



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO
“LÍNEA DE RESTAURACIÓN: DERECHO CONSTITUCIONAL Y
LEGISLACIÓN”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

**AUTOR:
QUIMÍ VILLÓN MARÍA SOLEDAD**

**PROFESOR GUÍA:
ING. LINZÁN RODRÍGUEZ JESSICA SORAYA MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

ENERO - 2021

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, **“Línea de Restauración: Derecho Constitucional y Legislación”**, elaborado por la Srta. Quimí Villón María Soledad, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado (a) en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



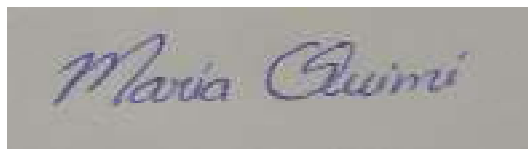
Ing. Soraya Linzán Rodríguez MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado “Línea de Restauración: Derecho Constitucional y Legislación” PROVINCIA DE SANTA ELENA, elaborado por la Srta. Quimí Villón María Soledad, declaro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa **Transferencia de los derechos autorales**. Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink that reads "María Quimí".

Quimí Villón María Soledad
C.I. 2400249534

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por abrirme las puertas de la institución y brindarme la oportunidad de ser una profesional.

A mis maestros de cátedra, por brindarme espacios de conocimiento y reflexión durante toda mi formación académica.

A mi profesor guía, Ing. Soraya Linzan Rodríguez, por sus conocimientos, dirección y colaboración durante el desarrollo del trabajo investigativo.

A mis padres, por ser mi guía y mi motivación para cumplir grandes objetivos.

MARÍA SOLEDAD QUIMÍ VILLÓN

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme haber llegado hasta aquí, guiándome día a día a seguir en el camino, a luchar y no desistir, quien por medio de todo, en especial de mis padres, me demuestra su amor y sabiduría.

A mis padres, por ser siempre mi pilar fundamental, seres que me brindan su mayor apoyo, cariño, fortaleza y enseñanzas; quienes me instruyen a actuar correctamente y ser de mí una mujer de perseverancia y grandeza.

A mis hermanos, quienes me han apoyado en diversas situaciones para el cumplimiento de este gran logro. De la misma forma a mis amigos y compañeros, quienes con charlas, consideración, opinión y valoración, han aportado a mi crecimiento personal y profesional.

MARÍA SOLEDAD QUIMÍ VILLÓN

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.
**DIRECTORA CARRERA DE GESTIÓN
Y DESARROLLO TURÍSTICO**



.....
Ing. Jessica S. Linzan Rodríguez, MSc.
DOCENTE GUÍA



.....
Lic. Andrés Padilla Gallegos, MSc.
DOCENTE TUTOR



.....
Lic. Maritza Pérez Chiquito, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA

INDICE

RESUMEN	8
ABSTACT	9
INTRODUCCIÓN.....	10
DESARROLLO.....	11
CONCLUSIONES.....	20
RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS	22

LÍNEA DE RESTAURACIÓN: DERECHO CONSTITUCIONAL Y LEGISLACIÓN

RESUMEN

A través de la Constitución de la República, el Ecuador ha adaptado a sus realidades una legislación enfocada al turismo, esto debido a que la actividad turística comprende varios de los derechos que la constitución otorga a los ciudadanos ecuatorianos, uno de ellos se menciona en el art. 13 de la constitución, donde se hace mención a garantizar el acceso a alimentos sanos. Dándose así la creación de La Ley de Turismo, misma quien dentro de sus estatutos denomina a la actividad de restauración como servicio turístico de alimentos y bebidas.

Razón por la que en el presente trabajo investigativo, se mostraran reglamentos, estatutos y leyes vigentes que se emiten por personal técnico, a través del estudio de relación y análisis de los derechos constitucionales y de legislación turística, donde se expone el concepto legal del servicio de alimentos y bebidas, al cual tanto consumidores como prestadores de este servicio deben regirse, misma que debe ser un eje primordial para la ejecución de esta actividad, donde ambas partes involucradas obtengan beneficios apoyadas por la Ley, brindando y recibiendo un servicio de calidad, empoderando y encaminando al crecimiento-desarrollo de los ofertantes de la misma y por ende al sitio turístico a la que pertenezcan, alcanzando un reconocimiento de nivel.

