello corto o amarrado, las uñas cortas y las manos lavadas.	
Salud e higiene del personal. Quienes manipulan alimentos usan uniforme completo: bata, delantal, cofia (que cubra el cabello completo) y guantes.	
Control de plagas. Las instalaciones cuentan con mallas, rejillas en los desagües, puertas bien selladas.	
Control de plagas. Se realizan las fumigaciones recomendadas por las autoridades, con productos autorizados.	
Control de plagas. Se revisa frecuentemente que no hayan ranuras o grietas en las superficies donde se trabaja para evitar cucarachas.	
Manejo de equipos y utensilios. Los equipos y utensilios son de material resistente a la corrosión y al uso continuo y de fácil limpieza y desinfección.	
Manejo de equipos y utensilios. Se usan tablas diferentes para cada tipo de alimento, por ejemplo: pescados y mariscos, carnes, frutas y vegetales, etc.	
Manejo de equipos y utensilios. Se usan paños de cada color o diferenciados de alguna manera para cada producto con el que se lava o desinfecta.	
Recepción y control de alimentos. Llevamos un registro permanente para verificar estado de los insumos.	

Recepción y control de alimentos. Las entregas de insumos se programan en las horas de baja actividad para tener tiempo de revisar con detalle y almacenar.	
Recepción y control de alimentos. El personal que recibe los alimentos está capacitado y cuenta con criterios de calidad para saber cuándo rechazar algún insumo.	
Almacenamiento de alimentos. Los productos secos están almacenados en un área de fácil limpieza y desinfección, a una distancia mínima de 20 cm del piso, con un ambiente ventilado.	
Almacenamiento de alimentos. Los productos se guardan en sus empaques originales y si se abren o se compran a granel, en envases sellados y etiquetados.	
Almacenamiento de alimentos. La comida preparada se guarda en envases sellados y etiquetados, incluyendo la fecha de preparación.	
Refrigeración de alimentos. Se verifica que la temperatura del refrigerador se mantenga entre 0° y 5° y la del congelador a -18°.	
Refrigeración de alimentos. Los alimentos cocidos y las carnes se almacenan en envases separados, cerrados y etiquetados, para usar el método PEPS: "lo que primero entra, primero sale".	
Total	

CUADRO RESUMEN PARA EVALUAR LOS PUNTAJES OBTENIDOS

BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO	Puntaje Obtenido
INFRAESTRUCTURA / SERVICIO GENERAL (Página 13)	
Si tiene entre 27 y 44 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 27 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
INFRAESTRUCTURA COMEDOR (Página 14)	
Si tiene entre 12 y 20 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 12 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
INFRAESTRUCTURA COCINA (Página 14)	
Si tiene entre 15 y 24 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 15 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
PROCESOS PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS (Página 15)	
Si tiene entre 50 y 80 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 50 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

AMBIENTALES.	
Cuidado del agua:	
Los elementos de gasfitería son eficientes (inodoros de bajo consumo de agua, sensores de movimiento para los caños, etc.)	
Se revisa periódicamente el buen funcionamiento de las tuberías y se repara cualquier fuga lo más pronto posible.	
Nos preocupamos de que las aguas residuales no sean vertidas en cuerpos de agua, ya sea a través de un sistema propio, o informándonos y/o nos involucrándonos en que el servicio de la comunidad tenga una buena gestión.	
Total	
Energía:	
Se revisan cada cierto tiempo los electrodomésticos para asegurar que su consumo es adecuado.	
Se aprovecha al máximo la luz solar. Por ejemplo, teniendo ventanas amplias o pintando las paredes de un color claro que refleje la luz.	
Se utilizan sistemas de alumbrado de bajo consumo, como luces led.	
Se tiene una política de ahorro de energía con consideraciones como apagar los aparatos eléctricos y desenchufarlos. Se usan otros recursos para mantener luces apagadas si no se están usando como sensores de movimiento, etc	
Total	
Basura / Manejo de residuos sólidos:	
Se separan los residuos biodegradables de los no degradables. Incluso se separan en diferentes contenedores para que puedan tener una clasificación más detallada.	
No se usan ni venden botellas, vasos y/o utensilios descartables.	
Si se usan productos con envases, se organizan los desechos aprovechables para que vayan al reciclaje.	
Si vende comida para llevar, se usan envases biodegradables.	
Total	

Compra de productos / proveedores:	
Elegimos los productos de proveedores que son responsables ambientalmente, por ejemplo, alimentos y bebidas procedentes de la agricultura ecológica, productos que tengan poca envoltura o a granel o cuyo empaque sea de fácil reciclaje, entre otros.	
Usamos canastas de compras u otros para minimizar el uso de bolsas de plástico.	
No se usa o se minimiza el uso de productos de limpieza nocivos para el medio ambiente, priorizando los biodegradables o ecoamigables.	
Total	

SOCIALES	
Usamos artesanía de la zona y/o productos manufacturados en la zona para la decoración.	
Contratamos personal local, de las comunidades cercanas.	
Promueve y/o ofrece una carta de platos que tenga insumos locales o de platos tradicionales y típicos de la zona.	
Tenemos y/o brindamos información sobre los programas de defensa de la niñez, contra la explotación sexual, tráfico de especies, entre otros.	
La empresa realiza acciones de responsabilidad social y ambiental.	
Compramos nuestros insumos de productores locales, preferentemente.	
Total	

Protocolos Sanitarios	
Se tiene un Plan para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores para Sars-Cov-2 actualizado y registrado en MINSA.	
Cuenta con alguna certificación de respaldo sanitario como Safe Travel u otra.	
Cuenta con implementación dentro del establecimiento relacionado a los protocolos de bioseguridad como puntos de desinfección de manos, carteles informativos, otros.	
Se usan medios digitales para algunos procesos con el fin de evitar contaminación indirecta con papeles, lapiceros, etc.	
El personal cuenta con sus dosis de vacunación completa, de acuerdo a ley.	
Se mantienen los espacios ventilados.	
Se respetan los distanciamientos y aforos.	
Total	

CUADRO RESUMEN PARA EVALUAR LOS PUNTAJES OBTENIDOS

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD	Puntaje Obtenido
AMBIENTALES: Cuidado del agua (Página 18) Si tiene entre 7 y 12 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 7 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
AMBIENTALES: Energía (Página 18) Si tiene entre 10 y 16 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 10 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
AMBIENTALES: BASURA / Manejo de residuos (Página 18) Si tiene entre 10 y 16 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 10 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
AMBIENTALES: Compra de insumos / Proveedores (Página 19) Si tiene entre 7 y 12 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 7 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
SOCIALES: General (Página 19) Si tiene entre 15 y 24 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 15 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
SOCIALES: Protocolos sanitarios (Página 20) Si tiene entre 17 y 28 , este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 17 , este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	

SECCIÓN
02

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



1. ENFOQUE AL CLIENTE

¿Qué es la calidad?

Es el conjunto de características de un servicio que le dan la capacidad para satisfacer las necesidades de un cliente.

Para lograr brindar servicios de calidad es necesario contar con tres elementos claves:

- Conocer quién es tu cliente
- Conocer sus necesidades
- Aptitud de servicio para satisfacer esas necesidades



APTITUD:

Es la capacidad, adquirida o natural, de una persona para realizar adecuadamente cierta actividad, función o servicio.

¿Quiénes son nuestros clientes y qué buscan?

Un cliente es cualquier persona que tiene una necesidad y busca satisfacerla a través de servicios por los cuáles está dispuesto a pagar.

Un negocio no existe sin los clientes por eso hay que conocerlos para saber qué esperan del servicio que buscan y para eso es neces-

sario tener definidos quiénes son, ya que no todos los restaurantes apuntan a un mismo tipo de público.



Sin embargo, tenga en cuenta que en el ámbito turístico la gastronomía es un atractivo, parte de las experiencias que busca un turista en un destino, que tienen que ver con conocer la cultura local.

El turista no sólo busca satisfacer la necesidad de comer durante su viaje, busca una experiencia en muchos casos y también satisfacer otro tipo de necesidades que valora, estando dispuesto a pagar por un servicio que tenga características especiales.

RESTAURANTE:

Es un establecimiento de servicio cuyo objetivo es preparar y vender comidas y bebidas para satisfacer a los clientes. También se encarga de ofrecer otras comodidades como servicio a la mesa, métodos de pago óptimos, y más.



En términos generales, un cliente espera encontrar en un restaurante:

- Comida de su agrado.
- Un ambiente limpio y acogedor.
- Un servicio eficiente.



- Sentirse bienvenido, seguro y cómodo.
- Pagar el precio justo por el servicio a recibir.

Pero estos criterios son más bien básicos y casi siempre también buscan:

- Pasar un momento de relax o de entretenimiento.
- Degustar la gastronomía local, tradicional o contemporánea.

¿Cómo puedo conocer mejor a mis clientes?

Una forma de conocer a su cliente, es estableciendo comunicación directa mientras tiene huéspedes en su hospedaje o creando herramientas para obtener información sobre su estancia y su experiencia mientras estuvo alojado y sobre sus expectativas (ver pág. 35, ¿Cómo hacemos seguimiento y medición de la satisfacción del cliente?). Esto lo ayudará a conocer que esperan sus clientes antes que lleguen a su establecimiento.

También puede investigar en algunas páginas que ofrecen información sobre tendencias de mercado en turismo, perfiles de turistas, entre otros. A nivel nacional, PromPerú tiene un área de investigación en estos temas: <https://www.promperu.gob.pe/turismo/in/>. Sin embargo, lo más cercano a su negocio siempre serán sus propios clientes.

