

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Gastronomía

Aplicación de buenas prácticas sostenibles en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Gastronomía


Autor:

Christian Alexander Paucar Maldonado

Ronald Israel Espinoza Quezada

Director:

Santiago Domingo Carpio Álvarez

ORCID:  0009-0009-5672-4394

Cuenca, Ecuador

2023-10-12

Resumen

El presente trabajo de intervención denominado “Aplicación de buenas prácticas sostenibles en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca”, está orientado a determinar las principales características del restaurante La Cigale, ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, diagnosticando su operación gastronómica y seleccionando estrategias de gestión sostenible y de buenas prácticas a emplearse en el establecimiento, para garantizar el cuidado del medio ambiente, la salud de las personas y la cultura local. Con el análisis realizado se estableció una propuesta de mejora, que permita desarrollar una gestión sostenible, eficiente y responsable en el área de la restauración. La investigación se realizó tomando como punto de referencia la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance, y la Norma de certificación sostenible Smart Voyager; empleándose metodologías cualitativas y cuantitativas, como encuestas y observación directa, que permitieron recolectar información para el diagnóstico y propuesta del plan de mejora. De tal manera, se intervino en el ámbito empresarial, ámbito socio cultural y ámbito ambiental, con propuestas de una misión, visión, políticas sostenibles, valores empresariales, relaciones con las partes interesadas, cuadro de buenas prácticas de manufactura, cuadro HACCP para determinar, analizar y controlar puntos críticos de los procesos y más aspectos importantes, que de una u otra manera aportarán a una mejor gestión sostenible del restaurante y a su vez, pueda servir de guía para otros establecimientos que opten por mejorar su producción con la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente de forma responsable y comprometida.

Palabras clave: sostenible, prácticas, ambiente, gestión, restauración



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

This intervention work called "Application of good sustainable practices in the restaurant La Cigale in the city of Cuenca", is aimed at determining the main characteristics of the restaurant La Cigale, located in the Historic Center of the city of Cuenca, diagnosing its gastronomic operation and selecting sustainable management strategies and good practices to be used in the establishment, to ensure the care of the environment, people's health and local culture. With the analysis carried out, a proposal for improvement was established to develop a sustainable, efficient and responsible management in the catering area. The research was based on the Rainforest Alliance's Good Practices Guide for Sustainable Tourism and the Smart Voyager Sustainable Certification Standard, using qualitative and quantitative methodologies, such as surveys and direct observation, to gather information for the diagnosis and proposal of the improvement plan. In this way, we intervened in the business, socio-cultural and environmental areas, with proposals for a mission, vision, sustainable policies, business values, relationships with stakeholders, good manufacturing practices, HACCP chart to determine, analyze and control critical points of the processes and other important aspects, which in one way or another will contribute to a better sustainable management of the restaurant and in turn, can serve as a guide for other establishments that choose to improve their production with sustainability and environmental care in a responsible and committed way.

Keywords: sustainable, practices, environment, management, restaurant management



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Diseño de Proyecto de Intervención: Aplicación de buenas prácticas sostenibles en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca

Autores: Christian Alexander Paucar Maldonado - Ronald Israel Espinoza Quezada

Director: Mgtr. Santiago Domingo Carpio Álvarez

Certificado de Precisión FCH-TR-LGsab-319

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 29 de mayo de 2023

Elaborado por: GEAV

Abstract en formato MsWord enviado a correo institucional de director/a de trabajo de titulación/UIC y estudiante/s.

Índice de contenido

Resumen	2
Abstract	3
Índice de figuras	8
Índice de tablas	9
Dedicatoria	10
Agradecimiento	11
Introducción	12
CAPÍTULO 1	13
Características Principales del Establecimiento La Cigale	13
1. Antecedentes Históricos del Establecimiento	13
2. Departamentos con los que cuenta el Restaurante La Cigale: Procesos y Procedimientos	14
3. Misión y Visión	16
4. Organigrama	17
5. Análisis de la Oferta Gastronómica	18
CAPÍTULO 2	30
Diagnóstico y Aplicación de Buenas Prácticas de Gastronomía Sostenible	30
2. Ámbito Empresarial	30
2.1 Gestión de Calidad	31
2.2 Procesos y procedimientos.....	32
2.3 Administración y dirección	35
2.4 Suministros y proveedores	35
2.5 Gestión de seguridad.....	38
2.6 Gestión de comunicación y mercadeo	52
2.7 Comunicación y mercadeo	52
2.1 Ámbito socio-cultural	53

2.1.1 La operación gastronómica aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales	53
2.1.2 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto gastronómico.....	54
2.2 Ámbito Ambiental	55
2.2.1 Recurso agua.....	55
2.2.2 Recurso energía	57
2.2.3 Contaminación	59
2.2.4 Desechos sólidos.....	59
2.2.5 Biodiversidad (jardines)	60
2.2.6 Matriz de calificación sostenible del restaurante La Cigale	61
CAPITULO 3	64
Propuesta de Estrategias Sostenibles para el Establecimiento	64
3.1 Ámbito Empresarial	64
Gestión de calidad	64
Administración y dirección	64
Procesos y procedimientos.....	64
Suministros y proveedores	64
Gestión de seguridad.....	65
Gestión de comunicación y mercadeo	65
3.2 Ámbito Socio-cultural.....	66
3.3 Ámbito Ambiental	66
3.4 Indicadores de Control y al Final de las Operaciones dentro de las Actividades en el Área de Restauración.....	66
Conclusiones	70
Recomendaciones	71
Referencias	72
Anexo A.....	74
Encuestas	74

Encuesta de conocimiento sobre normas de higiene para trabajadores del restaurante La Cigale.....	74
Encuesta de conocimiento sobre primeros auxilios para trabajadores del restaurante La Cigale.....	79
Anexo B.....	83
Salida de Campo Junto al Tribunal del Trabajo de Integración Curricular	83
Anexo C.....	88
Evaluación del Menú realizado por Miembros del Tribunal basándose en la sostenibilidad del restaurante La Cigale	88
Anexo D.....	91
Diseño de Trabajo de Integración Curricular Aprobado.....	91

Índice de figuras

Figura 1	Fachada frontal del restaurante La Cigale	13
Figura 2	Mapa de procesos del restaurante La Cigale.....	15
Figura 3	Organigrama del restaurante La Cigale.....	17
Figura 4	Cuadro de tiempos de limpieza de las diferentes áreas del restaurante La Cigale	33
Figura 5	Cuadro detallado de limpieza del área de cocina y hostel	33
Figura 6	Recetas estándar de platillos.....	34
Figura 7	Cuadro de pedidos de verduras al proveedor ALEPROCA	36
Figura 8	Proveedores fijos y proveedores ocasionales del restaurante La Cigale	37
Figura 9	Alarma contra incendios y extintor.....	38
Figura 10	Mapa de evacuación La Cigale	39
Figura 11	Manejo integrado de plagas en el sector alimentario MIP	45
Figura 12	Canasta de mimbre usadas para los cubiertos	54
Figura 13	Contenedor específico para botellas plásticas	59
Figura 14	Separación de desechos sólidos y plásticos	60
Figura 15	Planta de hierba buena.....	61

Índice de tablas

Tabla 1	Menú del restaurante La Cigale	19
Tabla 2	Tabla de buenas prácticas de manufactura BPMS.....	40
Tabla 3	Tabla de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento POES.....	42
Tabla 4	Análisis de peligros y puntos críticos de control HACCP.....	46
Tabla 5	Control de consumo de agua potable de La Cigale.....	56
Tabla 6	Control de consumo de energía eléctrica de La Cigale.....	58
Tabla 7	Matriz de caificación sostenible de La Cigale	62
Tabla 8	Indicadores de control del restaurante La Cigale.....	67

Dedicatoria

El mundo tiene varias formas de presentar la felicidad, una de ellas es los logros que cumplimos a lo largo de la vida, por ese motivo quiero dedicar este trabajo de intervención a todas las personas que han estado conmigo apoyándome a cumplir mis sueños. Principalmente quiero dedicar este logro a mis padres Martha Maldonado y Leonardo Paucar quienes han sido el pilar fundamental durante toda mi vida, a mi hermano Jonnathan Paucar por ser mi ejemplo a seguir y por enseñarme a nunca rendirme, a mi hermana Emilia Paucar por hacerme reír en los momentos más tristes y a mi abuelita Rosa Elvira León por estar siempre conmigo ayudándome a levantar de mis caídas.

Y se lo dedico a mi abuelito Vicente Maldonado.

Christian Alexander Paucar Maldonado

Agradecimiento

Quiero agradecer principalmente a mis padres, ya que han sido parte fundamental durante toda mi vida.

A cada amigo y compañero que supo apoyarme cuando lo necesitaba.

A mi hermano y hermana por sus consejos.

Christian Alexander Paucar Maldonado

Introducción

El presente trabajo de intervención denominado “Aplicación de Buenas Prácticas Sostenibles en el restaurante La Cigale” se realizó con el objetivo de analizar la sostenibilidad del establecimiento a través de tres ámbitos importantes, estos ámbitos son: el empresarial, socio cultural y ambiental, seleccionando ciertos criterios que están ligados con la producción gastronómica en el establecimiento para adecuar al restaurante como una amigable con el medio ambiente. Por otra parte, el tema de sostenibilidad gastronómica es de gran relevancia, ya que es una oportunidad para realizar una producción alimentaria más consiente y responsable buscando generar beneficios.

Es por ello que, gracias a toda la información recolectada, salidas de campo y evidencias se ha formulado conclusiones que de una u otra manera aportarán una mejor gestión sostenible del restaurante y que pueda servir de guía para los demás establecimientos que crean que puedan mejorar su producción y a su vez, cuidar el medio ambiente y que el restaurante La Cigale sea responsable y comprometida con la sostenibilidad.

CAPÍTULO 1

Características Principales del Establecimiento La Cigale

1. Antecedentes Históricos del Establecimiento

Como toda empresa o emprendimiento que se quiera poner en marcha surge como un sueño, una idea, una ilusión de lograr y plasmar todo lo anhelado, sin dejar de lado los riesgos y la incógnita de si dicho proyecto tendrá aceptación o no por parte del mercado objetivo. El restaurante La Cigale no dejó de ser uno de esos sueños que un día se hizo realidad y que en el transcurso de dos años de planeación lograron inaugurarlos y ofrecer sus servicios en restauración y hotelería.

A continuación, se muestra la figura 1 donde se reflejó el nombre del restaurante con su logo y con algunas plantas que sirven como decoración para este espacio.

Figura 1

Fachada frontal del restaurante La Cigale



Nota. La imagen muestra la parte exterior del restaurante La Cigale y el espacio con el que cuenta el establecimiento.

En el año 2006 surge el sueño de crear La Cigale y tres años más tarde se hace una realidad, con la finalidad de ofrecer un espacio diferente para el público. Donde la comida y la estadía van dirigidos para personas extranjeras y locales. Es así que, para el año 2008 el establecimiento se inaugura como restaurante y hostel ofreciendo una experiencia diferente y única.

En el año 2009 La Cigale comienza a experimentar diversos tipos de cambios en los platos como en el servicio con el objetivo de crecer y mejorar para el público. El significado de La Cigale hace referencia a un insecto volador que suele verse por los campos y al que le gusta cantar en verano para darle un toque musical al nacimiento de las cosechas. Representa la bienvenida de la familia o los amigos.

Por otro lado, existe un cuento llamado “La cigale et la fourmi” (La cigarra y la hormiga) del escritor la Fontaine. En este cuento La Cigale es personificada como un insecto divertido mientras que la hormiga tiene que trabajar todo el tiempo. Es por ello que, al fusionar estas ideas nace el nombre La Cigale para el establecimiento con el propósito de innovar y generar una experiencia diferente donde todos son bien recibidos (La Cigale, s.f.)

Es así, como inició el restaurante La Cigale y como ahora ha ido creciendo en el área de restauración durante los años, por tal motivo se examinó ciertos elementos como por ejemplo los diferentes departamentos con los que cuenta el restaurante La Cigale para verificar los procesos y procedimientos relacionados con la sostenibilidad.

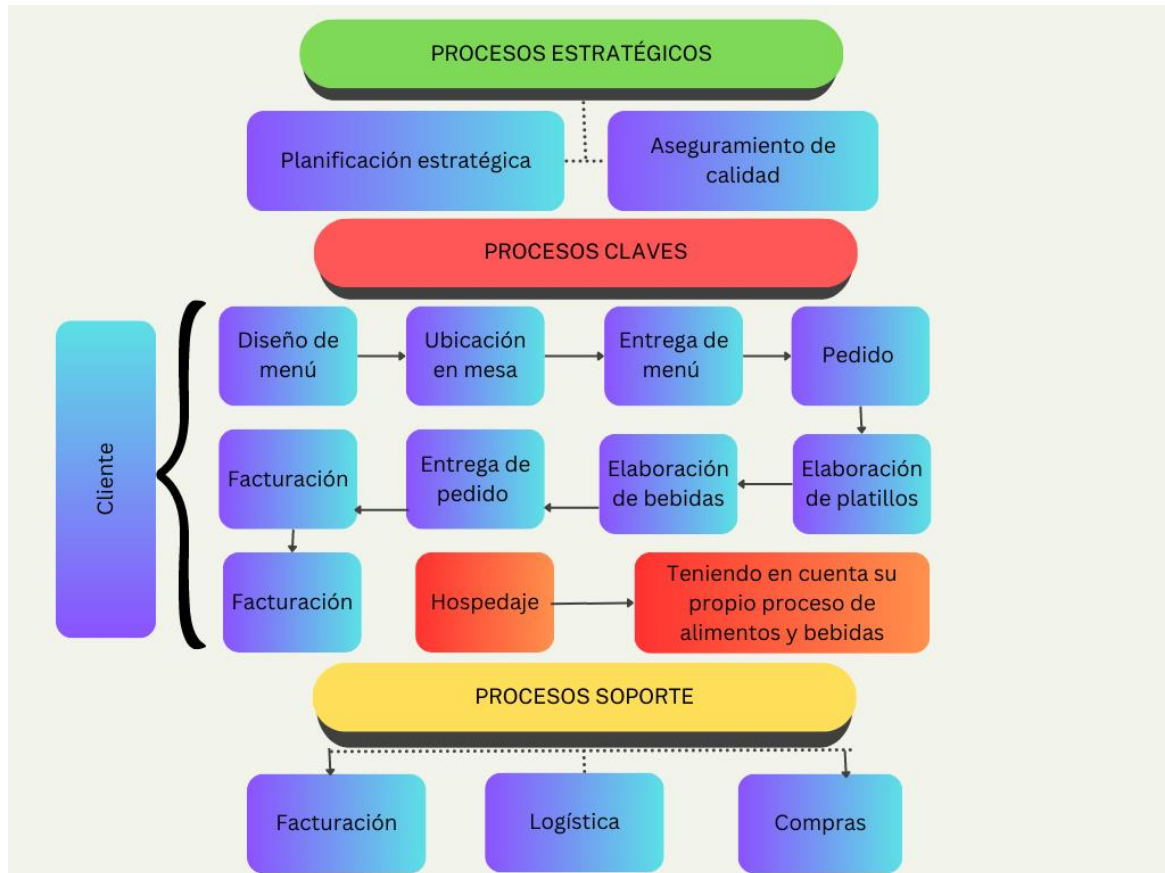
2. Departamentos con los que cuenta el Restaurante La Cigale: Procesos y Procedimientos

La Cigale cuenta con cuatro departamentos funcionales en su empresa, entre ellas están el área administrativa, área productiva, área hotelera y el área de limpieza. En este estudio nos basaremos principalmente en las áreas que tengas que ver con la restauración, es decir, dejar de lado el área hotelera de La Cigale.

Es por eso que se crea un mapa de procesos en donde se detallan procesos estratégicos, claves y de soporte para conocer de mejor manera la línea de trabajo que se tiene que seguir para lograr un servicio de calidad y sostenibilidad empresarial. A continuación, se observa el mapa de procesos referente al restaurante La Cigale.

Figura 2

Mapa de procesos del restaurante La Cigale



Nota. El mapa de procesos y procedimientos ayuda a seguir un correcto orden de las actividades, en este caso basándose principalmente al área de producción que tiene el restaurante La Cigale.