Palabras claves: Alimentos y bebidas, Ley de turismo, servicio, calidad.

RESTORATION LINE: CONSTITUTIONAL LAW AND LEGISLATION

ABSTACT

Through the Constitution of the Republic, Ecuador has adapted to its realities a legislation focused on tourism, this because the tourist activity includes several of the rights that the Constitution grants to Ecuadorian citizens, one of them is mentioned in Art 13 of the constitution, where mention is made of guaranteeing access to healthy food. Thus, the creation of the Tourism Law, which within its statutes qualifies the catering activity as a tourist food and beverage service.

Reason why this investigative work will show the current regulations, statutes and laws that are issued by technical personnel, through the study of the relationship and analysis of constitutional rights and tourism legislation, where the legal concept of the service is exposed of food and beverages, which both consumers and providers of this service must abide by, which must be a primary axis for the execution of this activity, where both parties involved obtain benefits supported by the Law, providing and receiving a service of quality, promoting and guiding the growth -development of its suppliers and therefore of the tourist site to which they belong, reaching a level of recognition.

Keywords: Food and beverages, Tourism Law, service, quality.

INTRODUCCIÓN

El Estado es la autoridad principal de una región quien tiene el poder de regular la economía a través de leyes y normativas. El desarrollo de todo país se basa en las actividades productivas con las que dispone su territorio, de allí nace la necesidad de crear estatutos que las fomenten y regulen permitiendo su permanencia en el mercado. Contar con estatutos que rijan las actividades permite ordenar la demanda y oferta que atrae esta función.

Hoy en día el turismo se desarrolla como actividad productiva debido a su creciente dinamismo y oportunidades que esta otorga a la sociedad en la que se desarrolla. Suceso que ha generado una amplia oferta de actividades turísticas, y la que más se evidencia ejerciéndose a nivel nacional es el servicio de alimentos y bebidas, pues al ser una necesidad básica de las personas los emprendedores se direccionan a su ejercicio.

Motivo que ha llevado al Estado y a las entidades que por competencia le corresponda, establecer el marco legal a la cual deban regirse los establecimientos que emprendan en esta actividad. Se deben cumplir con todas las disposiciones que se emitan, de esta forma se podrá ejercer la actividad respetando los lineamientos para que el negocio marche legalmente y garantizar el bienestar de los consumidores del servicio.

El trabajo presente muestra todas las leyes, reglamentos y normativas nacionales como aquellas universales a las cuales deben regirse y aplicar los establecimientos de alimentos y bebidas para efectuar la actividad en el mercado. Para el planteamiento de este ensayo se utilizó el método de análisis-síntesis, donde se realizó una investigación bibliográfica a través de varias fuentes, acción que permitió desglosar las partes de un todo para luego establecer un solo criterio del tema de estudio.

DESARROLLO

Según la Constitución de la República del Ecuador, para lograr el cumplimiento de los objetivos que enmarca el buen vivir el Estado debe promover el desarrollo de todas aquellas actividades que aportan a la economía del país, a través de una disposición jurídica y organismos políticos que ayuden a ejercerlas en función de las leyes vigentes y la Constitución. (Const., 2011, art. 277, numeral 5)

Una de estas actividades económicas que se desarrollan dentro del territorio ecuatoriano es la turística, la misma que puede estar en poder de gestión de los niveles existentes en el gobierno. Para que dicha actividad sea desarrollada y gestionada de la mejor forma posible, se debe crear un marco jurídico que determine todos aquellos reglamentos a seguir y de esta manera generar competitividad y eficiencia. (COOTAD, 2017, art. 135)

Facultades a Gobiernos Autónomos Descentralizados Desarrollo Actividades Turísticas

A partir del año 2008 Ecuador entra en una época de cambios relevantes, cuando la Constitución de la República del Ecuador a través de un consejo desarrolla y ejecuta la descentralización en todo su proceso, distribuyendo el poder a los gobiernos para que estos asuman las competencias de sus territorios y tomen decisiones que promuevan el desarrollo de su población. (Zula, Castillo y Carrión, 2016)

Consecuentemente al transferir competencias a los diversos niveles de gobierno, se evidencia que el crecimiento del turismo como actividad pasa a ser competencia exclusiva de la autoridad central, mediante la Cartera de Turismo. Autoridades que se encargan de dirigir, planificar, reglamentar, controlar y gestionar el turismo para de esta manera trabajar en busca de alcanzar beneficios para toda una sociedad. (Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas, 2016, art. 3)