2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Formalidad, un paso fundamental en la calidad

Tener su restaurante formalizado es importante para dar un respaldo y mayor seriedad a tu negocio, ya que es algo que los turistas nacionales y extranjeros valoran. En el ámbito de preparación de alimentos y bebidas, el aspecto de las regulaciones sanitarias es un factor crítico e indispensable. También es un compromiso con la calidad pues contribuye a brindar seguridad al consumidor.

Las CONDICIONES MÍNIMAS para brindar servicios de alimentos y bebidas son:

- Estar inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), ante la SUNAT.
- Contar con Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad correspondiente.
- Solicitar Certificado de Salud y Carnet de Sanidad en el MINSA correspondiente para sus colaboradores.
- Solicitar certificado de Defensa Civil en la Municipalidad correspondiente (requisito para la Licencia de Funcionamiento).
- Realizar las fumigaciones correspondientes cada tres meses y contar con la Certificación como constancia de ello.
- Presentar una solicitud adjuntando la Declaración Jurada conforme al formato

aprobado por el Viceministerio de Turismo. (Anexo 5.1)

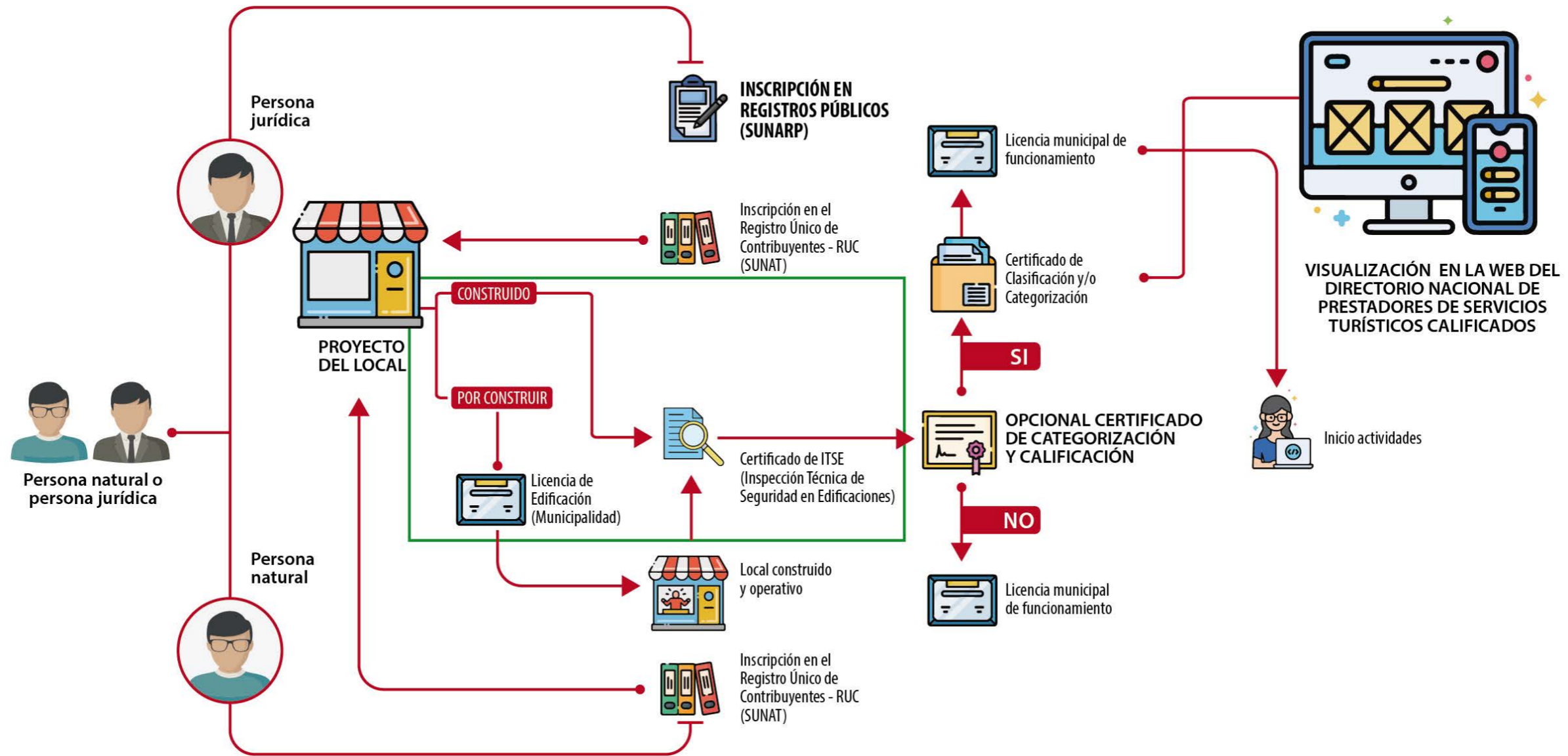
- Adjuntar vigencia de poder (en caso de ser persona jurídica).

Entre otras consideraciones generales también se puede mencionar: tener en buen estado de conservación del local, mobiliario, menaje y equipos, óptimas condiciones de higiene, cumplir con las normas de seguridad vigentes y con las demás disposiciones municipales correspondientes.



Estar formalizado trae también otros BENEFICIOS como poder presentar tus servicios a través de las plataformas del Mincetur y tener acceso a capacitaciones gratuitas, así como a fondos de financiamiento concursables reembolsables y no reembolsables, tales como FAE Turismo y Turismo Emprende.

Para ser formal, el proceso inicia con el Registro ante SUNAT, SUNARP, y posteriormente obtener la Licencia de Funcionamiento.



Adicionalmente, la persona titular del restaurante puede optar voluntariamente por obtener la categoría de uno (1), dos (2), tres (3), cuatro (4) o cinco (5) tenedores, de manera previa al inicio de sus actividades, para lo cual debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas en DECRETO SUPREMO N° 011-2019-MINCETUR, según cada categoría y que abarcan los siguientes puntos:

- Condiciones mínimas de infraestructura.
- Condiciones mínimas de equipamiento.
- Condiciones mínimas de servicio.
- Condiciones mínimas de personal.

Para ser categorizado, debe solicitar a la DIR-CETUR la expedición del certificado. Recibida la solicitud, se realizará una visita al restaurante, a efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas para la categoría solicitada, cuyos resultados deben ser objeto de un informe técnico fundamentado y ser aprobado posteriormente por el Viceministerio de Turismo.

Se pueden considerar excepciones en algunos casos para el cumplimiento de las condiciones mínimas al restaurante que funcione en inmueble declarado patrimonio cultural de la nación o que se ubique en zona con calificación especial del Sector Cultura o que funcione en un Área Natural Protegida, calificada como tal por el SERNANP, lo cual debe estar

certificado por la entidad competente según el caso.

La calificación de “Restaurante Turístico” puede ser solicitada en forma simultánea a la solicitud de categorización, o posteriormente, y debe acreditar que el restaurante cumple con al menos una de las condiciones establecidas:

- Se ubique en una zona de calificación especial otorgada por el Sector Cultura.
- Se ubique en un área natural protegida por el Estado.
- Se ubique en un inmueble declarado Patrimonio Cultural de la Nación.
- Se dedique principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del Perú en forma permanente.
- Desarrolle tendencias gastronómicas de vanguardia y/o que en la preparación de los alimentos procure el rescate de técnicas culinarias ancestrales del Perú.
- Difunda muestras culturales del Perú de manera permanente, como parte de la decoración del restaurante o en una sala especialmente acondicionada para tal fin.
- Ofrezca espectáculos de folclore nacional por lo menos dos veces a la semana en forma regular.

Definir su negocio

Recuerde que lo que usted vende no son únicamente platos de comida: detrás de un restaurante se esconde la experiencia gastronómica. Por eso, es importante que defina lo que quiere transmitir y también lo que lo hace único, diferenciándose con la competencia.

EXPERIENCIA GASTRONÓMICA:

Es todo aquello que los clientes viven en nuestro restaurante, desde el momento en el entran por la puerta hasta que se van. Engloba gastronomía, servicio, concepto, local, es decir, tanto los aspectos físicos como los sensoriales y ambientales.



En este sentido, definir la misión y la visión de la empresa es importante. A nivel administrativo, también ayudará a orientar sus decisiones financieras.

LA MISIÓN	LA VISIÓN
¿Quiénes somos? ¿Qué queremos lograr?	¿Qué queremos ser en el futuro? ¿Cuáles son mis metas a largo plazo?
<ul style="list-style-type: none"> • Es un enunciado que expresa la identidad de la empresa, “su razón de ser”. • Es lo que usted está en posibilidad de ofrecer como experiencia a sus clientes. • Expresa su posición en el mercado, el rol de su establecimiento dentro de la comunidad y sus ventajas competitivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es el estado que desea alcanzar en el futuro. • Se expresa de manera positiva y debe proyectarse en el tiempo, a largo plazo. • Es importante mencionar la manera como la empresa se relaciona con su entorno, sea este social, cultural o medio ambiental.

Es importante también desarrollar un diagnóstico FODA, para poder determinar la situación real del servicio que se viene brindando y así poder formular estrategias de acción para mejorar el servicio, alineadas a la calidad.



Fortalezas

Puntos fuertes, capacidades, recursos y ventajas de una empresa.



Oportunidades

Factores del entorno que son positivos y favorables para la empresa.



Debilidades

Puntos débiles y aspectos desfavorables de una empresa.



Amenazas

Factores del entorno que ponen en peligro a la empresa.

¿Cómo implementamos acciones orientadas a la calidad?

La gestión de la calidad significa dirigir todas las actividades, sin importar quien las ejecute, hacia el objetivo de lograr satisfacer las necesidades del cliente. Para ello es necesario diseñar claramente las diferentes acciones y áreas que son parte de todo el servicio.



La manera en que un negocio se organiza y la forma en que establece unas áreas específicas de funcionamiento facilitan o dificultan su desarrollo.