En la figura 2 se observan lineamientos fundamentales para el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades dentro del restaurante La Cigale, con el fin de lograr un servicio de calidad con los clientes. Para el correcto funcionamiento de los procesos estratégicos se ha tomado en cuenta la planificación estratégica y el aseguramiento de calidad que son actividades diarias que se realizan en el establecimiento apropiado a la organización y ejecución de las diferentes labores.

Por otra parte, los procesos claves en el área de la restauración se enfocan en una correcta atención al cliente tomando en cuenta factores pre-venta y post-venta. Para los procesos claves el diseño del menú es un elemento importante dentro del establecimiento La Cigale, siendo esta la carta de presentación del restaurante hacia los clientes. Posterior al diseño de menú se tiene en cuenta todos los procesos correspondientes a la atención al cliente en

donde empieza desde la ubicación en mesa de los clientes hasta la respectiva facturación de pedidos y limpieza de la mesa, en el transcurso de estos procesos se toma en cuenta la logística de preparación de platillos y bebidas para brindar la mejor calidad al cliente.

Por último, encontramos los procesos de soporte que se pueden realizar en caso de imprevistos o simplemente en casos donde el local no esté tan influenciado de clientes y los trabajadores se puedan apoyar entre sí para agilizar y ayudar que los procesos se lleven de la mejor manera, en este caso se tiene pedidos y recibos de mercadería a proveedores, logística de los recursos desde su inicio hasta el producto final y compras imprevistas a proveedores cercanos como son tiendas de abarrotes, Mercado 10 de Agosto y sucursales de Coral Hipermercados y Supermaxi.

Por consiguiente, un establecimiento de restauración al contar con misión y visión y ser adaptable y aplicable ayuda a cumplir las metas que una empresa tiene como objetivo a largo plazo como es el restaurante La Cigale, ya que al funcionar como hostel y restaurante debe tener claro hasta dónde quiere llegar, para satisfacer la necesidad de sus clientes y concientizando la sostenibilidad en su establecimiento.

3. Misión y Visión

La misión y visión de una empresa son de gran importancia ya que ayudan a fijarse objetivos claros de hacia dónde quiere llegar la empresa, en este caso La Cigale no cuenta con una misión y visión definida que ayude a todos los departamentos que conforman La Cigale a trabajar de mejor manera en conjunto para lograr dichos objetivos, es por esto que en este trabajo se ha propuesto una misión y visión empresarial que dependiendo de la aceptabilidad del área administrativa de La Cigale puedan acogerla como parte fundamental para sus objetivos y crecimiento futuro.

Misión:

Destacar el interés de los clientes con iniciativas sostenibles dentro del establecimiento de restauración La Cigale, de tal manera que el restaurante sea conocido como un área de restauración comprometida con la sostenible brindando una experiencia de calidad.

Visión:

Ser reconocidos entre los mejores restaurantes de la ciudad de Cuenca a nivel local y nacional por las ofertas gastronómicas sostenibles.

Se ha propuesto la implementación de una misión y visión enfocado a la sostenibilidad que pueda brindar a sus clientes para concientizar el cuidado del medio ambiente de forma

responsable y comprometida. Además, se ha socializado con la señora propietaria Anna Faccioli quién es dueña y propietaria del restaurante La Cigale para que dé apertura la implementación de una misión y visión en su establecimiento.

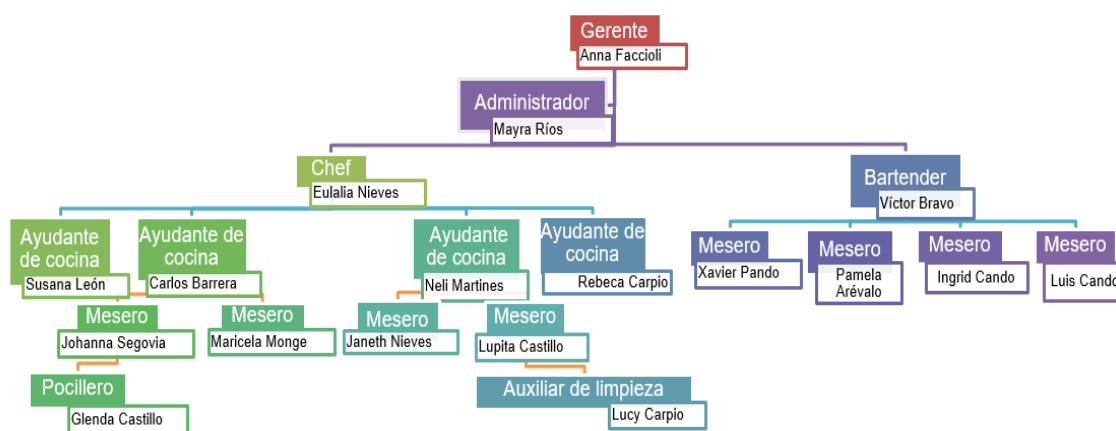
A continuación, se ha realizado el organigrama correspondiente del restaurante La Cigale para la organización de las distintas tareas que realizan y a su vez, registrar los nombres de los empleados que se encuentran encargados de cada área y la función dentro del establecimiento. También con el organigrama se establece un orden jerárquico para que cada actividad sea supervisada por el gerente o administrador.

4. Organigrama

Un organigrama ayuda a las empresas a tener una correcta organización de cada una de las áreas que la conforman, en las cuales se puede detallar subdivisiones del área en orden de jerarquía e incluso se le puede añadir los nombres de las personas o persona encargada de cada lugar de trabajo como se muestra a continuación.

Figura 3

Organigrama del restaurante La Cigale



Nota. En la imagen se muestra las diferentes áreas con las que cuenta el restaurante La Cigale, en este caso se encuentra la parte administrativa, cocina y de limpieza.

En la figura se puede observar el organigrama que el establecimiento La Cigale maneja con respecto a sus actividades diarias. Como cargo principal se encuentra el gerente del establecimiento quien es la persona que se encarga de supervisar que todo esté en correcto funcionamiento y a su cargo está el administrador quien toma su mando cuando el gerente no se encuentra en el restaurante.

Ha esto le siguen dos cargos siendo uno el cargo de chef quien se encarga junto a sus ayudantes de cocina de la parte de producción, alimentación, inventario y realización del menú. A su vez, a su mando están los meseros y el pocillero quien tiene su actividad designada por el restaurante. El segundo cargo está destinado al bartender quien es la persona encarga de realizar las bebidas siendo estas alcohólicas y no alcohólicas, además a su cargo están meseros de La Cigale.

Así es como La Cigale maneja sus actividades diarias, cada uno de los cargos tienen actividades que deben ser ejecutadas con toda responsabilidad y a su vez, sean estas sean supervisadas por la persona a cargo dentro del establecimiento siendo el gerente o el administrador. Esto con el fin de ofrecer un servicio de calidad y que el cliente se sienta libre de volver a La Cigale, además el personal es polifuncional por lo tanto el personal rota en área de cocina y auxiliar de limpieza.

Un punto importante es la oferta gastronómica que tiene el restaurante La Cigale, ya que al contar con un menú amplio se ha considerado analizarlo para ver la sostenibilidad de sus productos y con eso realizar estrategias para generar mayor productividad tanto en recursos como en procesos con productos orgánicos.

5. Análisis de la Oferta Gastronómica

La oferta gastronómica juega un papel importante al momento de atraer clientes ya sean nacionales o extranjeros, La Cigale cuenta mayormente con un menú de comidas internacionales y una mezcla Franco-ecuatoriano por lo que los precios de estos platillos se pueden considerar algo elevados en comparación con platillos típicos ecuatorianos y que sean accesibles para cualquier tipo de comensales.

A continuación, en la tabla 1 se analizará la oferta gastronómica con la que cuenta el restaurante la Cigale.

Tabla 1
Menú del restaurante La Cigale

Tipos de comida	Platillos estrella	Platillos caballitos de batalla	Platillos difíciles
Desayuno	Desayuno sucré - \$ 3,90	Desayuno doré - \$ 4,50	
	Desayuno salé - \$ 4,25	Desayuno costeño - \$ 4,25	
	Desayuno fruité - \$ 4,30	Desayuno complet - \$ 6,30	
Picadas	Nachos con guacamole - \$ 3,90	Tablita - \$ 12,00	Hummus con pan pita - \$ 3,90
	Nachos con salsa picante - \$ 3,90	Pan con tomate - \$ 3,00	Ratatouille - \$ 4,50
	Papas salteadas - \$ 3,90		
Sánduches	Mixto - \$ 6,00	Vegetariano - \$ 6,25	
	Pollo - \$ 6,00	Pan bagnat - \$ 6,25	
Paninis		Panini mixto - \$ 5,20	
		Panini vegetariano - \$ 5,30	
Hamburguesas	Hamburguesa - \$ 6,50	Hamburguesa de quínoa - \$ 6,50	
		Hamburguesa especial \$ 9,50	
Wraps	Wrap de jamón - \$ 5,50	Wrap de atún - \$ 5,50	Wrap vegetariano - \$ 4,10
	Wrap de pollo - \$ 5,25		

Crepes	Crepe de jamón	Crepe de	
	- \$ 5,95	champiñones	
	Crepe de pollo	- \$ 7,10	
	- \$ 6,60	Crepe de jamón y champiñones	
		- \$ 7,10	
		Crepe de pollo y champiñones	
		- \$ 7,70	
Ensalada	La crocante	La campestre	
	- \$ 6,00	- \$ 5,60	
	La vegetariana	La rústica	
	- \$ 4,70	- \$ 5,80	
	La griega		
- \$ 5,80			
	La Cigale		
	- \$ 6,20		
Sopas	Sopa de cebolla	Crema de	
	- \$ 4,00	champiñones	
	Crema de vegetales	- \$ 5,80	
	- \$ 3,50		
Platos fuertes	En salsa de tomate	Al pesto provenzal	
Pastas	- \$ 5,40	- \$ 5,70	Con ratatouille
	En salsa de espinaca	En salsa boloñesa	- \$ 6,20
	- \$ 5,40	- \$ 6,25	
Platos fuertes		Lomo fino en salsa	
	Carnes	de hongos	
		- \$ 13,60	
	Lomo fino en salsa		
	de pimienta		
	- \$ 12,90		
Platos fuertes	Cordon bleu	Pollo con mostaza y	
Pollo	- \$ 8,80	miel	
		- \$ 7,80	

		Pollo al limón	
		- \$ 7,80	
Platos fuertes		Pescado al ajillo	
Pescado		- \$ 11,25	
		Pescado a la provenzal	
		- \$ 11,50	
Platos fuertes		Calamares al ajillo	
Mariscos		- \$ 11,50	
		Calamares a la americana	
		- \$ 11,75	
		Camarones al ajillo	
		- \$ 11,90	
		Camarones al pastis	
		- \$ 12,90	
	Dos rodajas de pan con mermelada y mantequilla	Porción de tocino	Canaste de pan
	- \$ 1,50	- \$ 1,90	
Extras	Tostada de queso	Porción de arroz	- \$ 1,25
	- \$ 2,25	- \$ 1,25	Champañones
	Tostada de jamón y queso	Salsa picante	- \$ 3,00
	- \$ 2,50	- \$ 2,25	
	Porción de frutas	Pan con ajo	
	- \$ 2,25	- \$ 1,90	
	Porción de helado		
	- \$ 1,75		
	Guacamole		
	- \$ 2,25		
	Porción de papas gratinadas		
	- \$ 2,00		
	½ de porción de papas salteadas		
	- \$ 2,00		

	Pollo	
	- \$ 2,50	

	Jugo natural	Jugo de naranja
	- \$ 1,80	- \$ 2,30
	Yogurt con fruta	Limonada imperial
	- \$ 3,25	- \$ 1,75
Bebidas frías	Té helado de limón casero	Limonada con hierba buena
	- \$ 1,50	
	Limonada casera	- \$ 1,60
	- \$ 1,50	Jugo natural mixto
	Batido de leche	- \$ 2,60
	- \$ 2,40	Limonada con jengibre
	Té de helado de menta casera	- \$ 1,80
	- \$ 1,50	
	Gaseosas	
	- \$ 1,80	
	Agua sin gas	
	- \$ 1,00	
	Agua con gas	
	- \$ 1,25	

	Pilsener	Pilsener lighth
Cervezas	- 600 ml \$ 3,00	- 550 ml \$ 3,00
	- 330 ml \$ 2,50	
	Club verde	
	- 550 ml \$ 3,50	
	- 330 ml \$ 3,00	
	Corona	
	- 335 ml \$ 5,00	

Cervezas artesanales	Paulaner
	- 800 ml \$ 8,00
	Golden prage
	- 330 ml \$ 3,50
	- 500 ml \$ 5,00
	Latitud cero

- Concordia
 - Apachita
 - Reventador
 - Sierra Negra
 - Antisana
- 330 ml \$5,50

La paz

- Zorritos 330 ml \$ 5,00
- Torete 330 ml \$ 5,20

Vinos	Vino hervido	Vino tinto
	<ul style="list-style-type: none"> - Copa \$ 3,60 - Jarra \$ 14,00 	<ul style="list-style-type: none"> - Cabernet Sauvignon - Merlot - Malbec - Carmenere
	<p>Vino de la casa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copa \$ 3,60 - Jarra \$ 16,00 - Media jarra \$ 8,50 	<p>Vino blanco</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sauvignon Blanc - Chardonnay - Rose - Espumante
Bebidas calientes	Infusión	Chocolate
	<p>Manzanilla, menta, cedrón, toronjil.</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$ 1,30 	<ul style="list-style-type: none"> - \$ 2,00
	<p>Horchata</p> <p>Mezcla de plantas medicinales</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$ 1,40 	<p>Chocolate orgánico</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$ 2,50
	<p>Té negro o verde</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$ 1,30 <p>Café orgánico</p>	<p>Té de guayusa</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$ 1,50 <p>Café con amaretto</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$ 2,50 <p>Mocaccino</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$ 2,50

	- \$ 1,25	
	Café con leche	
	- \$ 1,50	
	Café con licor de café	
	- \$ 2,50	
	Espresso	
	- \$ 1,50	
	Cappuccino	
	- \$ 2,25	

Postres	Crepe de fruta	Crepe de dulce de
	Relleno con	leche
	mermelada y	Relleno con
	acompañado de frutas	dulce de leche
	- \$ 3,25	- \$ 3,25
	Crepe de chocolate	Ensalada de frutas
	Relleno con	simple
	chocolate caliente	- \$ 3,80
	y acompañado de	Pie de limón con
	frutas	merengue
- \$ 3,25	- \$ 3,90	
Crepe de nutella	Cheesecake de	
Relleno de nutella	frutilla	
y acompañado de	- \$ 3,95	
frutas	Café goloso	
- \$ 4,25	- \$ 4,25	
Copa de helado		
2 bolitas: vainilla,		
chocolate o limón		
- \$ 3,50		
Ensalada de frutas		
completa		
Frutas con granola		
casera y yogurt		

- \$ 5,00

Torta de chocolate

- \$ 3,90

Happy Hours

Promoción en bebidas seleccionadas todos los días de 16h00 a 19h00.