Otros de los organismos a quienes por ley también les compete trabajar en miras de desarrollo del sector turístico, son los gobiernos descentralizados tanto parroquiales como cantonales y provinciales dependientemente de su limitación territorial, quienes tienen la obligatoriedad de integrarse a los entes centrales del turismo para desarrollar y potencializar la misma. (Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas, 2016, art. 2)

Rectoría nacional

Para resolver los disturbios que la demanda del turismo atrae, se ha posicionado al Ministerio de Turismo como ente rector de la actividad, para ello, la autoridad mencionada es el responsable de elaborar políticas enfocadas al ejercicio del turismo y su actividad, permitiendo la interacción entre la persona quien la gestiona, regula, el empresario que oferta el servicio y el consumidor. (Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas, 2016, art. 4)

Regulación nacional

Para brindar un buen servicio, el Ministerio de Turismo debe implantar leyes para la regularización de la actividad, de la misma forma debe crear y dar a conocer aquellos reglamentos técnicos de calidad que garanticen la mejora del servicio que se expende y garantizar la satisfacción del usuario. (Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas, 2016, art. 6)

Ley de turismo

Quien establece y decreta los reglamentos como normativas de la actividad turística, es la Ley de Turismo, ordenamiento que se crea con la finalidad de normarla en todos sus ámbitos, desde la promoción que se realiza, los lineamientos a seguir para desarrollarla y las actividades que se regularán y la forma en que se realizará; de la misma forma conocer la atribución del estado para efectuar el cumplimiento de los estatutos y el decreto de derechos que usuarios como prestadores del servicio tienen frente al ejercicio de actividades turísticas. (Ley de Turismo, 2015, art.1)

De las actividades turísticas y de quienes las ejercen

Según la Ley de Turismo son seis las actividades turísticas reconocidas. Es una actividad del turismo el servicio de alimentos y bebidas, puesto que es una necesidad que cubren los turistas al visitar un determinado lugar convirtiéndola en un negocio y es impulsada por individuos jurídicos y naturales de forma remunerada. (Ley de Turismo, 2015, art. 5)

Cabe mencionar que, durante la revisión bibliográfica realizada para estudiar el marco legal de la industria turística del Ecuador en el servicio de expendio de alimentación, estas se refieren a la prestación de servicio de alimentos y bebidas como tal y no como servicio de restauración.

Clasificación y categorización de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas

Este servicio cuenta con una clasificación, clasificación que se realiza según el requerimiento y preferencia del cliente, es decir la clase de producto que un establecimiento tiene para ofrecer, dentro del Ecuador encontramos establecimientos de cafetería, bar, restaurante, discoteca, establecimiento móvil, plazas de comida y servicio de catering. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, art. 14)

Cada establecimiento de servicio de alimentos y bebidas posee una categorización en su servicio con el objetivo de diferenciar un negocio del resto, esto implica que se debe contar con diferentes factores y mostrar el nivel de desempeño que el propietario del local en unión de sus empleados desarrolla día a día para mejorar el servicio a ofertar y de esta forma atraer un mayor número de demanda a su negocio. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, art. 18)

Los establecimientos de cafeterías se categorizan en tazas (2 y 1), la de mayor categoría corresponde a dos tazas y la de menor categoría a una taza; los locales de restaurantes se categorizan en tenedores (5,4,3,2,1), donde cinco tenedores es la de mayor categoría y la de menor categoría es la de un tenedor; bares y discotecas se categorizan en copas (3,2, 1), tres copas pertenece a la mayor categoría y la de menor categoría corresponde a una copa; y los que tienen categoría única son los establecimientos de servicio de catering, plazas de comida y establecimientos móviles. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, art. 18)

Solo restaurantes y bares de segunda y primera categoría cobrarán el 10% por consumo. Las personas que consuman en alguno de estos dos establecimientos señalados por ley no dejarán propina a los empleados quienes los atiendan, puesto que ese valor adicional ya viene establecido en el comprobante de pago por el servicio consumido, valor que será repartido al final de día a todo el personal. (Regula los Beneficiarios de Propinas y Restaurantes, 2007, art.3)