En el caso de los servicios de alimentos y bebidas, lo básico que debe ser tomado en cuenta es:

HIGIENE Y SALUBRIDAD EN LOS ALIMENTOS

Cumplir con las regulaciones sanitarias para garantizar la inocuidad de los alimentos, brindando calidad, higiene y seguridad para la salud de los comensales. Esto se logra con la implementación de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, las cuáles le darán ventajas cuidando la salud de sus clientes, pero también reducirán costos, evitando pérdidas de productos por descomposición o contaminación, además de ayudar a generar reconocimiento para su negocio.

BUENA ATENCIÓN

Brindar una buena atención a los comensales es clave; la satisfacción del cliente dependerá de la percepción que tenga durante la visita al restaurante, desde su primer contacto hasta su salida y es el personal en salón el que interactúa con éste.

BUEN AMBIENTE

La decoración, el mobiliario, el diseño de la vajilla, la música, los uniformes y la iluminación son elementos que suman y complementan la experiencia del comensal y dan a los espacios una particularidad, ayudando a que su restaurante se diferencie de la competencia.

Sin embargo, detrás de todo el diseño de la experiencia y la propuesta gastronómica siempre está la **organización en áreas y funciones** la cual debe estar bien planteada para tener una gestión óptima y que el trabajo fluya ordenadamente.



Que el personal de un restaurante se estructure en un organigrama es casi tan importante como la calidad misma del producto que se ofrece.

ORGANIGRAMA:

Es una imagen visual y ordenada de cada uno de las áreas que componen un negocio. Se puede utilizar un sistema jerárquico, que será la estructura organizacional.



Gracias a la estructura organizativa usted puede repartir formalmente las tareas y las responsabilidades a sus trabajadores, basándose en:

- **El tamaño del restaurante:** En los restaurantes pequeños un trabajador puede tener más de un rol.
- **El número de empleados:** Cuanto más grande sea el restaurante, más empleados tendrá, por lo que las tareas estarán más repartidas.

Las **áreas básicas** que se pueden mencionar de un restaurante son:

GERENCIA: Es el área que da las líneas directivas a los demás procesos y áreas, se encar-

ga de la estrategia, finanzas, supervisión del personal, entre otros.

SALÓN: El personal de sala es un equipo que debe estar perfectamente organizado cuya función principal es el servicio en el comedor y la atención directa al cliente.

COCINA: El personal de cocina es el encargado de preparar la oferta gastronómica para el restaurante y puede tener una amplia jerarquía. En esta área se desarrollan otras tareas aparte de la preparación de los alimentos, tales como el manejo del almacén, lavado de platos, entre otros.

Ejemplo de un organigrama en un restaurante pequeño:



El método más generalizado de gestionar la calidad es a través de los **programas de calidad**, que es un plan que permite, facilita y coordina la aplicación de estrategias que serán implementadas en todas las áreas de la empresa orientadas a mejorar la prestación del servicio y la experiencia del cliente.

Para crear un programa de calidad se debe considerar los siguientes puntos:

- **CONOCER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:** usando diferentes medios que le permitan conocer más el perfil de su cliente, como encuestas o buscando investigaciones de mercado.
- **DISEÑAR EL SERVICIO:** conociendo las expectativas del cliente se realizan las especificaciones concretas para la prestación del servicio a un precio aceptable y que proporcione rentabilidad sobre la inversión realizada.
- **ASIGNAR RESPONSABILIDADES:** la calidad depende de todos los colaboradores del establecimiento de hospedaje y cada uno debe tener su función.
- **MOTIVAR A LOS COLABORADORES:** establecer formas de reconocimiento y capacitar continuamente, son maneras de mantener el compromiso con la calidad.

- **CONTROLAR:** se comparan los estándares ideales con lo que realmente se ofrece para establecer acciones que permitan corregir lo que falta para llegar a las metas.

Desarrollo del trabajo en equipo

Los estándares de servicio en un restaurante se definen en gran parte por el personal que tiene contacto con el cliente, por ejemplo, brindando una sonrisa o una cálida bienvenida. Por esta razón es importante mantener a los colaboradores motivados, capacitados e involucrados en el programa de calidad.



Conocer las características y necesidades de su equipo de trabajo le ayudará a tomar medidas adecuadas para mantenerlo siempre motivado y preparado para los retos de prestar un excelente servicio, ya que es su personal, más que ninguna otra variable, el que le ayudará a diferenciarse positiva o negativamente.

Puede implementar un proceso de capacitación integral que comprenda:

- Conocimiento del negocio: misión, visión, políticas.
- Conocimiento de la propuesta gastronómica.
- Códigos de ética, comportamiento,

atención al cliente.

- Capacitación operativa y calidad del servicio.
- Políticas de sostenibilidad, a nivel ambiental y social.
- Bioseguridad para la prevención del contagio de enfermedades infectocontagiosas.
- Conocimientos básicos de la comunidad y el entorno.

Estas son solo algunas sugerencias, no tienen que abarcarse todos los puntos, aunque el hacerlo, le ayudará a tener un personal más capacitado y comprometido. El proceso puede planificarse también de manera gradual.



*Lo importante es que **TODO** el personal operativo que tenga contacto con el cliente reciba el paquete básico de capacitación que se decida implementar.*

3. CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

¿Cómo controlamos y hacemos seguimiento a la calidad?

El control de la calidad del servicio se realiza cuando se mide o evalúa el servicio dado y se

compara con lo ofrecido para poder realizar acciones correctivas cuando haya una diferencia negativa. Esto se podrá realizar siempre y cuando se haya realizado un programa de calidad o se tengan al menos algunos estándares de referencia.

Los pasos básicos que usted deberá considerar son:

1. CRITERIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

Son los lineamientos que dan las pautas de cómo se quiere entregar el servicio al cliente. Algunos aspectos fundamentales a tener en cuenta son:

- **Plazos de realización:** Se refiere a establecer tiempos en los diversos procesos del servicio (la reservación, el cierre de cuentas, entre otros) y que, por lo general, deben considerar que el cliente requiere que sean ágiles.
- **Integridad:** Se refiere a que el servicio debe ser prestado de forma completa, según lo ofrecido.
- **Uniformidad:** Se debe mantener un servicio sostenido para esto se recomienda establecer **estándares de calidad** que en los restaurantes deben ser la fusión entre estándares del producto o

lo tangible (el plato, la carta, etc.) y los estándares del servicio o lo intangible, que se define por el personal que tiene contacto con el cliente (brindando una sonrisa o una cálida bienvenida).



ESTÁNDAR

*Es aquello que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia. Un **ESTÁNDAR DE CALIDAD** es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización o negocio y, en este caso, en la calidad del servicio.*

2. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS:

En base a los criterios, se pueden realizar mediciones y evaluaciones, para poder determinar qué aspectos ocasionaron que no se logre entregar el servicio según lo planificado.

Existen dos formas de analizar:

De manera subjetiva, revisando las reclamaciones o comentarios de los clientes y dando una interpretación de lo que en ellas se refleja.

De manera estadística, cuando se tienen mediciones cuantitativas como la cantidad de platos vendidos.

3. ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE ACCIONES CORRECTIVAS:

Determinar acciones para la corrección de forma inmediata de los elementos o ac-

ciones específicas que han causado perturbaciones y también previniendo la repetición del problema. Incluso cuando los errores en la calidad del servicio surgen como consecuencia de acontecimientos inesperados, ese programa debe desarrollar planes para evitar situaciones similares en el futuro. Así mismo, planear de qué manera se manejarán situaciones en las que los clientes que hayan recibido un servicio insatisfactorio, dando algún tipo de compensación.

¿Cómo hacemos seguimiento y medición de la satisfacción del cliente?

Dado que el principal indicador de la calidad es la satisfacción del cliente, es conveniente tener mecanismos o procedimientos para poder tener información sobre su opinión sobre el servicio recibido. Esta deberá ser recopilada, analizada y utilizada tanto en forma escrita como verbal y actualizada en forma continua. Algunas formas de hacerlo son:

- Encuesta a los clientes (E Anexo 5.2.).
- Recepción de quejas.
- Comunicación directa con los clientes.
- Retroalimentación sobre todos los aspectos del servicio.

Mantenerse actualizado de las necesidades del mercado y de información relati-

va a la competencia también será útil para determinar las acciones correctivas.

¿Cómo gestionamos las quejas y los reclamos?

En cualquier restaurante pueden existir deficiencias o cometerse errores que motiven quejas y es importante que el personal en contacto con el cliente esté entrenado para atenderlas ya que, son ellos los que probablemente recibirán los reclamos en primer lugar. Sin embargo, es necesario definir un proceso adecuado para atender las disconformidades de los clientes y asignar responsabilidades para que se resuelvan apropiadamente. Algunas recomendaciones son:

- Permita que el cliente hable.
- Los clientes son la mejor publicidad.
- El respeto debe mantenerse siempre.
- Maneje las quejas de forma diplomática, entrenar al personal en esta labor es crucial.
- Colóquese en la posición del cliente.
- Hágase responsable de la resolución del

problema o búsquela en conjunto con el cliente.

- Haga un seguimiento a los problemas.

En la actualidad, la virtualidad facilita aún más medios a los clientes para expresar su disconformidad con un servicio a través de las redes sociales y de plataformas que propician los comentarios de los mismos como la principal recomendación para otros potenciales clientes. Es necesario desarrollar protocolos para manejar estos casos también, ya que un mal comentario puede ser muy perjudicial dada la velocidad con la que circula en estos medios. Enviar un correo electrónico al cliente, pidiendo unas disculpas de manera formal, puede ser una buena forma de hacer sentir una preocupación e importancia que se le da a su caso.

Sin embargo, la medida más efectiva será siempre contar con un programa de calidad y con un seguimiento permanente que permita mejorar continuamente el servicio y anticiparse a los errores.