- \$ 2,50

Cocteles

Mojito Cigale

- \$ 3,50

Mojito Maracuyá

- \$ 3,75

Mojito de fresa

- \$ 3,75

Margarita

- \$ 6,00

Blue margarita

- \$ 6,00

Cuba libre

- \$ 3,75

Piña colada

- \$ 4,75

Canelazo

- Copa \$ 3,60

- Jarra \$ 14,00

Caipiriña

- \$ 3,50

Vodka limón

- \$ 3,50

Sangría

- \$ 5,25

Daiquirí Frutas

- \$ 4,50

Daiquirí limón

- \$ 4,25

Martini blanco

- \$ 5,50

Juanito fosado

- \$ 5,00

Tequila sunrise

- \$ 6,25

Gin tonic

- \$ 4,50

Machu Picchu

- \$ 6,00

Cucaracha

- \$ 6,00

Amaretto sour

- \$ 3,75

Pisco sour

- \$ 6,00

Padrino

- \$ 7,00

Laguna azul

- \$ 4,50

Spritz

- \$ 9,00

Russo negro

- \$ 4,50
- Russo blanco
- \$ 4,80
- Madrina
- \$ 4,50
- Bloody mary
- \$ 4,60
- Martini chocolate
- \$ 4,75
- Caipiroska
- \$ 3,50
- Long island ice tea
- \$ 8,00

Licores	Tequila	Gin
	- José Cuervo especial plata Copa \$ 10,00 Botella \$ 110,00	- Beefeater Copa \$ 6,50 Botella \$ 60,00
	- José Cuervo especial oro Copa \$ 10,00 Botella \$ 110,00	- Bombay Copa \$ 7,50 Botella \$ 75,00
	- El charro Copa \$ 5,50 Botella \$ 55,00	- Tanqueray Copa \$ 7,00 Botella \$ 70,00
	- El jimador Copa \$ 10,50 Botella \$ 115,00	- Larios Rosé Copa \$ 5,50 Botella \$ 50,00
	- El jimador reposado Copa \$ 11,00 Botella \$ 120,00	Vodka
	- Tequila de la casa Copa \$ 4,50 Botella \$ 40,00	- Smirnoff Copa \$ 5,00 Botella \$ 45,00

Whisky	- Absolut
- Johnny Walker red label	Copa \$ 8,00
Copa \$ 7,00	Botella \$ 65,00
Botella \$ 50,00	
- Johnny Walker black label	
Copa \$ 15,00	
Botella \$ 110,00	
- Jack Daniel's	
Copa \$ 15,00	
Botella \$ 120,00	
- Ballantines	
Copa \$ 6,50	
Botella \$ 50,00	
- Old parr	
Copa \$ 13,00	
Botella \$ 100,00	
- Something special	
Copa \$ 6,50	
Botella \$ 55,00	
- Chivas	
Copa \$ 13,00	
Botella \$ 100,00	
- Whisky de la casa	
Copa \$ 5,00	
Botella \$ 40,00	
Ron	
- Bacardí plata u oro	
Copa \$ 5,50	
Botella \$ 45,00	
- Havana club 7 años	
Copa \$ 11,00	
Botella \$ 85,00	

- Ron abuelo 7 años
Copa \$ 7,00
Botella \$ 50,00
- Ron abuelo 12 años
Copa \$ 15,00
Botella \$ 100,00

Bajativos	Limoncello	Coñac
	- \$ 5,50	- \$ 8,00
	Sambuca	Baileys
	- \$ 6,00	- \$ 5,50
	Licor de cannabis	Jägermeister
	- \$ 5,50	- \$ 7,50
	Jägermeister	
	Chicha de jora	
	- \$ 5,50	

Nota. Tabla detallada del menú del restaurante La Cigale distribuidos en platillos estrella, platillos caballitos de batalla y platillos difíciles detallados con su precio.

En la tabla se observa el menú con el que opera el restaurante La Cigale y los precios respectivos de cada una de las preparaciones, cabe aclarar que el target que maneja el establecimiento es de clase media alta y alta. Por lo que, se ha realizado un análisis del menú en el cual se ha categorizado en tres secciones para identificar la rentabilidad de los platillos, ya que, el establecimiento cuenta con platillos estrella que son platos que tienen alta rentabilidad y son recetas que más se elaboran en el área de cocina, a esto le sigue los platillos caballito de batalla que son platos populares, pero con baja rentabilidad debido a que se elabora con menor frecuencia. Y finalmente, el establecimiento cuenta con platillos difíciles que no suelen ser vendidos, ya que tienen una baja demanda, pero se han mantenido dentro de la oferta gastronómica de La Cigale.

Por lo tanto, en su menú se puede encontrar desayunos, picadas, sandwiches, paninis, hamburguesas, wrap, crepes, ensaladas, sopas, platos fuertes, extras, bebidas frías, cervezas, cervezas artesanales, vinos, bebidas calientes, postres, cocteles, licores y bajativos todos ellos categorizado por secciones para ayudar a encontrar rápidamente algún platillo o bebida.

Cabe recalcar, el objetivo del capítulo 1 fue determinar las principales características del restaurante La Cigale. Por lo que, se comenzó con un análisis general de los cinco puntos más importantes empezando con los antecedentes históricos del establecimiento, departamentos con los que cuenta el restaurante tanto en procesos y procedimientos, misión y visión, organigrama y análisis de la oferta gastronómica. Es por ello que, con las visitas técnicas realizadas al establecimiento se generó y se propuso ciertos elementos con los que no cuenta el restaurante como por ejemplo el organigrama, misión y visión y análisis de la oferta gastronómica ya que, hay una gran variedad de preparaciones que se las puede reorganizar e incluso al no ser tan rentable quitar del menú y mejorar la producción y publicidad de sus platillos caballito de batalla para generar mayor rentabilidad e incluso con la ayuda de una misión y visión ser una opción diferente para el público y motivar a sus clientes en el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad.

CAPÍTULO 2

Diagnóstico y Aplicación de Buenas Prácticas de Gastronomía Sostenible

2. Ámbito Empresarial

El Ámbito empresarial es importante en una empresa para lograr la sostenibilidad deseada en todos los ámbitos posibles ya que, el buen manejo de recursos es indispensable para lograr los objetivos planteados. Es primordial contar con una misión, visión y valores empresariales que ayuden al restaurante a seguir creciendo y posicionarse entre los mejores locales restauranteros del Azuay e inclusive del país.

A continuación, se describirán unas políticas de sostenibilidad para el restaurante La Cigale para que sean adaptables y aplicables por parte del establecimiento y ayuden a cuidado del medio ambiente de forma responsable y comprometida.

Políticas de Sostenibilidad:

Diagnóstico:

El restaurante La Cigale no cuenta con políticas de sostenibilidad, por lo que, se ha implementado estas políticas para brindar un servicio de calidad que satisfaga y entienda las necesidades y requerimientos de los clientes garantizando el cuidado del medio ambiente con el compromiso de la empresa y sus trabajadores respetando reglas y normativas del sector, de los trabajadores, de la sociedad y de la comunidad. Además, de contar con un sistema administrativo que trabajé adecuadamente en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa teniendo en cuenta la seguridad y la salubridad de su personal, así mismo como sus herramientas y recursos de trabajo para lograr un buen desarrollo sostenible.

Recomendaciones:

Según Cast Políticas de Sostenibilidad se refiere a este tema como “el compromiso de una empresa sostenible conlleva a la responsabilidad de realizar una gestión productiva” (Cast, 2018). Además, para las recomendaciones se ha tomado como referencias al documento Cast Políticas de Sostenibilidad para implementar en el restaurante La Cigale.

1. Promover la adquisición de materia prima, es decir, obtener productos sostenibles con el fin de trabajar con productores locales de tal manera que su cadena de valor no se vea afectada y mejore la producción.
2. Preservar el cuidado del agua, ahorrar energía, reducir residuos, eliminar el uso de plásticos y utilizar transporte sostenible.

3. Desarrollar actividades eficientes que ayuden al servicio de los recursos naturales.
4. Aportar a la conservación de las costumbres y tradiciones dentro de la localidad. A través de una oferta gastronómica basada en productos locales.
5. Llevar un proceso eficiente de higiene en todas las áreas del local.
6. Proveer al cliente un producto orgánico, fresco y de calidad.

De esta forma es como se busca un buen desarrollo sostenible para el restaurante La Cigale, con políticas de sostenibilidad también en el siguiente punto se describirá los valores empresariales para que una empresa pueda funcionar de mejor manera.

Valores Empresariales:

Diagnóstico:

El restaurante La Cigale no tiene valores empresariales y en una empresa es muy importante contar con ello, ya que son principios éticos y morales que debe manejar el restaurante La Cigale. Por lo tanto, se ha implementado este tema con el objetivo de ser un modelo a seguir para realizar las actividades diarias y que el personal maneje con respeto estos valores para tener una relación amigable con sus compañeros de trabajo y ofrecer un servicio de calidad a sus clientes.

Recomendaciones:

1. Humildad.
2. Responsabilidad.
3. Honestidad.
4. Confianza.
5. Calidad.
6. Empatía.

De tal manera, al aplicar estos valores empresariales en el establecimiento de restauración La Cigale va a ser muy beneficioso, ya que se tendrá una mayor responsabilidad al momento de ofrecer un servicio. Por otra parte, en los siguientes puntos como la gestión de calidad, los procesos y procedimientos, administración y dirección, suministros y proveedores y algunos aspectos más han sido analizados para conocer la sostenibilidad del restaurante.

2.1 Gestión de Calidad

Según la Nueva Guía de Turismo Rainforest Alliance la gestión de calidad “Se refiere a organizar y administrar recursos, de manera tal que se puedan gestionar todas las acciones de un proyecto dentro del alcance, el tiempo, y coste definidos, con la calidad como objetivo

y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresariales” (Alliance,2008, p. 7).

Para eso se necesita que todos los departamentos con los que cuenta La Cigale puedan integrarse y coordinar sus acciones con la finalidad de cumplir el objetivo de calidad planteado por el establecimiento ya que el área restaurantera depende de muchos factores para lograr el éxito deseado, entre ellos, la competencia que existe en el medio local, obligando así a La Cigale a mantener los estándares de calidad con la finalidad de seguir en el mercado o de lo contrario fracasará.

Básicamente la gestión de calidad engloba todo lo indispensable para que un restaurante entre en funcionamiento, se mantenga en funcionamiento y siga en funcionamiento como son las áreas de producción en cocina y bodega, la atención y relación con el cliente, los pagos generales, el marketing, la solución de problemas, el manejo de proveedores e incluso el ambiente laboral. La Cigale al contar con área de hospedaje es importante que esté tan involucrada a la gestión de calidad como cualquier otra área ya que de esta puede depender la aceptabilidad de los turistas por visitar este restaurante.

2.2 Procesos y procedimientos

Para este punto Rainforest Alliance define los procesos y procedimientos por separado, es decir, “Los procesos son las herramientas que nos permiten definir claramente cómo se realizan las distintas acciones en la empresa” (Alliance, 2008, p. 8). Por otro lado, nos da a conocer en qué consisten los procedimientos “Los procedimientos consisten en la descripción de actividades puntuales y específicas que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa. Precisan la responsabilidad y participación de todos los trabajadores. Registran y detallan la información básica de cada acción empresarial, el funcionamiento de todas las unidades, áreas, departamentos y trabajos de la empresa” (Alliance, 2008, p.8).

El restaurante La Cigale cuenta en varias zonas con sus respectivos procesos y procedimientos que ayudan a una correcta realización de actividades en diferentes áreas del local, como los tiempos para limpieza según las áreas con las que cuenta La Cigale.

A continuación, se observa un cuadro detallado con respecto a tiempos de limpieza dentro del establecimiento.

Figura 4

Cuadro de tiempos de limpieza de las diferentes áreas del restaurante La Cigale

ÁREA	ACTIVIDAD	TIEMPO
ENTRADA PRINCIPAL: (DESDE EL CAJERO BITCOIN A LA CALLE)	BARRIDO, BALDEADO, LIMPIEZA DE VIDRIOS, LIQUIDOS PUERTAS)	25 MINUTOS
BAÑOS (4) + GRADAS	LIMPIEZA COMPLETA BAÑOS (INCLUIDO EL DEL PERSONAL) BARRIDO GRADAS LATERALES A LA OFICINA	35 MINUTOS
JARDÍN, BODEGA VERDURAS	VIDRIOS, BARRIDO, TRAPEADO + LIMPIEZA MUEBLE DE LA BASURA)	40 MINUTOS
OFICINA	BARRIDO, TRAPEADO, LIMPIEZA GENERAL + BAÑO	20 MINUTOS
HABITACIONES (CHECK OUT)	LIMPIEZA COMPLETA	30 MINUTOS
HABITACIONES (SIN CHECK OUT)	LIMPIEZA BÁSICA + BAÑO	20 MINUTOS

Nota. En la imagen se detallan las diferentes áreas del local con sus características de limpieza y su tiempo estimado para cada actividad.

En la figura 4 se observa un cuadro de procesos y procedimientos con el que cuenta el restaurante La Cigale con respecto a la limpieza, ya que se debe tomar en cuenta las diferentes áreas para determinar horas y personal para que se encarguen a dicha actividad.

A continuación, se muestra un cuadro detallado de limpieza con responsables y días específicos que deber realizar esta actividad.

Figura 5

Cuadro detallado de limpieza del área de cocina y hostel

Cocina + Hostel día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
EULALIA NIEVES	Libre	8h - 16h	8h - 16h	8h - 16h	8h - 16h	8h - 16h	Libre
JANETH NIEVES	8h - 16h	8h - 16h	8h - 16h	Libre	8h - 16h	8h - 16h	Libre
SUSANA LEÓN	8h - 16h	Libre	Libre	8h - 16h	8h - 16h	8h - 16h	8h - 16h
GLADYS	Libre	Libre	Libre	8h - 16h	8h - 16h	18h - 00h	8h - 16h
PAMELA AREVALO			12h - 21h				
MARÍA MALDONADO	10h - 16h	10h - 16h	10h - 16h	Libre	Libre	8h - 16h	10h - 16h

LIMPIEZA HOSTAL

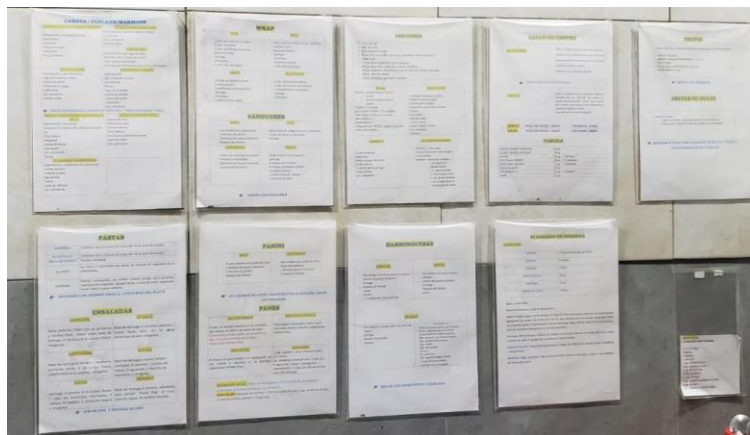
Nota. En la imagen se designan encargados de limpieza en el área de cocina y hostel en el transcurso de la semana con sus respectivas horas de limpieza.

En la figura 5 se observa un cuadro detallado de horas, días y encargados para realizar la limpieza dentro del restaurante La Cigale, al ser personal polifuncional el personal rota en las diferentes actividades.

A continuación, se muestra las diferentes preparaciones con las que cuenta el restaurante La Cigale.

Figura 6

Recetas estándar de platillos



Nota. En la imagen se observan recetas estándar de algunos platillos del menú del restaurante La Cigale.

En la figura 6 se observa la receta estándar de diferentes platillos con los que cuenta el restaurante La Cigale, cabe recalcar las fichas estándares de los platillos son importantes para conocer los ingredientes, las cantidades adecuadas de cada ingrediente, el proceso paso a paso de cómo prepararlo e incluso el tiempo estimado de preparación, para así evitar un desperdicio mayor de materia prima, evitar retrasos al momento de preparar y servir el platillo en mesa logrando así una sostenibilidad adecuada y servicio de calidad.

Los beneficios que puede lograr el local al seguir correctamente los procesos y procedimientos planteados son:

- Buen manejo de recursos, por lo tanto, mayor rentabilidad dentro del restaurante La Cigale.
- Trabajadores responsables logrando eficiencia en las acciones designadas a cada uno dentro del restaurante La Cigale.
- Desarrollar mayor productividad del personal en cada área dentro del restaurante La Cigale.
- Realizar inducciones que faciliten al nuevo personal dentro del restaurante La Cigale.
- Gestionar las actividades dentro del restaurante La Cigale para prevenir errores durante su labor.

Por otra parte, la administración responsable y los resultados deseados de las actividades planteadas con respecto al funcionamiento del establecimiento operan de mejor manera los

recursos y procesos. Con la correcta administración y dirección de esfuerzos por parte de todo el personal del restaurante La Cigale, el objetivo a alcanzar sería una buena integración entre gerente y trabajadores determinando la confianza para cumplir las actividades designadas con responsabilidad y jerarquía para la toma de decisiones.

2.3 Administración y dirección

Para el restaurante La Cigale fomentar la justicia, equidad y el respeto entre trabajadores se ha planteado ya que, puede haber líderes para la toma de decisiones, pero nunca esta demás la opinión de otras personas, con esto se podrá lograr lealtad, estabilidad y duración del personal. Además, de un buen ambiente laboral evitando así renunciadas o despidos que puedan afectar el nombre del restaurante y el ambiente interno de los trabajadores ya que, una de las mayores cualidades del establecimiento debe ser el espíritu de equipo trabajando hacia un solo objetivo.