Cada establecimiento debe notificar a la autoridad central del turismo el tipo de servicio que proporciona, en muchos casos estos locales ofertan más de dos tipos de servicio, entre ellas está el servicio menú, el servicio al auto, el servicio de menú fijo, el autoservicio, el servicio a domicilio y el servicio buffet. Es importante señalar que esta clasificación no se utilizará como indicador para categorizar el servicio. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, art. 15)

Registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento

Para laborar en el sector turístico específicamente en la prestación de servicios de alimentos y bebidas, es necesario contar con la licencia única anual de funcionamiento y el registro de turismo, documentos importantes que certifican la capacidad y competencia que tienen los establecimientos

para poder ofertar el servicio y comenzar a mostrarse ante el mercado. (Ley de Turismo, 2015, art. 8)

Para obtener las documentaciones citadas anteriormente se necesita cumplir con una serie de requisitos, estos con la finalidad de poder obtener el registro de turismo, la misma que radica en la inscripción de la persona y el establecimiento que presta el servicio en el catastro del Ministerio de Turismo antes de dar inicio a la actividad. De la misma manera, se debe cumplir con requerimientos para obtener la licencia de funcionamiento, esta será emitida por los diferentes niveles de gobierno a quien se le conceda esta facultad. (Ley de Turismo, 2015)

Sanciones

Deben pagar un monto de cien dólares americanos aquellos establecimientos que procedan a ejecutar actividades turísticas sin haber cumplido con todos los requisitos o disposiciones establecidas por la ley, y en caso de reincidencia se deberá cancelar una multa doble, se clausurará el local de forma permanente y el nombre del propietario se enlistara en el registro de prestadores y establecimientos incumplidos. (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2015, art. 47)

Derechos y obligaciones de los consumidores

Obtener información integra, contar con seguridad y calidad en los servicios y productos a consumir, conocer precios y particularidades de cada servicio que se oferta, recibir compensación por inconvenientes suscitados a lo largo del consumo y recibir trato digno son algunos de los derechos que tienen los consumidores. Y entre sus obligaciones se encuentra el consumir servicios y productos responsables con el medio ambiente para optimizar los recursos naturales y aportar a la sustentabilidad del planeta, no consumir productos ilícitos y obedecer a los reglamentos emitidos por los diversos establecimientos. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015, pág. 5-4)

Protección al consumidor de servicios turísticos

El ministerio de turismo es la autoridad principal quien debe defender los derechos de las personas que interaccionan con la actividad turística. Está prohibido cobrar tarifas e impuestos altos y que no estén establecidos tanto a extranjeros como a la sociedad en general. Si se efectúan perjuicios en los establecimientos donde se expenden alimentos, será responsabilidad del propietario del lugar indemnizar las malas acciones. El propietario también tiene la obligación de revertir los daños que sus empleados hayan ocasionado. (Ley de Turismo, 2014)

El propietario que promocione sus productos a través de medios online y offline dando información errónea y mostrando una calidad mayor a la que en realidad desempeña, deberá remunerar los daños a los turistas por incentivar a consumir un producto que no existe. La misma acción deberá realizar, el dueño del local que brinde un servicio de calidad menor a su categoría y aquel que cause un daño tangible al cliente. (Ley de Turismo, 2014, art. 45)

Existen muchos casos donde se evidencia la práctica de un mal servicio, pero las personas no denuncian por ignorancia de las leyes existentes y entidades a quienes recurrir. El Centro de Protección al Turista es una entidad que se encuentra vinculada con varios organismos nacionales que buscan la integridad de la persona que consume, es a este lugar donde los usuarios del servicio de alimentos y bebidas deben recurrir para exponer sus quejas y exigir sus derechos. (Ley de Turismo, 2014, art. 46)

Para hacer cumplir las disposiciones establecidas en la Ley de Turismo, se han creado los siguientes mecanismos: presentar una advertencia, enlistar a los propietarios que no cumplan con los requerimientos establecidos y multas que serán impuestas por el ente rector de la actividad a nivel nacional en función de la falla cometida. Las multas tendrán un valor de cien a cinco mil dólares americanos, en caso de incidencia la multa se duplicará. (Ley de Turismo, 2014, art. 52)

Derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas

Las personas que presten servicios de alimentos y bebidas tendrán derecho a recibir el pago por servicio y aceptar los incentivos emitidos por ley. Establecer precios, determinar políticas de cobro, contar y exponer en un espacio observable la licencia única anual de funcionamiento y el registro de turismo, disponer de un libro donde el usuario pueda apuntar sus quejas, tener un 50% de los empleados acreditados en formación y capacitación, y publicar precios son algunos de las obligaciones que debe cumplir el prestador de servicio. (Reglamento Turístico de Alimentos y bebidas, 2018, art. 7)