SECCIÓN 03

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO



1. CONSIDERACIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO GENERAL

De cara al funcionamiento interno del restaurante, la infraestructura debe considerar que el espacio tenga una distribución que facilite los procesos operativos del negocio. Lo fundamental es que distribuya estratégicamente las diferentes áreas de su establecimiento, de forma que garantice su **funcionalidad** y salubridad y la armonía de su diseño. Determine espacios amplios, ventilados y con condiciones higiénico-sanitarias.

También debe considerar lo que el cliente espera, y lo básico es encontrar **ambientes limpios y acogedores**. En cuanto a la percepción de lo que es acogedor, la arquitectura general, los detalles de la decoración, entre otros, son aspectos que influyen.



En el contexto de turismo de naturaleza, también debe tomar en cuenta que el turista que será el comensal busca encontrar la esencia del lugar y de la cultura local. Esto no significa que todos los restaurantes deban tener una propuesta de comida típica, pero dado que los turistas esperan encontrar y experimentar de una forma auténtica los lugares visitados, será ventajoso incorporar en el desarrollo del concepto gastronómico, elementos que pongan en valor la cultura de la zona.

EL CONCEPTO GASTRONÓMICO:

Es la idea o tema general que define al restaurante. Todos los elementos deben reflejar esta idea de manera que se logre una coherencia, desde el diseño del comedor, la imagen de la carta, la elección del menú, los uniformes de los empleados, etc.



Así mismo, el turista valora los elementos que muestren la vinculación del negocio a criterios de sostenibilidad. Desarrolle la infraestructura con materiales amigables con el ambiente y con estándares arquitectónicos de sostenibilidad; por ejemplo, sustituya el cemento por madera, incorpore diseños que contribuyan al aprovechamiento de la luz natural (puede ver más sugerencias en la sección de Buenas Prácticas para la Sostenibilidad). La idea es que construya y ambiente las instalaciones de acuerdo con el medio en el que se encuentra, resaltando las costumbres, las tradiciones y los elementos propios de la zona. En un ambiente de selva, puede proporcionar sombra a su establecimiento plantando árboles o arbustos nativos en los alrededores.

ARQUITECTURA SOSTENIBLE:

Es un modo de pensar el diseño arquitectónico de manera responsable buscando optimizar recursos naturales y sistemas de la edificación de tal modo que minimicen el impacto de los edificios sobre el medio ambiente y sus habitantes.

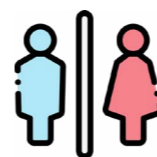


Otros criterios en relación a la practicidad y la funcionalidad que debe tomar en cuenta para la infraestructura de su restaurante son:



Vías de acceso:

El local debe contar con señalización para el desplazamiento y circulación de clientes y personal de servicio, teniendo en cuenta a las personas con discapacidad.



Servicios Higiénicos:

Son muy importantes porque marcan una referencia del cuidado en la higiene del restaurante en general. Deben estar diferenciados para el personal y el público y para hombres (con urinario) y mujeres, así mismo equipado para personas con discapacidad. Deben tener dispensadores con jabón líquido y toallas desechables o secadores automáticos de aire, papel higiénico y depósitos de basura con pedal o tapa vaivén con bolsa al interior para facilitar la eliminación de los residuos. La iluminación y ventilación es importante y mantenerlos operativos, limpios y desinfectados.



Vestuario para personal:

Se debe facilitar un espacio apropiado para que la ropa de trabajo no entre en contacto con la ropa de uso personal y

facilitar este cambio para los trabajadores.



Seguridad:

Se debe cumplir con las normas de Defensa Civil que se exigen para restaurantes. La operación de la empresa no debe poner en riesgo la salud de los turistas, del personal, de los moradores locales ni el ambiente en general. Se debe prevenir y estar preparados para atender emergencias teniendo un botiquín de primeros auxilios, extintores, contando con personal capacitado y con un listado de teléfonos de emergencia. También contar con un plan de contingencias para atender emergencias (por ejemplo, con instrucciones para seguir en caso de evacuación).



Sin embargo, más allá de todas las consideraciones en la infraestructura, las nuevas tendencias apuntan a que los clientes valoran la experiencia y los detalles tanto como la calidad de la comida. Lo cuál pone énfasis en cuidar los detalles en los estándares del servicio en todos sus aspectos y procurar tener un CONCEPTO claro.

En cuanto al servicio, la atención al cliente es fundamental por lo que los mozos y el personal del salón deben tener muy claro de lo que se espera de ellos y estar capacitados para cumplir con estos requerimientos:

- Educación y respeto, ante todo.
- Que se les de atención: que se les reciba y se les despida.
- Que los tiempos de espera no sean largos.
- Que los pedidos se tomen correctamente.
- Que sepan orientar, recomendar, explicar sobre los platos u otros.

La buena presentación del personal, también determina la imagen del restaurante que se hace un cliente: la buena higiene, el uso correcto de la indumentaria de trabajo, el lavado correcto de manos, la importancia de llevar el pelo recogido y el uniforme presentable, así como el uso mínimo de maquillaje, adornos y joyas.

2. INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR



A la hora de distribuir los espacios, el comedor es sin lugar a dudas uno de los espacios más importantes ya que es allí donde sus clientes pasarán la mayoría del tiempo que estén en su restaurante, por lo que debe garantizar que se sientan cómodos y a gusto.

Debe tener clara **la distribución de la sala**, algo que dependerá de las características

arquitectónicas de su espacio; se trata de encontrar un equilibrio entre un comedor funcional que satisfaga las necesidades de los comensales y tratar de albergar dentro de su espacio la mayor cantidad de mesas para que el negocio sea rentable. La comodidad de los clientes es un factor determinante para que se queden un buen rato, disfruten de su experiencia y repitan, así que no sature el espacio disponible con muchas mesas y dejando espacio suficiente entre ellas. La distancia recomendada entre las mesas es de mínimo 60 cm permitiendo tener pasillos de circulación para que los mozos puedan moverse de manera eficiente y rápida.

Las mesas, muebles y equipos deben ser resistentes y de fácil limpieza, aunque esto no significa que debe sacrificar la estética, que deberá mantener una estética coherente.

Según las características de su espacio y sus necesidades, deberá elegir las mesas más adecuadas. Para ello puede tener en cuenta algunos criterios:

- Si buscas una distribución sencilla y ahorrar espacio, la elección de mesas cuadradas suele ser la más habitual.
- Las mesas redondas invitan a la interacción entre los comensales.

Coloque los muebles auxiliares dentro del

mismo comedor, si hay espacio disponible, para evitar al personal tener que salir de la sala. En caso de no tener suficiente espacio, pueden estar en un área diferente, pero que no se encuentre muy lejos para que sea de fácil acceso.



MESAS AUXILIARES:

Son parte del mobiliario y son aquellos que nos van a permitir que el comedor sea mucho más funcional. Es allí donde se guardan la cubertería, servilletas, manteles de repuesto u otros.

No solo la correcta elección y distribución del mobiliario para restaurantes juegan un papel importante. Está comprobado que la **decoración** es uno de los factores principales que tienen en cuenta los comensales a la hora de elegir y repetir un establecimiento.

Parte del equipo esencial que se usa en el comedor, es **el menaje y la cristalería**, que deben estar en perfecto estado pero que además pueden ser elementos que aporten en el concepto y la decoración.

En la decoración un factor relevante es también la **iluminación**, que puede incluso condicionar la distribución de los espacios y la colocación de las mesas. Siempre que sea posible, favorezca la entrada de luz natural, algo que no solo agradecen los comensales, sino que puede permitirle ahorrar electricidad durante el día.

2.1. ATENCIÓN EN EL COMEDOR O SALÓN

Todo restaurante en hora punta puede ser como una obra teatral. Es necesaria la coordinación de todo el equipo, la presentación, los utensilios. Algunos de los procesos más importantes son:

- La **mise en place** se puede traducir al castellano como la “puesta en escena”. Y es necesario cuidarla al máximo para dar una buena impresión y servicio a sus clientes. La idea fundamental es trabajar antes para asegurar el éxito en la atención y seguir siempre el mismo método de preparación y revisión. Hay dos tipos, la básica, dedicada al montaje y preparación del salón, y la correspondiente al Servicio. La que afecta al desarrollo del servicio en concreto es la que se ocupa de preparar los cubiertos, las servilletas de reposición, revisión de platos, etc.
- El **protocolo de recepción** teniendo en cuenta que, en el primer contacto, la primera impresión, la primera

MISE EN PLACE:

Término francés que se emplea para definir el conjunto de ocupaciones realizadas, bien sea en la cocina o el comedor justo antes de la elaboración de un plato.



vista es donde se juega el 50% del éxito de su servicio. El cliente debe sentirse atendido desde que cruza el umbral del establecimiento. Por eso es fundamental que el personal esté bien entrenado en:

- Cuidar los detalles y realzar la sonrisa.
 - Mentalizarse en transmitir seguridad y atención en todo momento.
 - Mostrar proactividad.
- La **toma de comandas o pedidos** es un procedimiento importante y que debe ejecutarse correctamente organiza las diferentes áreas del restaurante: salón, cocina, administración. Requiere un ejercicio de organización, memoria y eficacia para el que hay que prepararse. Es necesario seguir un orden específico y reconocible a la hora de tomarla; algunas sugerencias para ello son:
- Apunta la fecha y el número de la mesa.
 - Señala el número de personas que van a comer.
 - Indica el número o el nombre del camarero que atenderá la mesa

- Anota en el sentido contrario de las agujas del reloj los platos de cada cliente.
- Separa con una raya cada plato.

Una vez la comanda está lista, el primer paso es retirar la carta a los clientes. Hecho esto, la comanda se debe entregar: la original para cocina, la primera copia para la caja y la segunda copia para el camarero. De esta manera, la información no se pierde por el camino. Todos tienen claro los detalles del servicio durante todo el proceso.