Al lograr aspectos importantes de la administración y dirección del restaurante La Cigale se obtienen beneficios como son la disminución de problemas internos, capacidad de analizar y diagnosticar situaciones que pongas en riesgo los objetivos de la Cigale, lograr una mayor rentabilidad y sostenibilidad empresarial debido al buen manejo de recursos teniendo en cuenta una estructura ordenada y eficiente.

Por consiguiente, los suministros y proveedores del restaurante son una de las piezas fundamentales para que el establecimiento logre brindar un servicio de calidad, es por eso que la relación proveedores-establecimiento debe ser sana para lograr ganancias para ambas partes.

2.4 Suministros y proveedores

La Cigale cuenta con proveedores que entregan directamente los productos en el local y cuenta con proveedores en donde el área administrativa se encarga de adquirirlos en los diferentes proveedores de elección. Es importante recalcar que incluso para la obtención de la materia prima por parte de proveedores es importante contar con cuadros detallados de procesos en donde se detallen los días de pedidos, días de entrega e incluso las horas específicas para realizar los pedidos como se muestra en la siguiente imagen.

A continuación, se observa los días de entrega de materia prima por parte de los proveedores al restaurante La Cigale.

Figura 7

Cuadro de pedidos de verduras al proveedor ALEPROCA

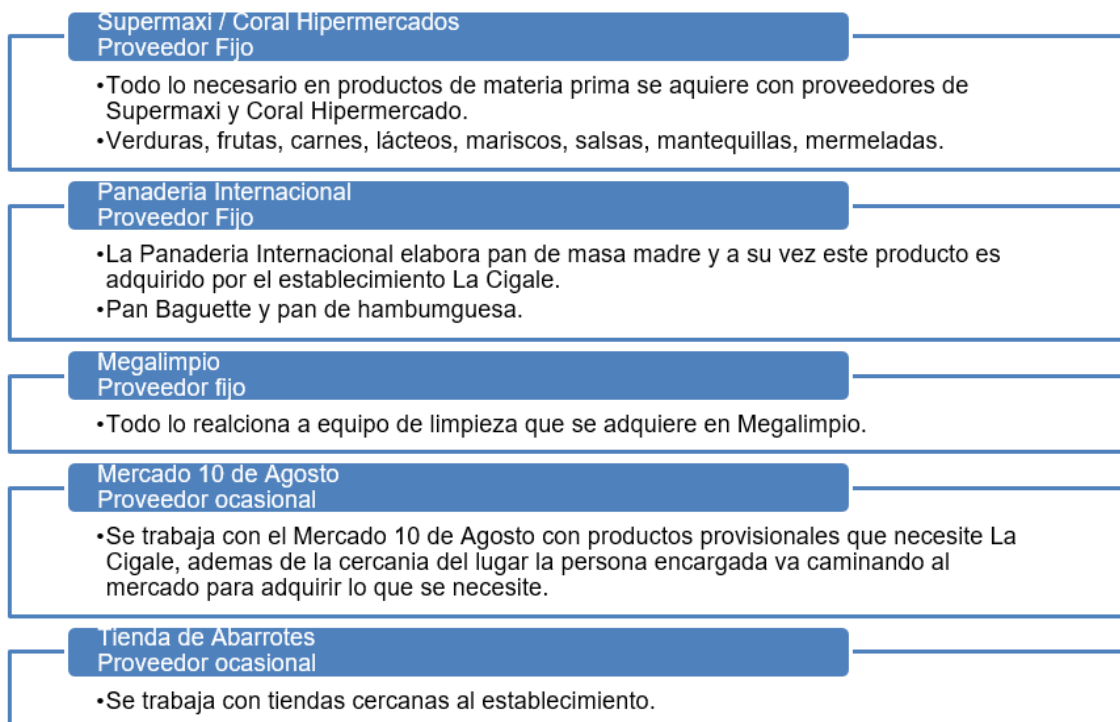
DÍAS DE PEDIDO	DÍAS DE ENTREGA
VIERNES y SABADO	VIERNES
DOMINGO y MARTES HASTA LAS 10:00am	MIÉRCOLES
MIÉRCOLES y JUEVES HASTA LAS 10:00am	VIERNES

Nota. Cuadro con fechas de pedidos y días de entrega del proveedor ALEPROCA encargado de las verduras.

En la figura 7 se observa que el restaurante La Cigale cuenta mayormente con proveedores fijos y ocasionales de los cuales, en algunos de ellos aprovechan días de descuentos en las diferentes cadenas de supermercados principalmente para materia prima referente a verduras y carnes logrando así de cierta manera una sostenibilidad administrativa o financiera al disminuir gastos en la obtención de materia prima. Cabe recalcar que lo primordial sería adquirir la materia prima a través de proveedores locales para alcanzar una mayor sostenibilidad local ya que se ayudaría a pequeños y medianos productores. A continuación, se detallan algunos de los proveedores fijos y ocasionales con los que cuenta La Cigale.

Figura 8

Proveedores fijos y proveedores ocasionales del restaurante La Cigale



Nota: El restaurante La Cigale maneja dos escenarios de proveedores, en este caso se encuentran proveedores fijos y ocasionales.

En la figura 8 se observa los proveedores con los que trabaja el restaurante La Cigale para adquirir productos de materia prima y productos de limpieza. El establecimiento opera con cuatro proveedores fijos: Supermaxi, Coral Hipermercados, Panadería Internacional y Megalimpio y dos proveedores ocasionales: Mercado 10 de Agosto y tienda de abarrotes. Para la adquisición de materia prima realizan las compras en Supermaxi y Coral Hipermercado donde se encuentran los diferentes productos como verduras, frutas, carnes, lácteos, mariscos, salsas, mantequillas y mermeladas. De igual manera, para la adquisición de pan para desayunos realizan la compra en la Panadería Internacional puesto que dicho local elabora pan de masa madre y está cerca del restaurante La Cigale. Y para la adquisición de equipos de limpieza lo realizan en Megalimpio en sus diferentes sucursales. Por último, están los proveedores ocasionales, Mercado 10 de Agosto y tienda de abarrotes que debido a la cercanía del restaurante son importantes para la adquisición de algún producto faltante dentro del establecimiento de restauración La Cigale.

A continuación, se encuentra la gestión de seguridad del restaurante La Cigale, ya que al ser un establecimiento de restauración debe ofrecer un servicio de calidad, es por ello que, en el

siguiente punto se detallará con evidencias como el establecimiento maneja la gestión de seguridad.

2.5 Gestión de seguridad

La seguridad del establecimiento debe ser un tema importante al momento de ofrecer un servicio de calidad, ya que La Cigale debe contar con todas las normas regulatorias para entrar en funcionamiento y así resguardar la seguridad tanto de comensales, trabajadores y empresas de sus alrededores. La Cigale cuenta con todas las normativas en caso de accidentes laborales y lo podemos constatar en sus instalaciones al contar con los requisitos indispensables en caso de incendios, temblores y accidentes laborales.

Figura 9

Alarma contra incendios y extintor



Nota. Los extintores y alarmas contra incendios se encuentran en las áreas de posible riesgo de incendios como son la cocina, el bar y zona de servicio.

Dentro del área de restauración pueden ocurrir varios accidentes laborales como heridas con maquinaria o utensilios de cocina, caídas o resbalones, quemaduras en fuentes de calor, incendios y desastres naturales como temblores o terremotos, es por eso que La Cigale cuenta con la respectiva señalización de evacuación en caso de requerirlo.

A continuación, se muestra los dos mapas de evacuación con el que cuenta el restaurante la Cigale.

Figura 10

Mapa de evacuación La Cigale



Nota. Los mapas de evacuación se encuentran en la planta baja (parte del salón) y alta (parte del hostel).

Por otro lado, es importante resaltar que para las empresas de alimentación hay aspectos importantes por cumplir como son los permisos de funcionamiento, correcto uso de normas BPM, HACCP, POES y Manejo de plagas con el propósito de brindar un servicio de calidad, para ello se detallan aspectos importantes con los que debe cumplir La Cigale en cuanto a sanidad. Las Buenas Prácticas de Manufactura garantizan que los alimentos realizados dentro de las instalaciones de La Cigale se las realicen en condiciones adecuadas tomando en cuenta infraestructura y procedimientos de producción alimentaria para lograr alimentos seguros e inocuos para su posterior servicio al cliente.

A continuación, en la siguiente tabla se puede observar un cuadro de buenas prácticas de manufactura BPMS.

Tabla 2

Tabla de buenas prácticas de manufactura BPMS

Restaurante La Cigale			
Secciones	Control	Contaminantes	Control de plagas
Instalaciones dentro del restaurante la Cigale.		Alimento y microorganismo.	
- Infraestructura	Control de la materia prima dentro de La Cigale.	- Bacterias.	
- Bodega.		- Parásitos.	
		- Hongos.	
		- Enfermedades transmitidas por alimentos.	
Instalaciones sanitarias			
- Servicio higiénico.	Control de los alimentos.	Higiene.	
- Limpieza del personal antes de ingresar a la cocina.	- Precederos.	- Proceso de limpieza y desinfección de los alimentos.	Medidas de protección para el establecimiento La Cigale
- Área de limpieza de equipos y utensilios de cocina.	- No precederos.		contra el ingreso de plagas.
Equipos, utensilios y maquinaria.			
- Cronograma de limpieza para desinfectar los utensilios de cocina dentro	Elaboración de alimentos.	Temperatura de alimentos.	
	- Procesos.	- Congelación y refrigeración de los alimentos.	
	- Técnicas.		
	- Inocuidad.		
	- Producto final.		

**del restaurante
La Cigale.**

- No romper su cadena de frío.

Nota. Cuadro detallado de todas las buenas prácticas de manufactura BPMS que realiza el restaurante La Cigale en sus diferentes áreas para mantener la limpieza en sus diferentes procesos.

En la tabla 2 se observan las buenas prácticas de manufactura con respecto a las operaciones dentro del establecimiento La Cigale, en donde se ha categorizado en 4 secciones importantes: proceso BPM, control de operaciones, insumos y control de plagas. En el proceso BPM se encuentra las instalaciones, equipos y utensilios que son proporcionados por el establecimiento a sus trabajadores para realizar las actividades diarias, además de contar con una limpieza y sanitización de los utensilios a ocupar para no ocasionar contaminación cruzada en las diferentes preparaciones. Luego encontramos el control de operaciones e insumos que es el registro de materia prima, almacenaje, elaboración de alimentos, control de temperatura y la higiene durante todo el proceso de operación.

Por último, se encuentra el control plagas, ya que el restaurante La Cigale no trabaja directamente con una empresa, por lo tanto, se ha implementado este proceso para tener un control más seguro y efectivo. Además, al ser un establecimiento de la restauración está muy expuesto a encontrar plagas que afecten los alimentos y los procesos por eso se deben garantizar el servicio y el producto.

Continuando con las normas importantes en el área de restauración tenemos los POES, que garantizan que todos los procesos relacionados a limpieza y desinfección de las diferentes áreas de La Cigale se lleven de la mejor manera, recuperando así en cada limpieza las condiciones adecuadas de higiene en equipos y zonas de trabajo.

A continuación, se muestra un cuadro relacionado a los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento dentro del restaurante La Cigale.

Tabla 3

Tabla de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento POES

Restaurante La Cigale	
Limpieza dentro del establecimiento.	
Materiales y equipos que utiliza el establecimiento La Cigale.	<ul style="list-style-type: none"> - Desinfectantes. - Escobas. - Trapeadores. - Detergente. - Recogedor - Balde plástico. - Agua.
Frecuencia.	- Diariamente.
Responsable.	- Auxiliar de limpieza.
Área de limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> - Zona de producción. - Zona de servicio.
Procedimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una preparación con agua y detergente. 2. Barrer y recoger los residuos que se encuentre en el piso. 3. Trapear el piso con la solución realizada previamente: agua y detergente. 4. Limpiar con agua para que no quede restos o algún tipo de residuos. 5. Preparar el detergente con la cantidad necesaria a utilizar. 6. Dejar secar el área. 7. Realizar registros.
Higiene del personal, lavado y limpieza dentro del establecimiento de La Cigale.	
Materiales y equipos que utiliza el establecimiento La Cigale.	<ul style="list-style-type: none"> - Desinfectante de manos. - Uniforme. - Desinfectantes. - Guantes. - Agua. - Servicio higiénico.
Frecuencia.	- Diariamente.

Responsable.	- Todo el personal dentro del establecimiento La Cigale.
Área de limpieza.	- Área de producción. - Área de servicio.
Procedimiento.	1. Lavarse las manos correctamente antes de ingresar a la cocina. 2. Ingresar con el uniforme correcto y limpio. 3. Desinfectarse las manos de forma correcta una vez que se ingrese a la cocina para realizar las distintas operaciones. 4. Mantener en orden y limpia el área de cocina. 5. Realizar registros.
Limpieza de utensilios dentro del establecimiento La Cigale.	
Materiales y equipos que utiliza el establecimiento La Cigale.	- Esponjas. - Cepillos. - Guantes. - Lavavajillas. - Estropajo. - Agua.
Frecuencia.	- Diariamente.
Responsable.	- Personal de cocina.
Área de limpieza.	- Área de lavado. - Área de producción.
Procedimiento.	1. Preparar una solución líquida para desinfectar los utensilios. 2. Dejar secar los utensilios a ocupar. 3. Tener categorizado los utensilios de cocina para encontrar más fácilmente. 4. Utilizar esponjas, cepillos y estropajo para quitar cualquier tipo de residuo. 5. Llevar un registro.

Nota. Cuadro detallado de los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento POES con sus respectivas áreas de limpieza, encargados, frecuencia con la que se debe realizar y procedimiento.

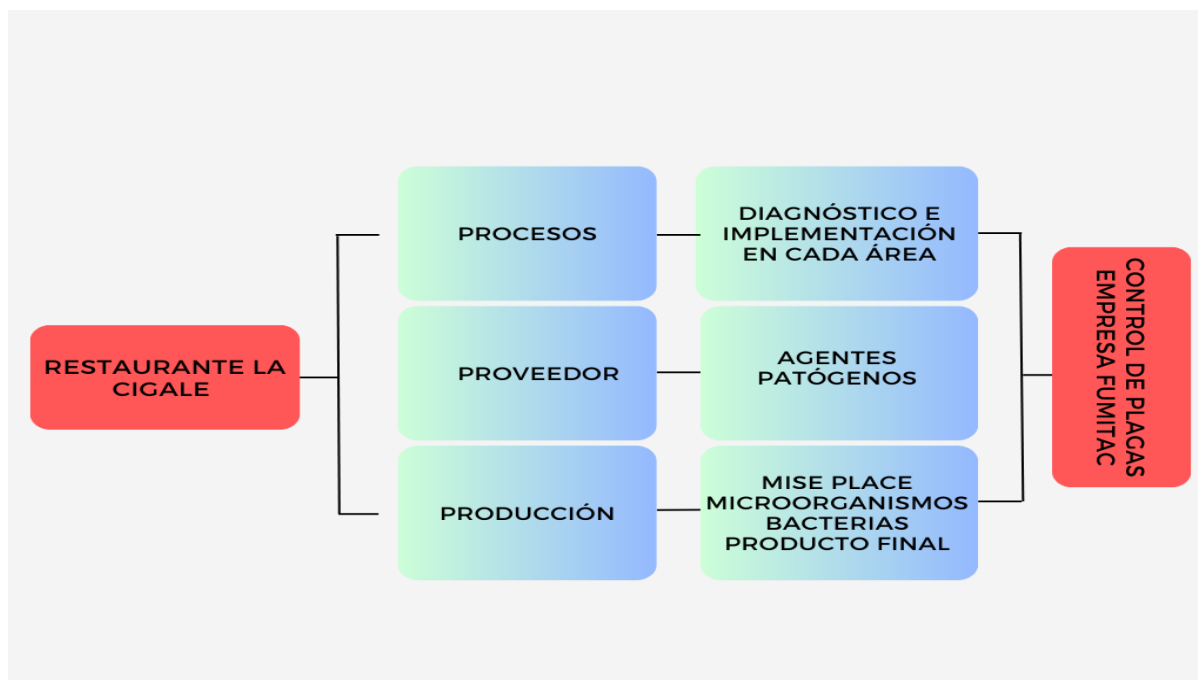
En la tabla 3 se observan los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento POES que el establecimiento La Cigale maneja durante sus días de operatividad y se encuentra tres procesos importantes: limpieza dentro del establecimiento, es decir, la parte interna como externa, higiene del personal, lavado y limpieza y por último la limpieza de utensilios que ocupa el personal para realizar las diferentes actividades dentro de cocina y bar.