De comercialización e identificación

No está permitido que un establecimiento que oferte servicio de alimentos y bebidas venda servicio de alojamiento, transporte o guianza; esta debe desarrollar netamente la actividad en la que se ha registrado en el Ministerio de Turismo. De igual forma, no podrá ejecutar actividad de intermediación, esta solo podrá realizarlo una agencia turística. De incumplirse mencionada disposición la autoridad nacional del sector se encargará del proceso a seguir para juzgamiento. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, art. 25)

Todo establecimiento deberá contar con la placa de identificación, esta expondrá la categoría y clasificación a la cual pertenece, misma que debe exhibirse en un punto del establecimiento donde sea visible para toda persona, además en ella se dispondrá de un código de respuesta rápida (QR), para emitir datos principales del local. Dicha placa debe colocarse en un mes, contado desde que se consigue el registro de turismo. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, art. 26)

Si un establecimiento turístico de alojamiento cuenta con cafeterías y restaurantes, o locales donde se expendan servicios de comida como actividad complementaria, solo deberá tener un registro de turismo por los dos servicios, pero si deberá basarse en el reglamento de alimentos y bebidas para obtener la placa de identificación y ser exhibida si se considera necesario. Pero si el establecimiento de comida se encuentra dentro de un establecimiento de alojamiento que no pertenece al mismo propietario, es obligatorio que cuente con registro y licencia de funcionamiento personal. (Reglamento Turístico de Alimentos y bebidas, 2018, p.14)

En cuanto a los establecimientos de comida que se creen en centros históricos deben acatar disposiciones de los gobiernos autónomos municipales, sin embargo, para categorizarla debe basarse en lo dispuesto en el reglamento anteriormente citado. (Reglamento Turístico de alimentos y bebidas, 2018, art. 26)

Si un establecimiento de alimentos y bebidas ofrece actividades turísticas de aventura en su territorio, esta se considerará como servicio complementario y no se necesitará sacar otra licencia para su ejercicio. En cambio, un establecimiento de alimentación debe acatar el mandato de la Autoridad Nacional Ambiental si esta se ubica dentro de un área protegida, además debe regirse de disposiciones emitidas por este reglamento. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, p.12-13)

Para trabajar de forma sustentable y contribuir al bienestar del planeta, todos los locales de alimentos y bebidas deben ejercer la actividad en beneficio del medio ambiente, razón por la que deben seguir normas ambientales y usar platos biodegradables que evadan la utilización del plástico. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, p.14)

Control de especulación

Se prohíbe la especulación de precios en todas las ofertas que realicen los establecimientos turísticos. También se instaurarán medidas indispensables para que los alimentos no se distribuyan a territorios internacionales, evitando con esta medida la escasez alimentaria. Cuando se evidencie especulación en los diferentes servicios, el cuerpo policial y entidades a quienes corresponda controlar tal acción tomarán medidas regulatorias. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015, art. 51)

Normas técnicas y reglamentarias para las actividades turísticas

No es competencia de los gobiernos descentralizados emitir regulaciones que contribuyan al ejercicio de la actividad eficientemente, es facultad de la Autoridad de Turismo a nivel nacional decretar normativas técnicas y reglamentos que se necesiten para garantizar el ordenamiento de la actividad y su desarrollo. (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2015, art. 44)

Control de calidad

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), emitirá normativas técnicas para a través de esta realizar el control de calidad, si la entidad verifica anomalías en los servicios de alimentación a ofertar, detendrá su venta y no permitirá que salga al mercado. Para ejecutar dicha acción tendrá ayuda de los organismos privados y públicos, quienes aportaran a que se efectúe la inspección de forma eficiente. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015, art.66)

Basados en la ley, el INEN y entidades a quienes compete, atribuirán funciones de control a municipios que se encuentren capacitados para efectuar las respectivas actividades de regulación en todos los establecimientos donde se expenda comida con la finalidad de que se oferten servicios de excelencia. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015, art.67)