COMANDA:

es el ticket que el mozo realiza por triplicado (3 copias) con el registro de los platos y bebidas que los clientes van a tomar.



3. INFRAESTRUCTURA DE COCINA

Organice la cocina en sectores o zonas:

- Preparación previa: cerca del área de almacén, es donde se separan los ingredientes, se lavan y se pelan.
- Preparación intermedia: donde se cortan, pican y cocinan los alimentos.
- Preparación final: donde se arman los platos antes de llevarlos al comedor.

Utilice **muebles y equipos** en cocina de superficie lisa y utensilios resistentes a la corrosión (de acero inoxidable), no porosos ni absorbentes, que no transmitan sustancias tóxicas, y olores ni sabores a los alimentos; en general, que sean fáciles de limpiar y desinfectar muchas veces. Se recomienda instalar campanas extractoras para evitar la acumulación de los vapores que se generan al cocinar, sobretodo en ambientes cerrados, para evitar la acumulación de olores y para mantener una temperatura adecuada para la preparación de alimentos. Otra opción disponible es un extractor de humo. Para cocinas que no son cerradas, solo es necesario tener suficiente ventilación. La **iluminación** mínima en áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos es de 220 lux.

Tenga también un sector diferenciado para el **lavado de platos**, con lavaderos de acero inoxidable preferentemente, todos en buen estado y limpios.

Los **techos, paredes, ventanas, pisos** deben evitar acumular polvo y ser también de fácil limpieza y desinfección. Los pisos deben ser resistentes para soportar salpicaduras de aceites u otros alimentos, especialmente en la cocina y es recomendable que tenga una cierta inclinación para facilitar el desagüe y secado.

Otra zona que debe estar diferenciada y bien organizada es el **almacén** de los insumos y alimentos (verá más indicaciones en las recomendaciones para los procesos de servicio de alimentos). Es importante que cuente con un espacio propio para el almacenamiento de productos y utensilios de limpieza y desinfección, evitando contacto con los alimentos.

Asegure el **abastecimiento de agua**, contando con tanques pues se debe contar con servicio de agua potable, de manera permanente y en cantidad suficiente. En caso de tener un abastecimiento propio, debe contar con aprobación y vigilancia del Ministerio de Salud.

Maneje apropiadamente las aguas residuales contando con un sistema de drenaje para que las aguas que se usan para limpieza de pisos puedan tener una salida. Los tubos de drenajes se deben conservar en buen estado y libre de roedores; así como tener una trampa de grasa para evitar obstrucciones.

La **seguridad en la cocina** es muy importante para prevenir accidentes, cuidando también a sus trabajadores de cualquier potencial riesgo:

- Mantenga la cocina limpia y ordenada para prevenir tropiezos o quemaduras
- Vigile los alimentos que se están cocinando
- No tenga objetos inflamables cerca de las

llamas o fuentes de calor. Los balones de gas deben estar alejados 1,5 metros como mínimo.

- Capacite al personal en procedimientos de emergencia, primeros auxilios y tenga el botiquín bien implementado.
- Los extintores deben estar identificados y cerca de los puntos de riesgo.
- Las conexiones eléctricas deben estar en buen estado y siempre protegidas con cañetas o al interior de las paredes.
- El personal debe contar con uniformes y equipos de protección adecuados que lo proteja de accidentes y cuide de su salud.

4. PROCESOS PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS



La sugerencia principal es que se cuente con un Manual de Procedimientos y de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos adaptado al diseño e infraestructura específica de su negocio, que servirá también para los procesos de capacitación y para establecer los estándares en el servicio de acuerdo a los criterios de la empresa.

A continuación, ponemos a su disposición una

serie de criterios básicos para ser considerados:



MANEJO DE RESIDUOS:

Asegúrese de que se usen recipientes que sean de material plástico a prueba de agua y de plagas y con tapas seguras, de preferencia, con tapa a pedal. Siga las recomendaciones en la sección de sostenibilidad ambiental (ver pág. 52) para contar con un manejo diferenciado de los residuos.

Recomendaciones:

- Ubicarlos lejos de las áreas de preparación y almacenamiento.
- Lavarlos y desinfectarlos a diario.
- Colocar una bolsa al interior para retirar los residuos fácilmente.



SALUD E HIGIENE DEL PERSONAL:

Los trabajadores que manipulan los alimentos deben comunicar inmediatamente a sus jefes si apareciera algún síntoma (fiebre, vómitos, diarrea, heridas, otros) para evitar algún posible contagio a través de la comida. La higiene es también importante: ducharse antes de ingresar al trabajo, mantener el cabello corto o amarrado, las uñas cortas y las manos lavadas. El uniforme debe mantenerse limpio y en buen estado; a quienes manipulan alimentos se les recomienda usar uniforme completo: bata, delantal, cofia

(que cubra el cabello completo) y guantes.

Recomendaciones:

- El uniforme de cocina debe ser blanco para ver su estado de limpieza
- El uniforme del personal de limpieza debe ser de otro color para diferenciar y evitar contaminaciones.



CONTROL DE PLAGAS:

Las plagas comunes son: roedores, moscas y cucarachas. Las instalaciones deben tener en cuenta contar con mallas, rejillas en los desagües, puertas de vaivén que cierren solas y las zonas de desecho alejadas del área de preparación de alimentos para mantenerlas alejadas. También se pueden realizar fumigaciones periódicas para desratización y desinsectación contratando a empresas autorizadas por DIGESA, usando productos químicos autorizados y preferentemente amigables con el ambiente. Para las cucarachas, ayudará no tener ranuras o grietas en las superficies donde se trabaja y evitar almacenar alimentos en zonas oscuras.



MANEJO DE EQUIPOS Y UTENSILIOS:

Los equipos y utensilios deben ser de material resistente a la corrosión y al uso continuo y de fácil limpieza y desinfección. No pueden ser porosos, ni absorbentes para que no transmitan olores ni

sabores. Se deberán limpiar, lavar y desinfectar después de su uso.

Recomendaciones:

- Tener tablas de colores diferentes para cada tipo de alimento, por ejemplo: pescados y mariscos, carnes, frutas y vegetales, etc.
- Tener paños de cada color para cada producto con el que se lava o desinfecta.



RECEPCIÓN Y CONTROL DE ALIMENTOS:

Es importante llevar un registro y trabajar con proveedores recomendados y que aplican BPM. Las entregas de insumos se programan en las horas de baja actividad para tener tiempo de revisar con detalle y almacenar. Los alimentos que pueden descomponerse rápidamente como las carnes, se deben movilizar a primeras horas de la mañana para evitar que el calor del medio día los afecte.

Recomendaciones:

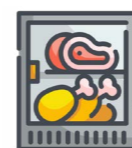
- El personal que reciba los alimentos debe estar capacitado y contar con unos criterios de calidad para saber cuándo rechazar algún insumo.
- De ser posible, es mejor contar con un ingreso especial, que no sea el de la atención a público, para recepcionar los productos y alimentos.



ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS:

Tipo de Producto	Forma de almacenamiento
Productos y alimentos Secos	Se puede usar repisas o estantes de fácil limpieza y desinfección a una distancia mínima de 20 cm del piso. El ambiente debe ser ventilado y con una temperatura entre 10° y 21°. Los productos se deben guardar en sus empaques originales; si se abren o se compran a granel, en envases sellados y etiquetados.
Productos frescos: frutas, verduras	La mayoría de frutas y verduras se mantienen refrigeradas a una temperatura de 7° C a 12 ° C, los productos que no requieren refrigeración son: manzanas, peras, plátanos, paltas, frutas cítricas, cebollas y papas. Se pueden organizar en repisas y estantes, con los mismos criterios para productos secos que pueden estar cerradas con mallas mosquiteras para que tengan protección contra los insectos, cada producto en un recipiente propio.
Alimentos cocidos	Solo después que la comida se enfría, puede ser llevada a refrigerar o congelar. Se debe guardar en envases sellados y etiquetados, incluyendo la fecha de preparación. Coloque los envases en las repisas más altas de la refrigeradora; no se deben guardar los alimentos que ya tuvieron cocción debajo de los crudos.
Carnes	De preferencia, se debe contar con un equipo de refrigeración y congelación solo para carnes. Es recomendable que se almacene los alimentos en el siguiente orden, de arriba hacia abajo: pescados, rollos de carne enteros, cerdo, jamón, tocino, salchichas, carne molida de res, carne molida de cerdo y pollo. Las piezas grandes de res no deben exceder las 72 horas de refrigeración y otros tipos de carne, aves, menudencias las 48 horas.

La práctica de etiquetar, colocando la fecha que los alimentos fueron preparados o recibidos y su fecha de vencimiento o su tiempo máximo de duración, debe aplicarse al almacenamiento de todo tipo de productos y alimentos para poder manejar el método PEPS: "lo que primero entra, primero sale".



MANEJO DE EQUIPOS DE ALMACENAMIENTO FRÍO:

Los equipo o áreas de almacenamiento frío deben estar en orden, limpias, iluminadas, libres de malos olores y mohos.

La temperatura del refrigerador debe oscilar entre 0° y 5° y la del congelador a -18°; se puede hacer este control utilizando termómetros colgantes en el interior.

Se debe contar con suficientes instalaciones frigoríficas pues cada unidad no debe estar demasiado llena, ya que si hay excesivos productos impedirá que el aire circule y la unidad se forzará para mantenerse fría.

Recomendaciones:

- Los alimentos descongelados nunca deben volver a congelarse.



SERVICIO DE COMIDAS:

Hay detalles importantes que el personal deberá tomarlos en cuenta cuando se sirva la comida:

- Se debe evitar tocar las superficies que estarán en contacto con los alimentos: los cubiertos se cogen por el mango, los platos por dejado o por los bordes, los vasos y tazas por la base.