Es por ello que, en cada proceso se tiene una estructura de seguimiento para cada actividad, así como materiales y equipos que utiliza el personal, frecuencia al realizar la actividad, responsable o encargado, área de limpieza y por último el procedimiento. Además, para la sanitización y limpieza de cada área los materiales y equipos son proporcionados por el restaurante La Cigale. La frecuencia con la que se realiza cada actividad es diaria y al contar con personal polifuncional cada encargado se responsabiliza de ejecutar de forma correcta la limpieza con su respectivo procedimiento.

Cada proceso es importante para el establecimiento La Cigale, por ende, el personal se encarga de realizar con responsabilidad cada actividad ya que, evitan la contaminación cruzada en el interior de la cocina, bar y áreas de almacenamiento de alimentos perecederos, también es importante la limpieza del restaurante en cada área y correcto manejo del uniforme que es proporcionado por el establecimiento para generar una expectativa visual positiva a los clientes.

Figura 11

Manejo integrado de plagas en el sector alimentario MIP



Nota: Cuadro que se ha implementado en relación al manejo integrado de plagas en el sector alimentario MIP para el restaurante La Cigale.

En la figura 11 se observa el manejo integrado de plagas en el sector alimentario MIP que se ha implementado en el establecimiento La Cigale y se ha categorizado en tres secciones: procesos, proveedores y producción. Para comenzar se ha realizado un diagnóstico de cada área para identificar los diferentes agentes patógenos que se pueden encontrar ya sea en la adquisición de productos por parte de los proveedores como en la producción y trabajo en cocina.

Por tal motivo, se ha propuesto trabajar con la empresa de control de plagas Fumitac, ya que tienen todo los implementos necesarios y adecuados para realizar un correcto control en las distintas operaciones, además de contar con un plan estratégico para eliminar las plagas sin afectar las operaciones dentro del restaurante y garantizando un servicio de calidad.

Quizá la más importante de las normas con la que debe trabajar un área de restauración son las normas HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control / Hazard Analysis and Critical Control Points) ya que, de cierta manera engloba a todas las anteriores para que en conjunto pueda garantizar la inocuidad del producto final, por ello que, para el restaurante La Cigale se ha creado una tabla HACCP con el objetivo de para que sea implementado en el establecimiento y pueda lograr una sostenibilidad adecuada en todos sus ámbitos.

A continuación, se muestra un cuadro de análisis de peligros y puntos críticos de control HACCP con respecto a sus diferentes fases de operatividad dentro del restaurante La Cigale.

Tabla 4

Análisis de peligros y puntos críticos de control HACCP

Restaurante La Cigale							
Fase	Peligro(s)	Medida(s) Preventiva(s)	PCC	Límite Crítico(s)	Procedimiento(s) de vigilancia	Medida(s) Rectificadora(s)	Registro
Frutas y vegetales	Físicos: tierras y piedras.	Compra en lugares seguros,	PCC	Frutas y vegetal es en perfecto estado.	Compra en lugares seguros. Vigencia de convenios y certificados	Devolución de producto en mal estado. Penalización de convenios y contratos.	Registro de compra en lugares seguros, certificados y de convenio
	Químicos: residuos y pesticidas.	certificados, orgánicos.					
Abarrotamientos (cereales, pastas, productos secos, salsas y mermeladas)	Físicos: tierras y piedras.	Compra en lugares seguros,	PCC	Abarrotamientos en perfecto estado.	Compra en lugares seguros. Vigencia de convenios y certificados	Devolución de producto en mal estado. Penalización de convenios y contratos.	Registro de compra en lugares seguros, certificados y de convenio
	Químicos: residuos.	certificados.					
	Biológicos: bacterias y mohos.	Convenios y/o contrato proveedores					

Lácteos frescos	Físicos: cabello. Químicos: residuos. Biológicos: bacterias.	Compra en lugares seguros, certificad os. Conveni os y/o contrato proveed ores	P C C	Lácteos frescos en perfecto estado.	Compra en lugares seguros. Vigencia de convenios contratos y certificados .	Devolució n de producto en mal estado. Penalizaci ón de convenios y contratos.	Registro de compra en lugares seguros, certificad os y de convenio .
Lácteos envasados	Físicos: cabello. Químicos: residuos Biológicos: bacterias.	Compra en lugares seguros, certificad os. Conveni os y/o contrato proveed ores	P C C	Lácteos envasados en perfecto estado.	Compra en lugares seguros. Vigencia de convenios contratos y certificados .	Devolució n de producto en mal estado. Penalizaci ón de convenios y contratos.	Registro de compra en lugares seguros, certificad os y de convenio .
Carnes (res, vacuno y pollo)	Físicos: cabello, tierra. Químicos: residuos Biológicos: microorgan ismos.	Compra en lugares seguros, certificad os. Conveni os y/o contrato proveed ores	P C C	Carnes en perfecto estado.	Compra en lugares seguros. Vigencia de convenios contratos y certificados .	Devolució n de producto en mal estado. Penalizaci ón de convenios y contratos.	Registro de compra en lugares seguros, certificad os y de convenio .

Mariscos y pescado s	Físicos: cabello, tierra. Químicos: residuos. Biológicos: microorganismos.	Compra en lugares seguros, certificados. Convenios y/o contrato proveedores	P C C	Mariscos y pescados en perfecto estado.	Compra en lugares seguros. Vigencia de convenios contratos y certificados.	Devolución de producto en mal estado. Penalización de convenios y contratos.	Registro de compra en lugares seguros, certificados y de convenio.
Bebidas envasadas (aguas, cervezas, licores, aguardiente)	Físicos: cabellos. Químicos: residuos. Biológicos:	Compra en lugares seguros, certificados. Convenios y/o contrato proveedores	P C C	Bebidas envasadas en perfecto estado.	Compra en lugares seguros. Vigencia de convenios contratos y certificados.	Devolución de producto en mal estado. Penalización de convenios y contratos.	Registro de compra en lugares seguros, certificados y de convenio.
Procesos y mantenimiento en congelación	Físicos: tierras, piedras. Químicos: residuos. Biológicos: bacterias.	Control diario y adecuado de la temperatura.	P C C	Método eficaz en el proceso de congelación.	Registro diario de la temperatura.	Desechar del producto en mal estado.	Correcto manejo de procesos y mantenimiento de los productos para no romperla.

							cadena de frío.
							Manejo de la temperatura entre -18°C y los -35°C.
Procesos y mantenimiento en refrigeración	Físicos: tierras, piedras Químicos: residuos. Biológicos: bacterias.	Control diario y adecuado de la temperatura.	P C C	Método eficaz en el proceso de refrigeración.	Registro diario de la temperatura.	Desecho del producto en mal estado.	Correcto manejo de procesos y mantenimiento de los productos para no romper la cadena de frío. Manejo de la temperatura, entre 0 °C y 4 °C.
Procesos y mantenimiento	Físicos: cabello, tierra.	Control adecuado de la	P C C	Método eficaz en el	Registro diario de la	Desecho del producto	Registro del producto

miento en frío	Químicos: residuos. Biológicos: oxidación del producto	temperatura.		proceso de producción Utilizar métodos para mantener caliente el platillo.	temperatura.	en mal estado.	antes de ser entregado. Manejo de la temperatura, entre 0 °C y 8 °C. Verificar que no esté ningún residuo.
Preparación y mantenimiento en caliente	Físicos: cabello, tierra. Químicos: residuos. Biológicos: oxidación del producto	Control adecuado de la temperatura.	P C C	Método eficaz en el proceso de producción Utilizar métodos para mantener caliente el platillo.	Registro diario de la temperatura.	Devolución de producto en mal estado.	Registro del producto antes de ser entregado. Verificar que no esté ningún residuo.
Servicio y orientación	Físicos: tierras, piedras y cabello.	Calidad efectiva en el servicio.	P C C	Método eficaz en el proceso	Registro del servicio.	Medición de satisfacción.	Verificar servicio antes y después

ones de	Químicos:	de	de la
consumo	residuos.	servicio.	operativi dad.
	Biológicos: microorgan ismos.		

Nota: Cuadro detallado sobre el análisis de peligros y puntos críticos de control HACCP en las diferentes fases de producción y operatividad en el restaurante La Cigale para buscar puntos críticos de control.

En la tabla se observa el análisis de peligros y puntos críticos de control HACCP que maneja el restaurante La Cigale, para ello se ha dividido en área de producción y servicio, ya que se ha tomado en cuenta puntos críticos para analizarlos y mejorarlos. Además, se ha categorizado por productos y algunos aspectos, es decir, cómo llega el producto, el almacenaje en bodega, manipulación de los alimentos y proveedores seguros, certificados y de convenio.

Por otra parte, se ha tomado en cuenta la temperatura para el almacenamiento de productos cárnicos, mariscos y verduras, ya que no se debe romper la cadena de frío y el producto debe estar en una temperatura adecuada para evitar el desarrollo de microorganismos. Por lo tanto, el restaurante La Cigale debe llevar un registro correcto y la persona encargada debe realizar un informe.

Para la preparación y mantenimiento en caliente y en frío de la comida, el personal de cocina del restaurante La Cigale se debe percatar de montar y servir en un tiempo adecuado controlando la temperatura, tomar estrategias de buenas prácticas, ya que el área de montaje debería estar limpio y el personal debe estar correctamente uniformado.

Por último, se encuentra el servicio y orientaciones de consumo por parte del restaurante La Cigale hacia sus clientes, ya que al ser área de restauración debe brindar un servicio de calidad con personal capacitado para cualquier inconveniente, es así como debe manejarse el establecimiento para identificarse como un lugar seguro y armónico para el cliente.

A continuación, la gestión de comunicación y mercado en una empresa es fundamental, ya que al promocionar la sostenibilidad en sus diferentes servicios incluso en su carta para incentivar a los clientes y empleados. Es por ello que, se recomienda mejor manejo del marketing en el restaurante La Cigale para incentivar que la gente cuide el medio ambiente de manera responsable y respetuosa.

2.6 Gestión de comunicación y mercadeo

La comunicación y mercadeo es importante al momento de dar a conocer un producto, ya que relaciona a las actividades de publicidad, promoción del restaurante, promoción de ventas, relación del local con la zona de trabajo e incluso con la prensa con la finalidad de dar a conocer lo servicios que el establecimiento La Cigale ofrece y poder llegar a un público más extenso y lograr más ventas. A continuación, se realizará el análisis de la comunicación y mercadeo del área de la restauración del restaurante.

2.7 Comunicación y mercadeo

Comunicación:

La comunicación de los servicios que ofrece La Cigale tiene que ser de una manera clara hacia su público o target definido ya que como explica Rainforest Alliance “Su propósito es llevar información clave a los clientes meta e influir en su decisión de compra. Brinda la oportunidad de utilizar sus esfuerzos en sostenibilidad como uno de los argumentos de venta y de posicionamiento en el mercado” (Alliance, 2008, p. 27).

Con el producto y el servicio claro, el restaurante La Cigale podría destacar entre la competencia ya que al incorporar el tema de sostenibilidad como su fuerte podrá atraer a clientes locales y extranjeros que se interesan por esta modalidad que ha ido en aumento en los últimos años al momento de adquirir servicios de restauración y hotelería.

Mercadeo:

El área de la restauración La Cigale al ser un establecimiento se ocupa de la gestión del mercado, utilizando herramientas administrativas y comerciales que ayudan a mejorar la rentabilidad del mismo. Detectando las necesidades para elaborar productos y servicios que se adapten a las expectativas de los clientes, además de analizar a sus posibles competidores, esto ayudará al establecimiento a obtener clientes fieles ya sea por sus productos, por sus precios, por la marca, por el nombre o un conjunto de todas estas.

Para esto la empresa cuenta con varios medios donde da a conocer sus productos, entre ellos las redes sociales como:

Facebook: <https://www.facebook.com/lacigale.ec>

Instagram: <https://www.instagram.com/lacigale.ec/>

Página web: <https://www.lacigale.ec/>

Por medio de las redes sociales y página web el restaurante La Cigale da a conocer los servicios que ofrece por lo que dependerá del mercado objetivo y los resultados de su plan de mercadeo planteado para la atracción de clientes.

2.1 Ámbito socio-cultural

Las empresas de alimentos y bebidas son parte social de la localidad en la que se ubican, deben entender su cultura local para ofrecer un servicio que se acople a su realidad y así lograr de cierta manera una estabilidad comercial, ya que la comunidad es un factor importante al momento de querer establecerse y referenciarse en el mercado local.

Es importante que la localidad y las empresas trabajen en conjunto para lograr sostenibilidad y conservación de culturas locales, entre ellas, conocimientos, costumbres, religión, vestimenta, etiquetas locales, creencias y leyes con la finalidad de generar un desarrollo conjunto y de gran beneficio. El mercado actual demuestra un mayor interés en conocer y experimentar lugares que se rijan por la conservación de la cultura local y la sostenibilidad que se maneje en el entorno por ello es importante que me mantenga una relación sana con la localidad para que ellos se sientan partícipes del desarrollo económico y social.

2.1.1 La operación gastronómica aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales

La demanda de un restaurante dependerá en gran parte del ambiente que este otorgue a los comensales, de cuan involucrada está la empresa con la comunidad y el respeto que tenga hacia ellos, Rainforest Alliance lo describe en su nueva guía al mencionar que “Para lograr un marco de respeto, las comunidades locales deben ser involucradas en todo el proceso de desarrollo turístico, desde la planificación hasta la gestión de los productos, a fin de lograr los máximos beneficios económicos, ecológicos y socio-culturales” (Alliance, 2008, p. 42).

El restaurante La Cigale en algunos ámbitos ofrece detalles culturales en su establecimiento como son detalles en sus diseños interiores que resaltan un ambiente rústico o antiguo de la zona, dando así un ambiente acogedor a los comensales. Por otro lado, a pesar de ser un restaurante que ofrece platillos mayormente internacionales en su carta, ofrece una bebida tradicional de la zona como es la chicha de jora, una bebida elaborada a base de maíz, también ofrece el típico canelazo y cervezas artesanales de la zona, además, incluye para su servicio en mesa artesanías como las canastas de mimbre que es donde se colocan los cubiertos.

A continuación, se muestra los implementos con los que cuenta el restaurante La Cigale con respecto a cubertería.

Figura 12

Canasta de mimbre usadas para los cubiertos



Nota. Artesanía usada para el servicio en mesa de restaurante La Cigale.

En la figura 12 se observa la artesanía que usa el restaurante La Cigale para los cubiertos y cucharas, además al ser canastas de mimbre aportan a la cultura local.

También es importante en el restaurante La Cigale la equidad de género que maneja en su personal tanto el área de producción como en el área administrativa. Si bien el restaurante incluye aspectos culturales de la zona se pueden incluir más, ya que actualmente la demanda turística se basa en aspectos sostenibles locales con la cual se puede lograr una mayor atracción de clientes.

2.1.2 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto gastronómico

La cultura local se ha vuelto un factor importante al momento de ofrecer servicios ya sean turísticos o gastronómicos y Rainforest Alliance sabe de la importancia de esto al mencionar que “Cada lugar tiene un patrimonio cultural distintivo que puede ser utilizado para atraer a nuevos turistas” (Alliance, 2008, p. 58). Teniendo en cuenta esto La Cigale puede aprovechar aspectos que realcen la cultura local como la arquitectura del restaurante, las artesanías, aspectos religiosos e incluso artefactos antiguos que se puedan observar dentro del local que incentiven al consumidor a querer conocer más sobre dichos aspectos, además, el restaurante puede crear relaciones con otras empresas locales cercanas para generar el desarrollo local conjunto y sea un ganar y ganar para todas las partes involucradas. La Cigale al contar con el servicio de hospedaje cuenta con alianzas con agencias de turismo que ayudan a los turistas a conocer más sobre la cultura local.