Sistema de gestión de calidad – Norma ISO 9001:2015

Hoy en día son más las empresas que ejecutan en sus negocios sistemas de gestión, con el fin de poder administrar y gestionar eficientemente los procesos que se realizan en todas las áreas que la comprenden y trabajar de forma coordinada para brindar servicios de calidad y crear un nivel alto de satisfacción en el consumidor. Los negocios implementan este sistema como estrategia, debido que formalizaran una base mediante la cual guiarán sus procesos y aumentaran su competitividad. (Sánchez y Montero, 2016, p. 15)

La norma ISO 9001, es aplicable a todos los sistemas de gestión de calidad, puesto que esta norma presenta una serie de elementos estandarizados que buscan a través de su cumplimiento ejercer la calidad en los productos o servicios, lo que garantiza que exista un incremento de demanda y por ende un mayor nivel de preferencia al servicio que emplee la normativa. A negocios que hayan alcanzado a aplicar los requerimientos de la norma serán certificados como establecimientos de calidad. (Sánchez y Montero, 2016, p. 17)

Consecuentemente varios de los negocios de restauración han implantado a su sistema de gestión de calidad la norma ISO, pues a través del cumplimiento de los estándares necesarios podrán ofertar servicios de alimentos y bebidas de calidad, desarrollando confiabilidad en los consumidores. Para ser reconocidos, aumentar ventas y ganar demanda un establecimiento que expende comida debe ejecutar este plan de mejora, pues solo los que la implementen serán competitivos en el mercado, debido a que las personas en la actualidad requieren de mejores servicios que vayan acorde a sus exigencias, por ello acuden a consumir en establecimientos que obtengan certificación de calidad. (Hernández y Mejía, 2012)

Sistema de Gestión Integral de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo – Alimentos y Bebidas

A nivel nacional se ha emitido a través de la NTE INEN y el Ministerio de Turismo un sistema de gestión para los negocios de alimentos y bebidas, este sistema integra todos aquellos elementos que se consideran importantes para el correcto funcionamiento de los tipos de negocios del servicio de comida, esta normativa hace énfasis en que se debe gestionar la calidad en el servicio, la gestión ambiental y de la misma forma gestionar la seguridad y salud de todos aquellos que prestan servicios como el de los usuarios. Su existencia se debe a la necesidad de ofertar servicios de calidad en mencionados establecimientos. (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2015, p.1)

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en Servicios de Alimentos y Bebidas

Es derecho de la persona recibir alimentos que no atenten contra su salud y sea adecuado para el consumo, razón por la que la normativa BMP muestra todas aquellas medidas necesarias que deben aplicar los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas para garantizar el expendio de alimentos sanos para el consumidor. El consumidor es el protagonista principal en este sector, razón por la que se deben implementar estas disposiciones para ofrecer seguridad e integridad. (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2015, p.16)

Prácticas a implementar en el servicio de alimentación

El propietario de un establecimiento de comida debe aplicar diversas prácticas a su local, con la finalidad de mostrar un servicio de calidad a su cliente. Manipular de forma correcta los alimentos es una de estas disposiciones, el alimento se manipula desde que es adquirido como materia prima hasta servir el alimento a la mesa, razón por la que se deben establecer lineamientos que muestren la forma correcta de tratar el alimento durante todas sus fases. (ARCSA, 2015)

El establecimiento debe ubicarse en zonas libre de contaminación. Se deben adquirir e implementar techados, paredes y pisos que sean de fácil limpieza y así evitar que la suciedad se acumule. Cada área de trabajo debe contar con una buena luminosidad que permita ejercerlo sin obstáculos y riesgos. También es importante la ventilación, pues evitara el polvo y la concentración del calor dentro del local. Otra de las disposiciones importantes es que los establecimientos deben contar con sanitarios para uso exclusivo del personal, pues son las personas que realizan todo el trabajo de elaboración del plato y deben evitar cualquier tipo de contaminación. (ARCSA, 2015).

Para la preparación de alimentos se utilizará agua potable, deben existir cisternas para su abastecimiento y correcto almacenamiento. Para la eliminación de basura se tiene que contar con depósitos que permitan la distribución del residuo según su tipo. Los materiales que se vayan a utilizar para la producción del alimento deben ser no oxidables y desmontables para que se pueda limpiar en todos sus extremos. Y como punto importante la capacitación del personal, pues de esta dependerá que el empleado cumpla con todas sus funciones, en la capacitación se busca perfeccionar al personal para que labore acorde a la actividad de la empresa y por ende trabajar en el crecimiento del negocio. (ARCSA, 2015)

CONCLUSIONES

El servicio de alimentos y bebidas es una de las actividades del turismo generadoras de economía en el Ecuador, razón por la que el Estado en unión con las entidades competentes han trabajado en la creación de un marco legal donde se muestra todo aquel conjunto de normas, leyes y reglamentos que tienen como objetivo mostrar lineamientos a los que esta actividad se debe basar para empezar a operar en el contexto legalmente.