- Cuando los clientes se sienten en las mesas, se debe limpiar con un trapo para recoger cualquier derrame y con otro diferente con una solución desinfectante.
- Ningún alimento que ya se usó debe volver a servirse o mezclarse con las preparaciones nuevas. Por ejemplo, salsas, mantequillas u otros ya usados.
- De preferencia, servir salsas envasadas comercialmente en porciones individuales.
- Emplear pinzas u otros utensilios para servir cualquier alimento y siempre usar guantes.
- El hielo deberá ser siempre preparado con agua potable y manipulado con pizas.
- Es recomendable que la persona que sirve los alimentos no reciba dinero, sin embargo, esto se puede determinar dependiendo del tamaño de la operación y deberá ser acompañado de un lavado de manos frecuente, sobretodo antes de volver a manipular alimentos.



Recuerde la importancia de mantener comprometido al personal con la calidad y las personas no solamente se motivan por una remuneración justa.

Existen factores que complementan de manera adecuada esa motivación y que incluyen la valoración, orientación y capacitación adecuada.

SECCIÓN

04

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA
SOSTENIBILIDAD



SOSTENIBILIDAD:

Consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer a las necesidades de las generaciones futuras, al mismo tiempo que se garantiza un equilibrio entre el crecimiento de la economía, el respeto al medioambiente y el bienestar social.

Las buenas prácticas para la sostenibilidad, abarcan aspectos ambientales, sociales y económicos, y deberían tratarse como criterios transversales para lograr estándares de calidad. Esto implica, que no deben tratarse como grupo de buenas prácticas diferente o que se gestiona por separado, sino que deben estar insertadas dentro de las diferentes áreas y procesos operativos, y es responsabilidad del administrador o dueño de negocio el velar porque se cumplan. Estas prácticas tienen que ver con la forma en que la empresa se relaciona con la comunidad y con el entorno mismo donde desarrolla sus operaciones lo cual repercute no solo en su imagen frente a los clientes sino también frente a la población local.

El primer paso debe ser desarrollar un plan que guíe la implementación de todos estos criterios que se desarrollan en el manual, para tener como resultado una orientación de la empresa hacia la calidad tanto como hacia una gestión sostenible.



Hacer un esfuerzo por lograr la sostenibilidad beneficiará a su empresa mejorando su imagen, diferenciándola de la competencia, contribuyendo a generar una cultura ambiental, al mismo tiempo que le puede dar acceso a mercados más especializados y demandantes, siendo pionero e innovador.

Obtener una "certificación en turismo sostenible" es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares. Dentro de la industria del turismo, se han creado programas de certificación para medir aspectos diferentes del turismo: (a) la calidad de servicio, (b) la sostenibilidad del turismo en general y (c) el ecoturismo. (Anexo 5.4)

CERTIFICACIÓN:

Se define como un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo "mercadeable" a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos.



Tenga en cuenta que para ello también es necesario comunicar las acciones que vaya implementando. La comunicación debe establecerse en dos direcciones, a nivel externo e



interno. La externa se dirige hacia los clientes, los proveedores y la comunidad local, con el fin de generar en todos ellos conocimiento, reflexión y acción. La comunicación interna se orienta a establecer una política clara de cara al personal, que motive al equipo de trabajo y busque lograr un compromiso con la implementación de acciones alineadas a la sostenibilidad, concientizando sobre su importancia.

1. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Las buenas prácticas hacen referencia a que la forma en que se deben llevar a cabo ciertas actividades para garantizar la calidad y este criterio puede también aplicarse mostrando respeto hacia el ambiente. La relación turismo y ambiente es importante porque el desarrollo y la continuidad de un destino turístico depende que el entorno natural se mantenga sano y en equilibrio, pero es aún más pertinente dentro del contexto de turismo de naturaleza ya que el concepto de sostenibilidad está dentro de su definición.



Para el turismo de naturaleza, el patrimonio natural y cultural es la base del desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje; por esta razón,

deben ser objetos de conservación y protección para que la actividad se mantenga, pero también para garantizar su continuidad en el tiempo y permitirle a una sociedad que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos.

Algunas áreas en las que se puede tener especial cuidado para aplicar criterios amigables con el medio ambiente son:



Cuidado del agua

Algunas recomendaciones están orientadas a ser responsables en el consumo del agua, pero también en tomar medidas que eviten su contaminación, especialmente si su establecimiento está en un área natural:

- Instalar elementos de gasfitería eficientes (inodoros de bajo consumo de agua, sensores de movimiento para los caños, etc.) o en su defecto, mantenerlos en buen estado.
- Incluir en el plan de mantenimiento preventivo que se revisen continuamente las tuberías para evitar fugas o repararlas rápidamente.
- De ser posible, se recomienda que

mantenga registros de uso, de esta manera podrá determinar las áreas de mayor consumo y facilitar la ubicación de fugas para mantenimiento.

Las aguas residuales o servidas NUNCA deben ser vertidas en los ríos o cuerpos de agua naturales. Infórmese sobre cómo se realiza este manejo en su comunidad para involucrarse en lograr una buena gestión o, si no tiene la posibilidad de contar con el servicio, instale sistemas de tratamiento para estas aguas que permitan purificarlas hasta un nivel de disposición final aceptable.



AGUAS RESIDUALES O SERVIDAS:

Son las provenientes de actividades domésticas, industriales, comerciales, agrícolas, pecuarias o de cualquier otra actividad que, por el uso de que han sido objeto, contienen materia orgánica y otras sustancias químicas que alteran su calidad original.

Algunas otras prácticas que puede considerar en su establecimiento son:

- Prefiera el empleo de bacterias y plantas en lugar de sustancias químicas, si usted tiene un sistema propio.
- Reutilice aguas residuales, por ejemplo, para regar jardines.



Responsabilidad en el consumo de energía

La forma en que se produce energía tiene un alto impacto en el ambiente, entonces si se reduce su consumo, no solo se muestra responsabilidad, sino que puede ayudar a reducir costos en su empresa. Tener una política de ahorro de energía, que no afecte en entorno natural y un plan de incorporación gradual de energías renovables son acciones que demuestran responsabilidad en este punto.

ENERGÍAS RENOVABLES:

Aquellas que se obtienen a partir de fuentes naturales inagotables y generan electricidad sin contribuir al calentamiento global.



Algunas recomendaciones a considerar son:

- Aprovechar la luz solar al máximo en la iluminación general de los espacios, por ejemplo, teniendo ventanas amplias o pintando las paredes de un color claro que refleje la luz.
- Utilizar sistemas de alumbrado de bajo consumo, como luces led.
- Adopte medidas para que la iluminación de los espacios construidos

no afecte la vida silvestre, en caso de estar ubicado en áreas naturales, ni a la comunidad local.

- Apagar los aparatos eléctricos y desenchufarlos, pues los que se quedan conectados también consumen energía.
- Donde sea posible, reemplace el aire acondicionado por ventiladores, los cuales deben mantenerse limpios y en buen estado. Además de ahorrar energía, esto disminuye las emisiones de gases de efecto invernadero y sustancias agotadoras del ozono.
- Mantenga en buen estado todos los equipos para ahorrar energía, asegurar su uso racional y aprovechar el calor residual. Por ejemplo, los empaques de las puertas de refrigeradores y neveras deben estar en perfecto estado y ajustar correctamente para evitar la pérdida de frío, entre otros.



Manejo de residuos sólidos

La basura es uno de los principales problemas en la actividad turística y los restaurantes tienden a generar una buena cantidad de residuos; su acumulación da un aspecto desagradable y es

un riesgo para la salud y el ambiente.

Las medidas deben considerarse desde la generación, recolección, segregación, almacenamiento, reuso y reciclaje hasta la disposición final.

La recomendación básica es separar los residuos biodegradables de los no degradables. Debido a que los restaurantes generan una gran cantidad de residuos orgánicos, algunas medidas viables para su manejo pueden ser:

- Tener un área destinada para compostaje o llevar los residuos a un lugar donde lo hagan.
- Llevar los residuos a criaderos de animales para que sirvan de alimento.
- Evaluar la posibilidad de darle un segundo uso creativo o innovador a alguno de los residuos, por ejemplo, usar cáscaras para decoraciones, o recipientes de coctelería, entre otros.

Si encuentra viable realizar una segregación más detallada, se recomienda el uso de contenedores de diferentes colores para contar con una clasificación más específica, que ayude a su posterior manejo. Puede averiguar en

su localidad quienes se dedican al reciclaje y sumar en esta tarea, realizando alianzas o incluso vendiendo cierto tipo de residuos, generando con ello un ingreso adicional que cubra los costos de este esfuerzo. Puede también involucrarse en espacios de coordinación del sector público y privado y sugerir propuestas para que las municipalidades desarrollen un servicio de recojo de residuos más responsable.

Contenedor amarillo – envases (plásticos, latas, tetrapacks, etc.)

Contenedor azul - papel y cartón

Contenedor verde - restos orgánicos

Contenedor plomo – otros productos - baterías, pilas, productos químicos, entre otros.

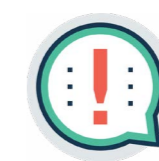
Contemple el manejo de algunos residuos ESPECIALES como, por ejemplo, el aceite quemado que queda de las frituras. Por ningún motivo este puede ser botado por el desagüe. Una forma de usarlo es para la elaboración de jabones. Otro residuo de manejo particular son los vidrios. Algunos envases pueden ser reusados y los vidrios rotos deben ser descartados en un recipiente apropiado para evitar la posibilidad de herir a cualquier persona que los manipule.