Es así, como en el ámbito socio cultural se ha tomado en cuenta algunos aspectos para ser analizados dentro del restaurante La Cigale y que de esta manera se vea el verdadero interés

de la empresa por colaborar con la localidad para realzar la cultura, la economía y su reconocimiento. Por otro lado, en el siguiente punto de ámbito ambiental se analizará la sostenibilidad que maneja el establecimiento.

2.2 Ámbito Ambiental

El restaurante La Cigale al ser un establecimiento de restauración debe cumplir con el cuidado de los recursos naturales, ya que con ciertas actividades como el consumo de agua y energía se puede clasificar como un lugar sostenible. Algunas recomendaciones para reducir y ahorrar energía en el establecimiento son desconectando maquinaria que no esté en uso, reducir el consumo de agua con mejoras y mantenimiento en los sistemas de gestión y el correcto manejo de residuos, desechos sólidos y jardines.

2.2.1 Recurso agua

El tema del agua siempre es importante tenerlo en cuenta ya que un buen ahorro de esta permitirá a La Cigale reducir sus costos, al mismo tiempo que ayudaría de cierta manera a la conservación de este importante líquido vital. Rainforest Alliance nos detalla aspectos importantes sobre los recursos en porcentajes que tenemos en nuestro planeta, dándonos a conocer que “El agua existe en forma abundante, no obstante, cerca del 97% del agua del planeta es salada y está en mares y océanos. Solamente el 3% es agua dulce, que en su mayoría está en forma de hielo en los polos y en los glaciares, y apenas un 0.3% de esa masa total de agua dulce, puede ser utilizada por los seres humanos en alimentación e higiene personal, producción de energía, irrigación de campos agrícolas y distintos procesos industriales, entre otros múltiples usos. El líquido se encuentra en forma de agua subterránea, así como en ríos, lagos y otros humedales” (Alliance, 2008, p. 68).

El control de consumo de agua es importante para saber si se tiene fugas en las cañerías y así poderlas darles su mantenimiento y evitar planillas exageradas y daños que estas puedan generar a la estructura, el control se lo puede lograr mediante una matriz de consumo como se muestra a continuación:

Tabla 5

Control de consumo de agua potable de La Cigale

CONTROL DE CONSUMO MENSUAL DE AGUA POTABLE (RESTAURANTE LA CIGALE)			
Fecha	Consumo mensual (m3)	Diferencia de consumo (m3)	Observaciones
01/2022	79		
02/2022	87	8 m3	Consumo mayor al mes pasado
03/2022	79	-8 m3	Consumo menor al mes pasado
04/2022	78	-1m3	Consumo similar al mes pasado
05/2022	78	0 m3	Consumo similar al mes pasado
06/2022	49	-29m3	Consumo menor al mes pasado
07/2022	67	18m3	Consumo mayor al mes pasado
08/2022	62	-5m3	Consumo menor al mes pasado
09/2022	66	4m3	Consumo mayor al mes pasado
10/2022	82	16 m3	Consumo mayor al mes pasado
11/2022	60	-22 m3	Consumo menor al mes pasado
12/2022	82	22 m3	Consumo mayor al mes pasado
01/2023	69	-13 m3	Consumo menor al mes pasado
02/2023	75	6 m3	Consumo mayor al mes pasado
03/2023	76	1 m3	Consumo similar al mes pasado

04/2023	104	28 m3	Consumo mayor al mes pasado
---------	-----	-------	-----------------------------

Observaciones generales:

Nota: Cuadro detallado del consumo mensual de agua potable del restaurante La Cigale de enero de 2022 hasta abril de 2023.

En la tabla 5 se observa como el consumo mensual de La Cigale no es constante y varía tanto positivamente como negativamente dándonos a entender que el consumo de agua potable puede depender de la demanda con la que cuente en el área hotelera. La Cigale tendrá que generar estudios con los datos que ya obtenga o que adquiera en el transcurso del año para relacionar y conocer si el consumo de agua potable se relaciona con el área hotelera para conocer de mejor manera si el consumo es el normal o de lo contrario cuenta con desvanes o fugas que estén afectando la sostenibilidad de la misma.

2.2.2 Recurso energía

Este recurso tanto como el agua es necesario ahorrarlo con la finalidad de abaratar costos y así asegurar la sostenibilidad de la empresa. La energía puede ser obtenida de diversas maneras, más comúnmente de fuentes hídricas que es una fuente renovable pero no ilimitada por lo que se hace uso de hidroeléctricas y eólicas en las cuales se utiliza el viento para generar energía. El restaurante La Cigale puede aplicar revisiones a sus instalaciones y así identificar cuáles áreas son las que más energía consumen e incluso hacer un análisis general de la energía que se consume a lo largo del día o del mes. Además, se puede personalizar al personal para que ellos apliquen medidas de ahorro de energía con el correcto uso de equipos y espacios que necesiten de energía.

Para ellos se pueden usar matrices para conocer el consumo que se genera como en el siguiente ejemplo:

Tabla 6

Control de consumo de energía eléctrica de La Cigale

CONTROL DE CONSUMO MENSUAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA (RESTAURANTE LA CIGALE)			
Fecha	Consumo mensual (kWh)	Diferencia de consumo (kWh)	Observaciones
01/2022	2159,00		
02/2022	2227,00	68,00	Consumo mayor al mes pasado
03/2022	2259,00	32,00	Consumo mayor al mes pasado
04/2022	2457,00	198,00	Consumo mayor al mes pasado
05/2022	2684,00	227,00	Consumo mayor al mes pasado
06/2022	2388,00	-296,00	Consumo menor al mes pasado
07/2022	2756,00	398,00	Consumo mayor al mes pasado
08/2022	2911,00	155,00	Consumo mayor al mes pasado
09/2022	2597,00	-314,00	Consumo menor al mes pasado
10/2022	2698,00	101,00	Consumo mayor al mes pasado
11/2022	2458,00	-240,00	Consumo menor al mes pasado
12/2022	2290,00	-168,00	Consumo menor al mes pasado
01/2023	2604,00	314,00	Consumo mayor al mes pasado
02/2023	2504,00	-100,00	Consumo menor al mes pasado
03/2023	2135,00	-369,00	Consumo menor al mes pasado
04/2023	2505,00	370,00	Consumo mayor al mes pasado

Observaciones generales:

Nota: Cuadro detallado del consumo mensual de energía eléctrica del restaurante La Cigale de enero de 2022 hasta abril de 2023.

En la tabla anterior podemos observar como el consumo de energía eléctrica de La Cigale no es constante al igual que el servicio de agua potable, esto se puede deber a que La Cigale no cuenta con medidores de energía por áreas independientes, en este caso, área hotelera y área restaurantera, por lo tanto, La Cigale puede realizar estudios en donde analice si el consumo de energía se relaciona con la cantidad de personas que se hospedaron en el local,

por otro lado, puede aprovechar de mejor manera la iluminación natural ya que cuenta con varios tragaluces en las diferentes áreas de local que pueden básicamente iluminar un área completa y así evitar un consumo de energía excesivo.

2.2.3 Contaminación

En este punto es importante disminuir los puntos que generen mayor contaminación dentro del restaurante ya sea en agua, aire y suelo, pudiendo así evitar algún tipo de enfermedad a los trabajadores, comensales y gente de zonas aledañas al local. La industria alimentaria genera una importante contaminación ya sean desechos orgánicos e inorgánicos, gases, aguas servidas, aceites, grasas e incluso contaminación con detergentes por lo que es importante tener buenos lineamientos para manejo de sustancias contaminantes, también es importante mantener los lugares de trabajo limpios ayudando así a generar una buena impresión a comensales.

Figura 13

Contenedor específico para botellas plásticas



Nota. Las botellas plásticas son separadas del resto de desechos para evitar una mayor contaminación.

2.2.4 Desechos sólidos

La cantidad de desechos que genere el restaurante dependerá de lo sostenible que es, ya que mientras menos desechos genere en el área productiva más sostenible será generando así menor costo al momento de adquirir los diversos productos utilizados dentro del restaurante. Un buen manejo de desechos sólidos es importante para evitar una mayor contaminación dentro y fuera del local. La Cigale maneja una separación de desechos en las áreas productivas tanto para orgánicos e inorgánicos utilizando el color de funda plástica correspondiente. Según la EMAC “Todos los ciudadanos están obligados a almacenar y

desechar diferenciadamente los residuos y desechos sólidos, es decir a utilizar la funda celeste para los residuos reciclables y la funda negra para la basura” (EMAC, s.f.)

A continuación, se muestra los desechos sólidos y plásticos del restaurante La Cigale.

Figura 14

Separación de desechos sólidos y plásticos



Nota. Los diferentes tipos de desechos son separados en el área de cocina de La Cigale, al pesar los residuos de los desechos sólidos en el establecimiento es de 125 kg por semana.

2.2.5 Biodiversidad (jardines)

Las áreas verdes o jardines juegan un papel fundamental dentro de un área de restauración ya sea que se use para ambientar un espacio dentro de las áreas del restaurante o para uso comercial de las áreas productivas con las que cuenta La Cigale, en este caso el bar y cocina. La Cigale cuenta con varias plantas que decoran algunas zonas del restaurante, pero no cuenta con detalles para que el comensal conozca su origen, su familia e incluso su uso si fuese necesario detallarlo.

Los plantas o jardines resultan llamativos para los visitantes que desean conocer más sobre la localidad y que mejor que plantas nativas que demuestren el interés del restaurante por la conservación de la flora local y su uso en algunos platillos o bebidas en caso de requerirlo. A continuación, se muestra una imagen referente a la planta de hierba buena que utiliza el restaurante La Cigale.

Figura 15

Planta de hierba buena



Nota. Huerta pequeña de hierba que se usa en las diferentes bebidas de la Cigale.

2.2.6 Matriz de calificación sostenible del restaurante La Cigale

Después de todo el estudio realizado a la empresa La Cigale, podemos utilizar una matriz como herramienta de calificación sostenible basándonos en todos los análisis realizados en los diferentes ámbitos de estudios planteados para esta intervención.

A continuación, se realiza la matriz de calificación sostenible del restaurante La Cigale.

Tabla 7

Matriz de calificación sostenible de La Cigale

BUENAS PRÁCTICAS DE GASTRONOMÍA SOSTENIBLE DEL RESTAURANTE LA CIGALE			
Para esta matriz utilizaremos una calificación como se detalla a continuación:			
0: NO CUMPLE / NO HA DESARROLADO			
1: CUMPLE PARCIALMENTE / EN DESARROLLO			
2: CUMPLE SATISFACTORIAMENTE / IMPLEMENTADO			
Sostenibilidad por ámbito operativo			
Ámbito empresarial			
Ítems 1	0	1	2
Gestión de calidad		X	
Procesos y procedimiento		X	
Administración y dirección		X	
Suministros y proveedores		X	
Gestión de seguridad			X
Gestión de comunicación y mercadeo		X	
Calificación ítems 1	Calificación ideal	% total de cumplimiento	
7 pnts	12 pnts	58%	
Ámbito sociocultural			
Ítems 2	0	1	2
La operación gastronómica aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales		X	
La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto gastronómico.		X	
Calificación ítems 2	Calificación ideal	% total de cumplimiento	
2 pnts	4 pnts	50%	
Ámbito ambiental			
Ítems 3	0	1	2
Recurso agua		X	

Recurso energía		X
Contaminación		X
Desechos sólidos		X
Biodiversidad (jardines)		X
Calificación ítems 3	Calificación ideal	% total de cumplimiento
5 pnts	10 pnts	50%
Calificación general		
Calificación todos los ítems	Calificación ideal	% total de cumplimiento
14 pnts	26pnts	53,8%
Observaciones generales:		

Nota. Cuadro de calificación para analizar la sostenibilidad en los diferentes ámbitos: empresarial, socio cultural y ambiental del restaurante La Cigale.

Al finalizar con el diagnóstico del capítulo 2, el restaurante La Cigale tiene varios aspectos por mejorar e implementar para ser un establecimiento sostenible, ya que existen varias medidas de mejora como por ejemplo trabajar directamente con proveedores locales para obtener productos orgánicos sin ningún tipo de alteración durante la elaboración, también trabajar en la implementación de recetas de temporada de la localidad con la ayuda de un calendario festivo y resaltar en la carta el tema de sostenibilidad responsable e incentivar a sus clientes.

Por otra parte, reducir el uso de agua y energía ya que al ser restaurante y hostel el cuidado y manejo correcto de estos recursos pueden clasificar al restaurante La Cigale como un lugar sostenible. Y con la matriz sostenible del restaurante se percata que hay un 53,8% de sostenibilidad y con la ayuda de las propuestas que vamos a mencionar en el capítulo 3 ayudará a que el establecimiento sea más eficiente, cuidar el planeta y trabajar de manera más sostenible.

CAPITULO 3

Propuesta de Estrategias Sostenibles para el Establecimiento

3.1 Ámbito Empresarial

Gestión de calidad

- Se desarrolla una misión, visión, valores empresariales y políticas para producir un servicio y producto sostenible dentro del establecimiento La Cigale.
- Autoevaluación para determinar si existen áreas en las que se necesite mejoras, con el fin de garantizar los permisos gubernamentales y de funcionamiento, y a su vez trabajar permanentemente a favor de la sostenibilidad.
- Se establece un mapa de procesos y procedimientos para alcanzar un servicio de calidad con el cliente y satisfacer las necesidades al ser un establecimiento ordenado, estable y organizado.

Administración y dirección

- Capacitaciones al personal sobre atención al cliente para mejora en el servicio.
- Proporcionar un plan de trabajo para las diferentes áreas que opera el establecimiento en fusión de calidad.
- Integración de todas las áreas que conforman La Cigale para lograr las metas y objetivos comunes de la empresa.

Procesos y procedimientos

- Lista de acciones a realizar en cada área de trabajo para que se pueda manejar con integridad cada acción.
- Se manejan cronogramas que detallan tiempos, personal a cargo y fechas de inicio y fin para realizar la actividad.
- Elegir una mejor manera de reportar las horas y encargados de limpieza en la zona de los baños.

Suministros y proveedores

- Mapa de proveedores sostenibles cercanos e incluso contactarse con los proveedores directos de AgroAzuay para analizar la opción de entregas directas a La Cigale.

- Manejo estratégico de compras en mercados y supermercados que ofrecen productos de temporada y descuentos.
- Establecer una relación profesional con los proveedores en donde se manejen correctamente, formas de pagos, tiempo de créditos, tiempos de entrega, cantidad de producto e incluso la calidad del producto.
- Seleccionar proveedores netamente locales y que ofrezcan alimentos de bajo impacto ambiental basándose en la sostenibilidad.

Gestión de seguridad

- Capacitación del personal en primeros auxilios.
- Correcto uso de espacios (vestidores, áreas de almacenamiento de productos).
- Correcto etiquetado y orden de productos en las áreas de producción y almacenamiento de productos.
- Se ha creado sistemas HACCP para controlar los distintos procesos dentro del establecimiento.
- Identificar posibles zonas de riesgo y categorizarlos para evitar posibles accidentes para comensales y trabajadores.
- Realización de simulacros para afrontar emergencias ya sean naturales, accidentes laborales, actos delictivos, entre otros.
- Establecer relaciones con las empresas aledañas para coordinar actos en conjunto ante posibles actos de inseguridad.
- Realizar controles periódicos de seguridad en las áreas denominadas de riesgo dentro de la empresa.

Gestión de comunicación y mercadeo

- Incorporar el tema de sostenibilidad en la carta y medios de comunicación de la empresa.
- Utilizar papelería explicativa que detalle de donde se adquieren los productos para los platillos.
- Administrar de mejor manera las redes sociales con las que dispone La Cigale para llegar a más clientes potenciales mediante la publicidad en redes en donde se destaque el tema de sostenibilidad como punto importante de sus productos.

3.2 Ámbito Socio-cultural

- Propuesta de implementación de platillos de temporada en donde se tenga en cuenta el calendario festivo ecuatoriano para el ofrecimiento de dichos platillos.
- Actividades culturales (danzas, show artístico), puntos de promoción de actividades externas y cerca del centro histórico.
- Espacios de venta de productos locales.
- Continuar manteniendo la política de equidad de género.
- Códigos de conducta en las instalaciones.
- Crear alianzas con empresas locales de turismo que muestren de cierta manera el manejo sostenible con el que se maneja La Cigale.
- Utilizar una decoración que sea acorde a la localidad.