Las leyes que rigen la actividad existen para que esta se desarrolle sin inconvenientes, debido a que en ellas se enmarca el proceso legal que se debe seguir para poner en pie el negocio, además muestran las obligaciones y derechos que tanto el cliente como el prestador de servicio disponen para ejercer la actividad. Las normativas están emitidas también para beneficiar y de la misma forma penar al propietario del local en todos los sentidos que enmarque la ley, si se llegase a incumplir las normas establecidas dentro del establecimiento.

En el contexto nacional muchas de estas normativas no son acatadas por los propietarios de los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas, la especulación de precios es una de las disposiciones que no son respetadas, en varios de estos establecimientos es fácil divisar tal acto deplorable. Existen entidades quienes regulan precios, pero esto no es suficiente pues estas personas se siguen aprovechando del turista tanto nacional como extranjero que consume.

RECOMENDACIONES

Es recomendable que los prestadores de servicios de alimentos y bebidas para el ejercicio óptimo de la actividad se basen de normativas internacionales y nacionales. Las leyes a nivel nacional son las bases a las cuales debe regirse para cumplir con todos los requerimientos que se necesiten y poder empezar a operar, y podrán implementar normativas internacionales para mejorar el servicio y que al cumplir con todos los parámetros este se convierta en un servicio de calidad, obteniendo un mayor beneficio.

Las personas que emprendan en esta actividad turística deben, antes que todo, estudiar todas las acciones que se encuentren permitidas como las que no, según reglamento para efectuar el servicio correctamente desde su etapa inicial. De esta forma el establecimiento no presentará problemas que retrasen la labor cuando este se halle consolidado y podrá disponer al consumidor un servicio de excelencia. Asimismo, los dueños del negocio al igual que los empleados deberán conocer los estamentos donde se mencionen las obligaciones y derechos del consumidor para no irrespetarlos y vender el servicio con acciones de ética.

Para evitar la especulación de precios es conveniente que entidades que regulan la actividad turística establezcan la unificación de precios de todos los productos que ofertan los locales donde se expenden alimentos, a través de una ley. Esta medida tiene como propósito determinar un solo valor a pagar dependientemente del producto que se ofrezca, este mismo valor deberá imponerse en todos los establecimientos. Para conseguir la implementación de esta ley, primero se debe realizar un estudio en todas las zonas.

REFERENCIAS

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (2015). Registro Oficial, 555, 2015, 30, 07.

Código Orgánico de Organización Territorial (0). Registro oficial suplemento 303, 2010, 19, 10.

Constitución de la República del Ecuador 2008. (0) (7 de mayo del 2011). Registro Oficial Suplemento 490, 2011, 13, 07.

Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas (1) (11 de marzo de 2016). Registro Oficial Suplemento 718, 2016, 23, 03.

Hernández, J y Mejía, M. (2012). Documentación norma iso 9001:2008 para el restaurante Ambar por Diego Panesco. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/3488/658562H557D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (21) (19 de febrero de 1991). Registro Oficial suplemento, 116, 2000, 10, 06.

Ley de Turismo (97) (27 de diciembre del 2002). Registro Oficial Suplemento, 733, 2014, 29, 12.

Reglamento General a la Ley de Turismo (1186). Registro Oficial, 244, 2015, 22, 01.

Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (53) (17 de septiembre de 2018). Registro Oficial Edición Especial, 575, 2018, 05, 10.

Regula los Beneficiarios de Propinas en Bares y Restaurantes (7). Registro Oficial, 36, 2007, 08, 03.

Sánchez, R. y Montero T. (2016). Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L (Tesis de Grado). Recuperado de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>

Sistema de Gestión Integral de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo. (2015)

Zula, A., Castillo, L. y Carrión, L. (2016, febrero). Análisis del rol de los gobiernos autónomos descentralizados (Gad) parroquiales rurales del cantón Guano, en los procesos de desarrollo local. *Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/02/canton.html>