- No olvide contemplar, si es necesario, la separación especial de residuos de riesgo biológico producidos por enfermedades infecto-contagiosas.
- En áreas protegidas garantice que los residuos sean devueltos a un centro urbano donde se les pueda dar un adecuado manejo.
- Utilice productos que puedan ser reciclados después; por ejemplo, emplee papel con bajo impacto ambiental, utilice las hojas por ambos lados y reutilice el papel usado.



Compra de productos y elección de proveedores:

En un restaurante se necesitarán insumos y productos de diversa índole para la preparación de alimentos y bebidas, aunque también otros como productos de limpieza, etc. La compra de productos y contratación de servicios complementarios tienen que ser controladas para asegurar la calidad del servicio.



El compromiso ambiental puede abarcar no solo los procesos que se llevan a cabo dentro del local, sino también como una

política que busca colaboradores o proveedores estén alineados a estas buenas prácticas.

Algunas prácticas que puede tomar en cuenta son:

- Compre alimentos procedentes de la agricultura local y ecológica.
- Seleccione en lo posible productos con envases o embalajes de materiales reciclados, orgánicos, biodegradables y retornables.
- Cuando sea posible, adquiera productos al por mayor o a granel, con poco embalaje, inofensivos para el medio ambiente y cuya fabricación esté ligada a beneficios sociales, con el fin de reducir los costos de

envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.

- Manténgase informado sobre los materiales y las propiedades físicas y químicas de los productos que utiliza en sus actividades.
- No permita que se consuman, vendan, trafiquen o exhiban productos o especies en peligro de extinción o que hayan sido extraídas con prácticas no sostenibles. Prefiera animales de crianza y realizados de manera responsable.

Algunos criterios útiles que puede aplicar para la selección de sus proveedores son:

CRITERIOS	PRODUCTOS
Certificación ecológica	Alimentos y bebidas procedentes de la agricultura ecológica, madera certificada.
Comercio justo	Café, chocolate, cacao, frutos secos y productos certificados.
Productos que reducen residuos	Productos poco envasados, compra a granel de granos y semillas.
Productos de materiales fácilmente reciclables	Productos envasados en vidrio o cartón.
Productos con bajo contenido o ausencia de sustancias tóxicas	Pinturas naturales, productos de limpieza respetuosos con el ambiente.

2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL

Una empresa no puede comportarse como una isla. Cualquier negocio se desenvuelve dentro de un contexto social (una localidad, distrito, etc.), se relaciona con su idiosincrasia y costumbres y puede también ofrecer la experiencia de la cultura local como parte de sus servicios. Es más, el turista viene a ver y experimentar ambientes y culturas diferentes que son las locales. En este sentido, desde la mirada de sostenibilidad, la empresa debe participar activa y respetuosamente con las comunidades vecinas.



Un turismo responsable puede mejorar la calidad de vida de las comunidades locales y ser un buen medio de desarrollo en zonas remotas de nuestro país.

La forma de hacerlo, puede desarrollarse en tres ámbitos:



Participación económica de la población local

Comprende las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios sociales y económicos para la comunidad, es decir, en las que el prestador de

servicios turísticos genera y apoya las iniciativas productivas del lugar donde opera y crea oportunidades para mejorar la calidad de vida de la población local, respetando sus valores y cultura. Algunas consideraciones que usted puede tomar en cuenta son:

- Promueva la contratación de personal que pertenezca al lugar. Genere trabajo para la comunidad local ya que ayuda también a tener mejor relación con ésta, reduce costos y es un valor agregado para sus servicios.
- Beneficie y ayude a fortalecer a pequeños productores: en lugar de comprar a productores de mayor tamaño, y ajenos al destino turístico, compre a productores locales, en especial cuando tengan una buena reputación de ofrecer alimentos sanos y de aplicar las buenas prácticas de manipulación aprobadas por el restaurante.
- Genere una relación permanente con los proveedores principales de cada producto para asegurar la regularidad en el servicio, los horarios de recepción de la mercancía, el intercambio de información sobre la evolución de los productos y otros factores que puedan garantizar el

cumplimiento del servicio. En lo posible, elabore fichas técnicas de los proveedores, donde consigne la información relevante de su relación con ellos.



Valoración cultural

Abarca las buenas prácticas que maximizan los beneficios para el patrimonio cultural, además de promover y valorar las tradiciones locales. Algunas consideraciones que usted puede tomar en cuenta son:

- Investigue acerca de recetas típicas o tradicionales, propias de la cultura regional, e incorpore dentro de su oferta culinaria recetas, materias primas o productos de origen local (frutas, vegetales, especias, lácteos y cárnicos).
- Fomente encuentros culturales entre los turistas y las comunidades locales, en los que se produzca un intercambio auténtico y respetuoso.
- Para enriquecer la experiencia gastronómica, complemente su oferta con una breve explicación del origen y la producción de sus productos.



Impacto social

Abarca las buenas prácticas los beneficios sociales, que demuestran respeto hacia las comunidades originarias y locales, sus valores y su cultura, concierne con ellas, vela porque se respeten las políticas y normas establecidas por la sociedad y trata en igualdad de condiciones a mujeres y miembros de minorías locales. Algunas consideraciones que usted puede tomar en cuenta son:

- Sea sensible a las necesidades de sus empleados y de las personas de la comunidad. Respete su cultura, patrimonio e identidad.
- Aplique un principio de compensación justa y equitativa a sus empleados.
- Participe activamente en la prevención y sanción de la ESNNA en el ámbito del Turismo. Todos los prestadores de servicios de hospedaje y las agencias y operadores de turismo deben estar suscritos al Código de Conducta para la prevención de la ESNNA, sin embargo, las empresas de transporte que dan servicios turísticos pueden mantener una política ética y de rechazo a fin de garantizar la protección e integridad

de niñas, niños y adolescentes, así como denunciar todo hecho vinculado al ejercicio de la misma.



ESNNA:

Alas siglas se refieren a la Explotación Sexual comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.

- Promueva la inclusión social y el respeto por los derechos humanos, independientemente de edad, religión, género, grupo étnico, discapacidad, orientación sexual y posición económica. Propicie puestos de trabajo dentro de las áreas de la empresa.
- Promueva la igualdad de género, favoreciendo la ocupación de puestos de mando y directivos con remuneración equitativa según el cargo. No asigne tareas según estereotipos de género, sino según las competencias, aptitudes y aspiraciones de las personas. Fomente el empleo de mujeres de la comunidad para apoyar su autonomía económica.
- Incluya opciones veganas, endulzantes alternativos, carnes vegetales o bebidas “saludables” en su oferta.

2.1. PROTOCOLOS SANITARIOS

Cada negocio debe contar con un “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”, el mismo que, si corresponde a una persona jurídica, debe ser enviado al Ministerio de Salud: empresa@minsa.gob.pe, y tras ello debe ser implementado. Las regulaciones van cambiando continuamente; por esta razón, es importante mantenerse actualizado sobre los lineamientos sectoriales que se encuentran vigentes. El plan debe ser actualizado cada año.

Contar con algún sello que certifique sus buenas prácticas en este aspecto, le dará una garantía a sus potenciales clientes. (📄 Anexo 5.4)

Algunos de los puntos más importantes a considerar en su plan y su implementación posterior son:

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE CENTROS DE TRABAJOS

Se deben establecer procesos de desinfección y limpieza para ambientes, mobiliarios, equipos, herramientas, vehículos, entre otros.

EVALUACIÓN DE LA CONDICIÓN DE SALUD DE LOS TRABAJADORES

Algunos procedimientos son importantes en este punto:

- Mantener su plan actualizado con el reporte de la vacunación de cada trabajador los cuáles, por ley, deben contar con sus dosis completas.
- Establecer un protocolo de manejo cuando se identifica un caso sospechoso.

LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS

En el negocio se debe asegurar la cantidad y ubicación de puntos de lavado de manos (lavadero, caño con conexión a agua potable, jabón líquido o desinfectante y papel toalla) y puntos de alcohol (gel o líquido), con carteles que muestren el método correcto para el uso libre y desinfección de los trabajadores y clientes.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL

La empresa debe brindar equipos de protección personal a sus trabajadores e implementar las medidas para su uso correcto y obligatorio.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN COLECTIVA

- Usar la mascarilla de manera opcional en ambientes abiertos y ventilados.
- Capacitar a los trabajadores en medidas preventivas.
- Mantener los ambientes adecuadamente ventilados.
- Respetar el aforo y distanciamiento social para las zonas de atención a público.
- Promover el uso de medios digitales para algunos procesos con el fin de evitar contaminación indirecta con papeles, lapiceros, etc.