3.3 Ámbito Ambiental

- Implementación de huertos orgánicos (producción, elaboración y exposición)
- Uso de envases biodegradables y reutilizables para el correcto almacenamiento de productos.
- Detallar con las características principales las plantas con las que cuenta La Cigale en sus diferentes áreas.
- Disponer de un sistema de recolección de aguas lluvias para su posterior uso en sistema de riego de los jardines con los que cuenta La Cigale.
- Uso de amenities biodegradables en baños y habitaciones.

3.4 Indicadores de Control y al Final de las Operaciones dentro de las Actividades en el Área de Restauración

Los indicadores de control durante y al final de las operaciones en el restaurante La Cigale se han implementado con el objetivo de medir el servicio del establecimiento en los tres ámbitos: empresarial, socio cultural y ambiental de forma sostenible. Estos indicadores permitirán la sostenibilidad del restaurante.

A continuación, se realiza los indicadores de control y al final de las operaciones dentro de las actividades en el área de restauración.

Tabla 8

Indicadores de control del restaurante La Cigale

Indicadores de Control del restaurante La Cigale		
Categorías	Descripción	Sostenibilidad
MIP	Empresa de plagas Fumitac	Amigable con el medio ambiente.
Ámbito Empresarial	Oferta del menú gastronómico	Maximizar el impacto positivo con respecto al medio ambiente. Aprovechar la temporada para ofertar recetas con productos y recetas locales.
Proveedores	Agroazuay tienda campesina y Mercado 10 de Agosto.	Realizar convenios con proveedores que tengan productos ecológicos.
Ámbito Socio Cultural	Vínculo con la sociedad	Establecer relaciones con la cultura con respecto a la localidad. Festividades y actividades culturales que aporten la cultura popular dentro del restaurante La Cigale.
Comunicación y mercadeo	Estrategias correctas para atraer a clientes potenciales con el mensaje de cuidado el medio ambiente y los recursos naturales.	A través de las redes sociales manejar de forma consciente el tema de sostenibilidad para el público objetivo.
Recurso Agua	Importante el cuidado y uso correcto del agua en	

		las actividades dentro del restaurante.	Reducir el consumo de agua.
Ámbito			
Ambiental	Recurso Energía	Reducir costos y así asegurar la sostenibilidad del restaurante La Cigale.	Reducir el consumo de energía.
	Gestión de residuo	Cuantos menos desechos se genere en el área productiva más sostenible será en el restaurante La Cigale.	Reducir costos y reciclar los diferentes productos utilizados dentro del restaurante La Cigale .

Nota: Análisis de sostenibilidad referente a los indicadores de control por parte del restaurante La Cigale en los tres ámbitos: empresarial, socio cultural y ambiental.

En la tabla 8 se observa los indicadores de control del restaurante La Cigale, ya que al analizar la parte sostenible del establecimiento en los tres ámbitos: empresarial, socio cultural y ambiental se ha encontrado ciertas categorías como el cuadro MIP, oferta del menú gastronómico, proveedores, vínculo con la sociedad, comunicación y mercadeo, recurso agua, recurso energía, y gestión de residuos que se pueden controlar de una manera más sostenible y eficiente para cuidar el medio ambiente como por ejemplo reducir en consumo de energía o reducir el consumo de agua para convertirse en un restaurante más responsable con la sostenibilidad.

Para este capítulo 3 se ha realizado las propuestas correspondientes a cada ámbito que ha sido analizado durante la elaboración del presente trabajo de intervención. Siendo estos ámbitos: empresarial, socio cultural y ambiental para que mejoren la operatividad en los diferentes procesos y que logren ser reconocidos como un restaurante sostenible. Por otra parte, se ha realizado el cuadro correspondiente a indicadores de control, tomando como

referencia la sostenibilidad y las mejoras que pueden ser aplicadas en el restaurante La Cigale.

Conclusiones

1. Con la investigación realizada se concluye que la aplicación de buenas prácticas sostenibles en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca no es manejado de forma efectiva, ya que existen parámetros que no cumplen los requisitos con respecto al área de restauración como son: proveedores locales para la obtención de materia prima, oferta en el menú con platos de la localidad o de temporada, también no aportan un vínculo con las culturas y poblaciones locales ni tampoco ofertan actividades culturales como parte del producto gastronómico.
2. El uso de buenas prácticas de sostenibilidad en el restaurante La Cigale deberán organizar mejor los procesos y procedimientos al momento de realizar la operatividad dentro de sus diferentes áreas de trabajo, por ello es necesario la incorporación de las propuestas de mejora para el establecimiento, siendo estas: reducción del consumo de agua y energía y ayudar a productores locales.
3. Al determinar las principales características del restaurante La Cigale se ha percatado de lo siguiente, el restaurante La Cigale no maneja de forma efectiva sus diferentes procesos debido a que no cuentan con un mapa de procesos y procedimientos, misión y visión relacionados a la sostenibilidad, organigrama del personal y finalmente no cuenta con el análisis de la oferta gastronómica del menú, ya que al ser una carta amplia hay ciertos platos que se los puede mejorar o incluso quitar del menú porque no son consumidos de manera frecuente.
4. De igual manera, al diagnosticar la operación gastronómica del restaurante La Cigale, es decir, analizar uno de los aspectos importantes como la obtención de materia prima se ha concluido que el establecimiento en la actualidad adquiere sus no adquiere sus productos de manera orgánica, ya que compra a grandes empresas como Supermaxi y Coral Hipermercados.
5. Por último, las estrategias de gestión sostenible que servirán de modelo para mejorar al restaurante y tiene el objetivo de que el restaurante La Cigale mejore su producción y productividad, y sobretodo que incentive a través de sus redes sociales el cuidado del medio ambiente de forma responsable y comprometida.

Recomendaciones

1. En cuanto a la aplicación de buenas prácticas sostenibles en el restaurante La Cigale se recomienda modificarlos en los diferentes procesos como, por ejemplo: ofrecer un menú temporada, ocupar productos de limpieza sostenibles, realizar las compras a productores locales para obtener productos ecológicos y reducir el consumo de agua y energía, ya que al ser restaurante y hostel debe manejar de forma consciente los recursos naturales.
2. De igual manera, al analizar las principales características del restaurante La Cigale, se recomienda el implementar una misión y visión relacionado con la sostenibilidad en el ámbito gastronómico, ya que en este trabajo de intervención se ha propuesto estas mejoras con el fin de permitir alcanzar los objetivos deseados y a su vez trabajar con productos más orgánicos y de calidad.
3. Con respecto al diagnóstico de las operaciones del restaurante La Cigale se recomienda para todo el personal del restaurante La Cigale, capacitaciones e inducciones para que manejen de forma eficaz todos los procesos, procedimientos y terminologías correspondientes al área de restauración. Además, de promocionar en su carta y en sus redes sociales el ser un establecimiento amigable con el medio ambiente y que practican la sostenibilidad de manera responsable y comprometida.
4. Para la adquisición de materia prima en el restaurante La Cigale se recomienda trabajar con un mapa sostenible, ya que debido a la cercanía de estos lugares ayudará a reducir la huella de carbono y cuidar el medio ambiente. Es así que, los locales que se sugiere para trabajar directamente con el restaurante de manera sostenible son Agroazuay tienda campesina y Mercado 10 de Agosto para obtener productos orgánicos y con esto tener un convenio con los proveedores para que se cumpla de manera efectiva las entregas.
5. Por lo tanto, al trabajar directamente el restaurante La Cigale con productores locales y microempresas ayudará al cuidado del medio ambiente recibiendo productos de calidad antes de buscar un beneficio propio.

Referencias

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2015). Anexo 1 Guía de usuario Manual de Prácticas correctas de Higiene y Manipulación de Alimentos en Restaurantes y Cafeterías <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>
- Agricultura, O. d. (2022). Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org/nutrition/educacion-nutricional/food-dietary-guidelines/background/es/>
- Alcaldía de Cuenca EMAC, (s.f.). Reciclaje. <https://emac.gob.ec/servicios/reciclaje/>
- Cast Políticas de Sostenibilidad. (2018). Políticas de Sostenibilidad. <https://www.castcr.com/wp-content/uploads/2018/07/Politiclas-Sostenibles-CAST.pdf>
- Espinoza, A., Yaritza, K., Serrano, C., & Betzabeth, G. (2021). Home. YouTube. Retrieved December 12, 2022, from <http://hdl.handle.net/10045/116852>
- Gallo, L. M., Conde, D., Mariano Juárez, L., & Medina, F. X. (Eds.). (2022). Gastronomía, cultura y sostenibilidad. Etnografías contemporáneas. (Antropología ed.). Icaria editorial. <https://www.marcialpons.es/libros/gastronomia-cultura-y-sostenibilidad/9788418826245/>
- Isabel, A. (2020). La gastronomía, la cultura y el patrimonio para un turismo sostenible. Dilemas contemporáneos. Retrieved December 12, 2022, from <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2142>
- La Cigale. (s.f.). Menú La Cigale. <https://www.lacigale.ec/menu/>
- Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca. (2013). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector Agroalimentario BPM-POES-MIP-HACCP. https://alimentosargentinos.magyp.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/Gestion_Calidad_Agroalimentario_2013.pdf
- Organización Mundial de la Salud & Organizaciones de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, (s.f.). Principios Generales de Higiene de los Alimentos. <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh->

proxy/en/?Ink=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252FStandards%252FCXC%2B1-1969%252FCXC_001s.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). El Codex Alimentario. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/cha-codex-alimentario.pdf>

Parella, A. (2018). Planeta de libros (Primera edición ed., Vol. 1). Planeta, S.A. https://planetadelibroscom.cdnstatics2.com/libros_contenido_extra/38/37719_La_cocina_sostenible.pdf

Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. (2008). Buenas prácticas para Turismo Sostenible. <https://www.rainforest-alliance.org/es/resource-item/ecotourism-curricula/>

Sostenibles, F. R. (2022). Fundación Restaurantes Sostenibles. Producto, Planeta, Personas: <https://www.restaurantessostenibles.com/sobre-nosotros/producto-planeta-personas/>

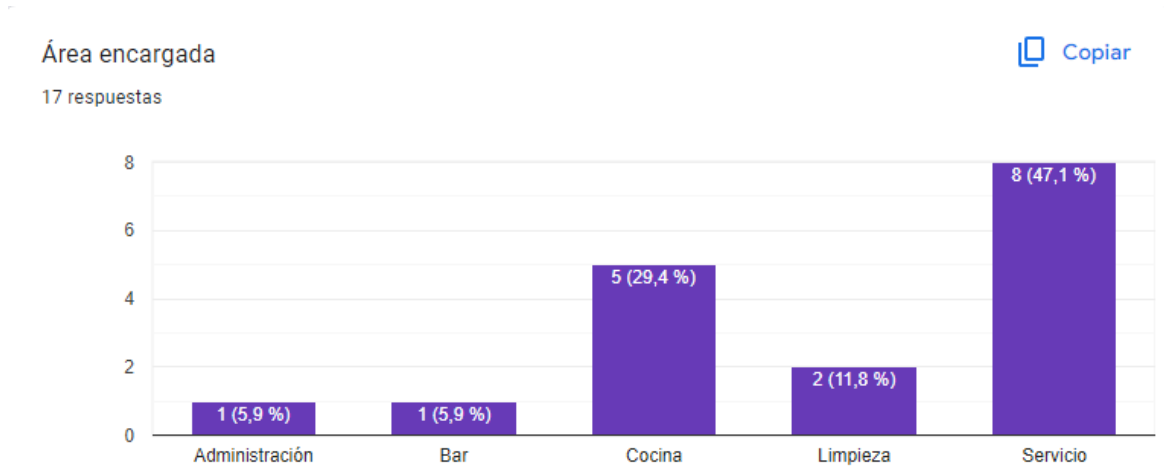
Teege, A. (2019). Modelo de desarrollo del turismo gastronómico sostenible en Kiel (Alemania). UVaDOC Principal. Retrieved December 12, 2022, from <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/36434>

Anexos

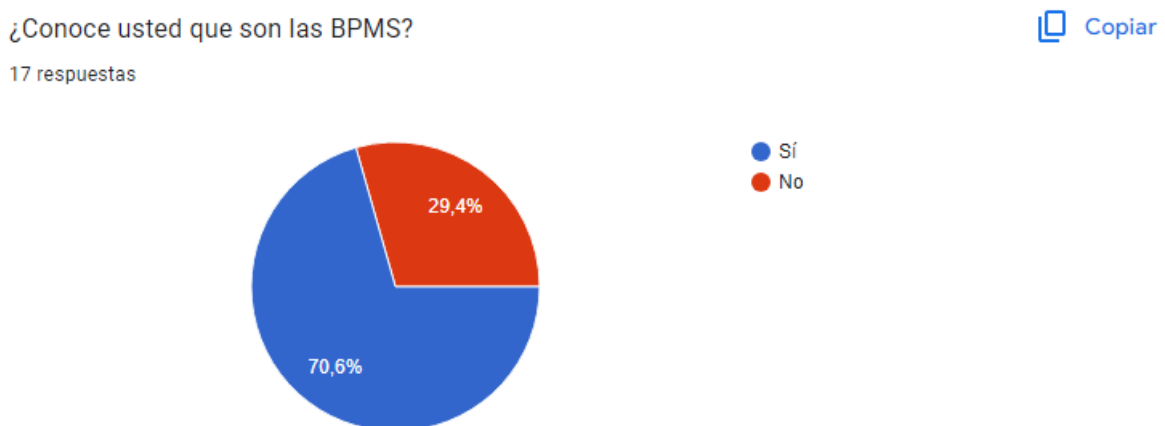
Anexo A

Encuestas

Encuesta de conocimiento sobre normas de higiene para trabajadores del restaurante La Cigale



En el siguiente gráfico se observa las diferentes áreas de operatividad en el restaurante La Cigale, teniendo un total de 17 empleados divididos en área de servicio con un porcentaje de 47,1% , limpieza con un porcentaje de 11,8%, cocina un 29,4%, bar con un 5,9% y finalmente la administración con un porcentaje de 5,9%. Cabe mencionar, el personal es polifuncional por lo que está en constante rotación y la administración es el unico cargo que no rota, ya que se encuentra una persona designada para llevar la contabilidad en el establecimiento.



En el siguiente gráfico se observa el porcentaje en relación al conocimiento de buenas prácticas de manufactura que se debe manejar en el restaurante La Cigale, en este caso el personal tiene un mayor conocimiento de las BPMS con un porcentaje de 70,6% y un

porcentaje de 29,4% de desconocimiento, ya que algunos empleados en el área de servicio y cocina no han sido capacitados en este tema. Por otra parte, el personal del establecimiento debe realizar los procesos de forma correcta para brindar un servicio de calidad y evitar contaminación en los alimentos.

Si su respuesta es sí, indique que entiende por BPMS

12 respuestas

Procesos correctos durante la manipulación de los alimentos.

Elaboración de procesos correctos para evitar contaminación cruzada en las preparaciones.

Buen manejo de los procesos para elaborar las diferentes recetas.

Buen manejo de los alimentos durante su preparación evitando la contaminación cruzada.

Buenas prácticas en el manejo de los alimentos.

Correcto manejo de los procesos y elaboración para las diferentes preparaciones.

Buenas prácticas de manufactura de los alimentos.

Correcto manejo de los diferentes procesos para no contaminar los productos.

Son procesos que se toma en cuenta para elaborar las recetas.

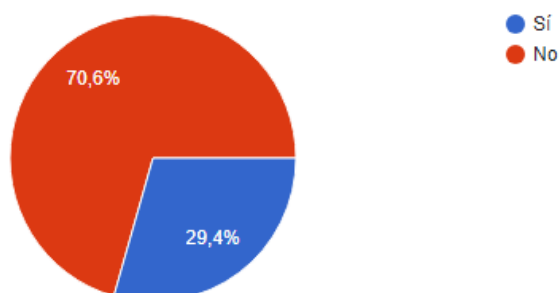
A continuación, se observa el cuadro un total de 12 respuestas que el personal del restaurante La Cigale ha indicado con respecto al conocimiento de las buenas prácticas de manufactura, siendo entre ellas un correcto manejo de los procesos durante la manipulación de los alimentos para evitar la contaminación cruzada durante las preparaciones y así brindar un producto de calidad a sus clientes.