SECCIÓN

05

ANEXOS





5.1. FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA APROBADA POR EL VICEMINISTERIO DE TURISMO

Para descargar el formato:

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/366071-declaracion-jurada-de-restaurantes-formulario-f-011>

RESTAURANTES
DECLARACIÓN JURADA
FORMULARIO N° 011

1. INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO:

01 RAZÓN SOCIAL: _____
 02 NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 03 NOMBRE COMERCIAL: _____ 04 N° RUC: _____
 05 DOMICILIO EMPRESA: _____
 06 NÚMERO: _____ 07 INTERIOR: _____ 08 LOCALIDAD: _____
 09 DOMICILIO ESTABLECIMIENTO: _____
 10 NÚMERO: _____ 11 INTERIOR: _____ 12 LOCALIDAD: _____
 13 REGIÓN: _____ 14 PROVINCIA: _____
 15 DISTRITO: _____ 16 UBICACIÓN GEOGRÁFICA: _____
 17 TELÉFONO: _____ 18 FAX: _____
 19 E-MAIL: _____ 20 WEB: _____
 21 REPRESENTANTE LEGAL: _____ 22 DOCUMENTO IDENTIDAD: _____
 23 FECHA DE INICIO DE OPERACIONES: _____ 24 N° LIC. FUNCIONAMIENTO: _____ 25 FECHA EXPEDICIÓN: _____

2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO

	SI	NO
26 CUENTA CON LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 BUEN ESTADO DE CONSERVACION DEL LOCAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 BUEN ESTADO DE CONSERVACION MOBILIARIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 BUEN ESTADO DE CONSERVACION DE EQUIPOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 CUMPLE CON LAS NORMAS DE SEGURIDAD VIGENTES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. CALIDAD EN LA PREPARACIÓN DE COMIDAS Y BEBIDAS

	SI	NO
32 UTILIZA ALIMENTOS O INGREDIENTES IDONEOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33 UTILIZA ALIMENTOS EN BUEN ESTADO DE CONSERVACION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34 CUENTA CON CARTA O MENÚ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35 LOS PLATOS SON ELABORADOS CON INGREDIENTES QUE SE INDICAN EN LA CARTA O MENÚ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36 CUMPLE CON LAS DEMAS DISPOSICIONES MUNICIPALES CORRESPONDIENTES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La presente tiene el carácter de Declaración Jurada de acuerdo a lo establecido en los artículos 6° y 7° del D.S. 025-2004-MINCETUR, Reglamento de Restaurantes vigente, manifestando que los datos señalados expresan la verdad y que conozco las sanciones administrativas y penales a que habrá lugar en caso de falsedad.

NOMBRE Y FIRMA DEL INTERESADO

FECHA



5.2. MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

¡Su opinión es importante para nosotros!

A fin de poder atenderlo mejor, por favor complete las siguientes preguntas en los espacios indicados:

País/Región/Ciudad _____

Género M F

Edad

A. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, cómo calificaría el servicio brindado en cuanto a:

	1	2	3	4	5
1. Presentación y primera impresión del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La carta y/o variedad de platos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La comodidad instalaciones (mesas, sillas, ventilación, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La limpieza del local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Los servicios higiénicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. El sabor de la comida y la calidad del producto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La cordialidad en la atención brindada por los mozos y azafatas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. El nivel de la información proporcionada por el personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La rapidez en la atención (toma del pedido)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. La rapidez del servicio a la hora de traer la comida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ambiente del restaurante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. La relación precio/calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. En general, en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, cómo calificaría la calidad del servicio brindado.

	1	2	3	4	5
1. Calidad del servicio					
2. Evaluación general de la experiencia					

C. En general, recomendaría Usted los servicios de esta empresa a algún amigo o familiar:

SÍ NO

¿Desearías elegir nuestro restaurante en el futuro?

SÍ NO

¡Muchas Gracias!



5.3. CERTIFICACIONES EN TURISMO SOSTENIBLE



El sistema TourCert, dirigido a operadores turísticos, hoteles y otras empresas del rubro turístico, tiene como objetivo mejorar la eficiencia energética y el rendimiento medioambiental, y también ahorrar costos.

<https://www.tourcert.org/es/nuestros-servicios/empresa>



Preferred by Nature ofrece a los alojamientos y operadores turísticos, incluidas empresas de gestión de destinos, certificación y servicios para ayudarlos a mejorar y promover sus prácticas ambientales, sociales y económicas.

<https://preferredbynature.org/certification/sustainable-tourism/sustainable-tourism-certification>



El Good Travel Seal, especialmente diseñado para que sea factible y asequible para las PYME, está disponible para todo tipo de empresas de la cadena de suministro turístico (hoteles, B&B, agencias de viajes, campings, restaurantes, etc.), aplica criterios en el ámbito del medio ambiente, la responsabilidad social, la salud y la seguridad, y algunos criterios específicos del sector.

<https://greendestinations.org/>

Para mayor información, se puede revisar la web del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) - Organismo de acreditación internacional para la certificación en turismo sostenible: <https://www.gstcouncil.org/certificacion/organismosdecertificacion-acreditados/?lang=es>



5.4. PASOS PARA APLICAR A LA CERTIFICACIÓN SAFE TRAVELS

Paso 1: Presentar carta dirigida a la DIRCETUR, con la intención de participar en el proceso de reconocimiento del Sello Safe Travels, firmada por el representante de la empresa.

Paso 2: Presentar Declaración jurada de conocimiento y cumplimiento de compromisos y requisitos de mitigación de la Covid 19.

Paso 3: El prestador deberá adjuntar el documento del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19 en el Trabajo que corresponda a su establecimiento.

Es preciso indicar que, a la presentación de la documentación mencionada, el equipo de monitoreo de la DIRCETUR realizará una visita inopinada al establecimiento, para verificar la implementación y cumplimiento de lineamientos sanitarios, de acuerdo a actas que se adjunta según rubro (hospedaje, restaurantes, agencias de viaje, atractivos turísticos y espacios públicos).

A la verificación y conformidad de los requisitos y compromisos, la DIRCETUR enviará autorización de uso y condiciones del Sello Internacional Safe Travels.



CARTA DE SOLICITUD PARA EL SELLO SAFE TRAVELS:

_____, ____ de _____ de 2022

Señores:

EQUIPO TECNICO DEL DESTINO TURÍSTICO “ _____ **”**

Asunto: INTENCIÓN DE PARTICIPAR EN EL PROCESO DE RECONOCIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DEL SELLO SAFE TRAVELS”.

Me es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente en representación de “.....”, identificada con RUC N°, ubicada en (Dirección legal) y en (Dirección comercial), Provincia de, Región San Martín, para solicitar a su despacho, la incorporación de mi representada para obtener el sello SAFE TRAVELS en el Destino Turístico Alto Mayo.

Cabe señalar que,, viene cumpliendo con las medidas de prevención y control frente al COVID-19 con el objetivo de cuidar la salud de nuestros comensales; asimismo, se viene cumpliendo con los "Lineamientos Sanitarios de Destinos Turísticos ante el COVID-19", aprobado mediante la Resolución Ministerial N°195-2020-MINCETUR, de acuerdo a la información que se adjunta.

Hago propicia la oportunidad para testimoniarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Firma:

..... Nombre

DNI N° _____

Cargo _____

MODELO DE LA DECLARACION JURADA

Yo, _____, con DNI N° _____, en representación de _____, ubicado en el _____, Distrito _____, Provincia de _____, Región San Martín, presento la siguiente Declaración Jurada, en cumplimiento de:

1. Haber cumplido con el registro e implementación del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19 en el Trabajo (PVPCC-19).
2. Haber implementado los protocolos y/o lineamientos sectoriales respectivos de acuerdo al rubro de los servicios de mi representada.
3. Tener conocimiento y haber asumido el compromiso de informar y promover entre los visitantes el cumplimiento de las medidas de distanciamiento físico, limpieza y desinfección de manos, uso correcto de mascarillas u otros EPP adecuados; y de reportar, en caso de incumplimiento de parte de los visitantes, a las autoridades correspondientes.
4. Tener conocimiento y haber asumido el compromiso del registro en el formato de incidentes de acuerdo al Anexo N. °2 de los Lineamientos Sanitarios ante el Covid-19 para Destinos Turísticos.
5. Tener conocimiento y haber asumido el compromiso de identificar las incidencias que puedan incrementar el riesgo de contagio del COVID-19 en el destino, así como coordinar con las instancias competentes las medidas a implementar.
6. Tener conocimiento y haber asumido el compromiso de participar activamente en las reuniones de coordinación con las autoridades regionales y/o locales, para analizar los resultados obtenidos de la implementación de protocolos y/o lineamientos en el destino; así como de reportar a las autoridades sectoriales competentes sobre los principales requerimientos y/o avances que permitan el mejor desarrollo de la actividad turística en el destino.
7. La implementación del PVPCC-19 y de los protocolos sectoriales respectivos han sido verificados con las entidades competentes.

Me afirmo y ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo la presente Declaración Jurada.

Ciudad* _____, _____ de _____ de 2021.

..... Nombre

DNI N° _____

Cargo _____

INFORMACIÓN DE REFERENCIA:

Sobre normativa, clasificación y categorización para restaurantes:

Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR, "Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes"

RESOLUCIÓN VICEMINISTERIAL N° 040-2019-MINCETUR/VMT

Sobre Protocolos de Seguridad COVID-19:

Resolución Ministerial N°972-2020-MINSA, "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-COV-2".

Resolución Ministerial N° 250-2020-MINSA, "Guía Técnica para los Restaurantes y Servicios Afines con Modalidad de Servicio a Domicilio"

NOTA: Algunas restricciones pueden variar, ya que son dadas en función a la situación generada por la pandemia.

Sobre calidad turística:

Manuales de Buenas Prácticas CALTUR

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/

<http://www.calidadturistica.pe>

CENFOTUR - Centro de Formación en Turismo

Institución acreditada para la evaluación de calidad y certificación de competencias laborales en servicios turísticos.

<https://www.cenfotur.edu.pe>

Sobre sostenibilidad:

Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible - APTAE

https://media.peru.info/catalogo/Attach/manual_de_buenas_practicas_9124.pdf

Center for Ecotourism and Sustainable Development. (2007).

Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo.

https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf

Global Sustainable Tourism Council. (s.f.). Criterios globales de

turismo sostenible. Recuperado de [https://www.gstcouncil.org/wpcontent/uploads/2017/01/](https://www.gstcouncil.org/wpcontent/uploads/2017/01/Spanish-GSTC-Dv1-1nov13-2.pdf)

[Spanish-GSTC-Dv1-1nov13-2.pdf](https://www.gstcouncil.org/wpcontent/uploads/2017/01/Spanish-GSTC-Dv1-1nov13-2.pdf)

Organización Mundial del Turismo. (1999). Código de Ética Mundial para el Turismo.

<https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2002). Ecoturismo y áreas protegidas.

<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>

Rainforest Alliance. (2008). Buenas prácticas para turismo sostenible.

http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