Además, de utilizar los implementos correctamente desinfectados para evitar contaminación durante el proceso de elaboración ya sea al momento de realizar pre producción y producción. De esta forma es como debe funcionar un restaurante, usar los implementos proporcionado por el establecimiento como, por ejemplo: tablas de diferentes colores, correcto etiquetado, correcto almacenaje, área de producción limpia y sobre todo el área de montaje siempre limpia.

¿Conoce usted que son los POES?

 Copiar

17 respuestas



En el siguiente gráfico se observa el porcentaje en relación al conocimiento de los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento POES, ya que el restaurante La Cigale debe tener procesos y procedimientos de limpieza y sanitización para mantener la higiene del establecimiento, maquinaria y procesos de elaboración. En este caso el porcentaje de desconocimiento es mayor con un 70,6% y un 29,4% de conocimiento por parte del personal del restaurante.

Si su respuesta es sí, indique que entiende por POES.

5 respuestas

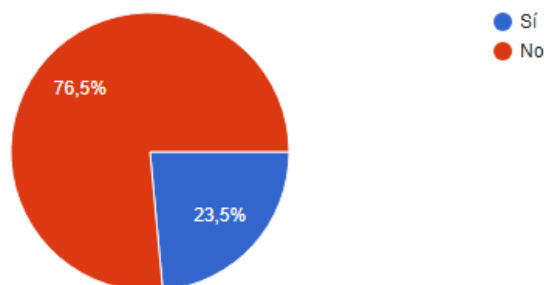
- Procesos de limpieza que se maneja dentro del establecimiento.
- Procedimientos de limpieza que tiene el establecimiento
- Procesos que se deben seguir para la limpieza en cada área.
- Procesos y procedimientos que se deben seguir para mantener limpia cada área.
- Son procesos que sigue el personal que está encargado para la limpieza del establecimiento.

A continuación, se observa en el cuadro un total de 5 respuestas con respecto al conocimiento de los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento POES, entre ellos esta los procesos y procedimientos que se debe seguir para mantener limpio cada área con la que cuenta el establecimiento. Además, al ser un porcentaje pequeño del personal que conoce del tema se debe realizar una capacitación.

¿Conoce usted que es el MIP?

 Copiar

17 respuestas



En el siguiente gráfico se observa el porcentaje en relación al conocimiento del manejo integrado de plagas en el sector agroalimentario MIP, ya que al ser un área de restauración debe manejar correctamente las plagas para evitar contaminación en los productos. Además, el porcentaje de desconocimiento es alto con un 76,5% y con un menor porcentaje de 23,5% de conocimiento del personal, por lo tanto, el restaurante La Cigale debe trabajar con una empresa que sea amigable con el medio ambiente para eliminar las plagas y ofrecer un servicio de calidad.

Si su respuesta es sí, indique que entiende por MIP.

5 respuestas

El correcto manejo de plagas para evitar contaminación en los alimentos.

Control y eliminación de plagas que se encuentren en el establecimiento.

Correcto control de procesos para eliminar las plagas.

Procesos que se debe seguir para eliminar plagas.

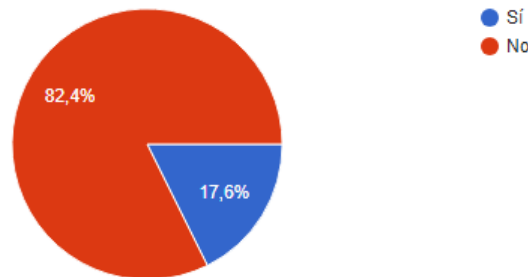
Estrategias que sigue la empresa encargada para eliminar a las plagas.

A continuación, se observa en el cuadro un total de 5 respuestas sobre el manejo integrado de plagas en el sector agroalimentario MIP por parte del personal del restaurante La Cigale, ya que al ser un área de restauración debe reducir las plagas para evitar contaminación en sus productos y en sus diferentes procesos, además de contar con una empresa que sea amigable con el medio ambiente y que tenga todos los implementos necesarios. Por otra parte, al ser un porcentaje mínimo de empleados de utilizar la terminología correspondiente se debería capacitar al personal.

¿Conoce usted que son las HACCP?

17 respuestas

 Copiar



En el siguiente gráfico se observa los porcentajes correspondientes de conocimiento sobre el análisis de peligros y puntos críticos de control HACCP en el restaurante La Cigale. Es así que, existe un 82,4% de desconocimiento y un 17,6% de conocimiento sobre el tema por parte del personal, siendo uno de los puntos más importantes para tener métodos correctos en sus diferentes procesos.

Si su respuesta es sí, indique que entiende por HACCP.

3 respuestas

Correcto manejo de los alimentos para no romper la cadena de frío.

Identificación de puntos críticos en los procesos.

Cuidar la cadena de frío de los alimentos.

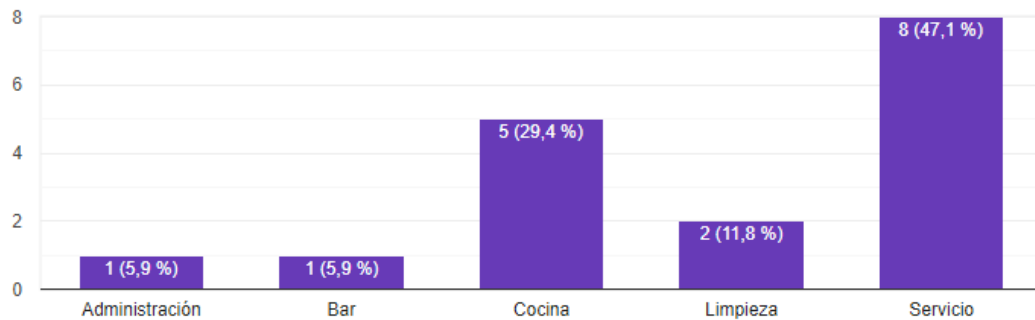
A continuación, se observa las tres respuestas sobre el análisis de peligros y puntos críticos de control HACCP en el restaurante La Cigale. Al ser un mínimo de personas que conocen este proceso, se recomienda realizar una capacitación para todo el personal, ya que, el conocimiento que tiene el personal sobre el cuadro HACCP es de no romper la cadena de frío e identificar los puntos críticos en los diferentes procesos y no todo el personal conoce la terminología correcta para referirse a este tema, por ello es importante abordar este tema en el establecimiento para mejorar sus procesos y mejorar la sostenibilidad en sus productos.

Encuesta de conocimiento sobre primeros auxilios para trabajadores del restaurante La Cigale

Área encargada

 Copiar

17 respuestas

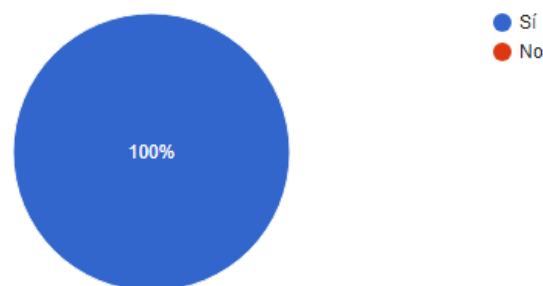


En el siguiente gráfico se observa las diferentes áreas de operatividad en el restaurante La Cigale, teniendo un total de 17 empleados divididos en área de servicio con un porcentaje de 47,1%, limpieza con un porcentaje de 11,8%, cocina un 29,4%, bar con un 5,9% y finalmente la administración con un porcentaje de 5,9%. Cabe mencionar, el personal es polifuncional por lo que está en constante rotación y la administración es el único cargo que no rota, ya que se encuentra una persona designada para llevar la contabilidad en el establecimiento.

¿Conoce usted que son los primeros auxilios?

 Copiar

17 respuestas

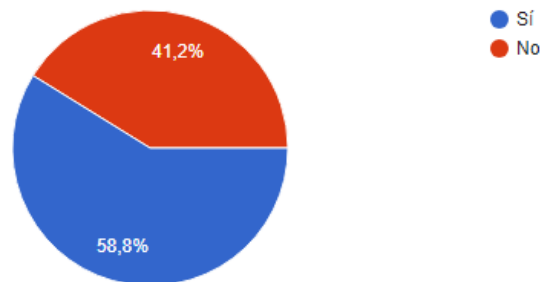


En el siguiente gráfico se observa el porcentaje de conocimiento sobre qué son los primeros auxilios por parte del personal del restaurante La Cigale, dando un resultado de 100%, es decir, el personal del establecimiento conoce del tema y están capacitados para alguna emergencia o percance que se pueda dar durante la operatividad, ya que al ser restaurante se debe conocer de primera mano qué hacer en una emergencia.

¿Conoce cuál es el ABC de los primeros auxilios?

 Copiar

17 respuestas

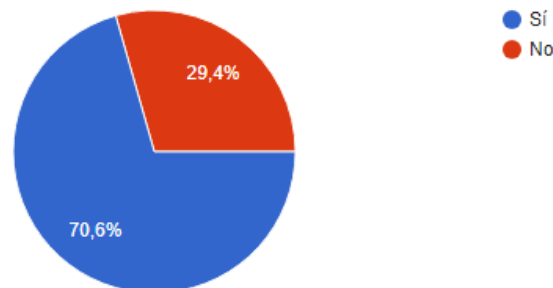


En el siguiente gráfico se observa el porcentaje en relación acerca de cuál es el ABC, apertura de la vía aérea, búsqueda de la respiración y circulación de los primeros auxilios. Hay un desconocimiento del 58,8% y un conocimiento del 41,2% por parte del personal del restaurante La Cigale, es por ello que se debe realizar una capacitación al personal, ya que todo el personal sabe qué son los primeros auxilios, pero más de la mitad no conoce cuál es el ABC de este proceso. Por lo tanto, se debe realizar la capacitación adecuada para saber actuar en cualquier situación.

¿Conoce usted a que se refiere RCP en primeros auxilios?

 Copiar

17 respuestas

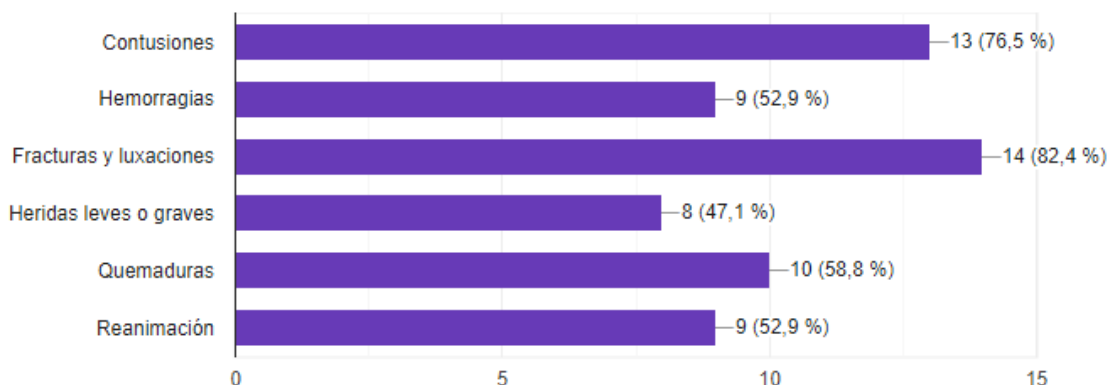


En el siguiente gráfico se observa el porcentaje de conocimiento de la técnica reanimación cardiopulmonar RCP por parte del personal del restaurante La Cigale, Con un mayor porcentaje de desconocimiento del 70,6% y un conocimiento del 29,4%. Ya que, la reanimación cardiopulmonar RCP es una maniobra que se realiza a una persona cuando se esté ahogando con la comida y para brindar seguridad se necesita personal capacitado, es por ello que se recomienda capacitar al personal del establecimiento para brindar ayuda a los clientes.

Independiente de sus respuestas anteriores a qué situaciones de emergencia podría brindar ayuda de emergencia.



17 respuestas

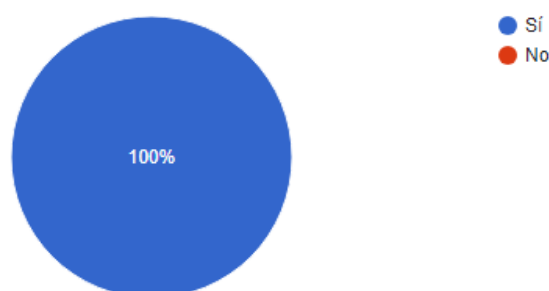


A continuación, en el cuadro se observa algunas situaciones en las que el personal del restaurante La Cigale puede brindar su ayuda, para ello se ha proyectado seis situaciones siendo fracturas y luxaciones con mayor porcentaje en relación a las demás. Por lo tanto, con un 82,4% en fracturas y luxaciones, seguido de contusiones con un 76,5%, luego en situaciones de quemaduras con un 58,8% para brindar ayuda. En el caso de reanimación y hemorragias el porcentaje correspondiente es de 52,9% y por último heridas leves o graves con un 47,1%.

¿Conoce usted los números de emergencia?



17 respuestas

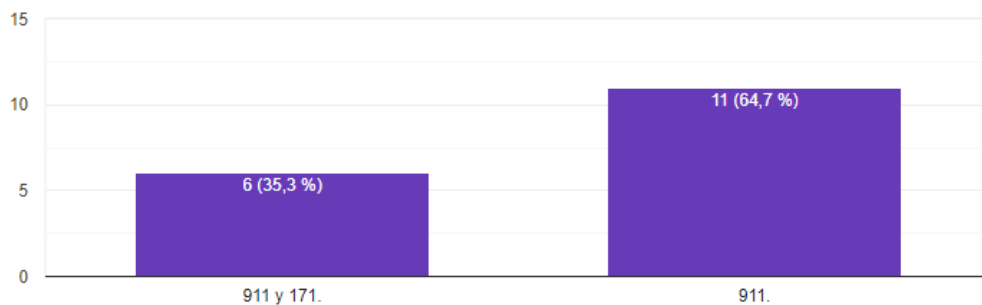


En el siguiente gráfico se observa el porcentaje de si el personal del restaurante La Cigale tiene conocimiento de los números de emergencia, con un porcentaje del 100% como resultado. Por lo tanto, en caso de emergencia el personal del establecimiento sabe cómo actuar y a quién llamar en caso de existir alguna situación desagradable que afecte directamente o no al restaurante para brindar seguridad al cliente.

Si su respuesta es sí, indique cuáles conoce.

[Copiar](#)

17 respuestas

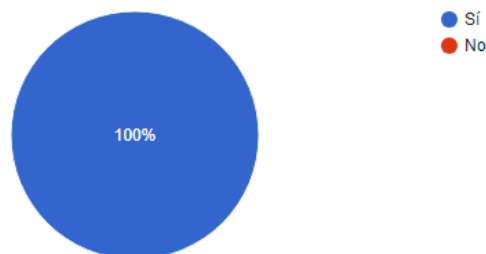


A continuación, en el cuadro se observa los dos números que utiliza el restaurante La Cigale en caso de alguna emergencia. Con un mayor porcentaje de 64,7% en conocimiento del número 911 y un 35,3% de conocimiento de los números 911 y 171. Por lo tanto, el personal del establecimiento se contacta con esos dos números de emergencia para brindar seguridad a los clientes y ayudar a mantener la calma en las diferentes situaciones que se puedan dar en el momento.

¿Considera al restaurante La Cigale un lugar seguro laboralmente?

[Copiar](#)

17 respuestas



El restaurante La Cigale al ser un área de restauración y contar con 17 personas que laboran en el establecimiento, se considera un lugar seguro para trabajar, ya que en el cuadro se observa un 100% como resultado de ser un lugar seguro laboralmente. Además, el personal del establecimiento es amigable y el ambiente de trabajo es tranquilo para realizar las diferentes actividades. Por otra parte, cada momento el personal está pendiente de ayudar a sus compañeros de trabajo para que todo funcione correctamente.

Anexo B

Salida de Campo Junto al Tribunal del Trabajo de Integración Curricular





Christian Alexander Paucar Maldonado – Ronald Israel Espinoza Quezada



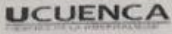

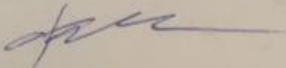



Christian Alexander Paucar Maldonado – Ronald Israel Espinoza Quezada


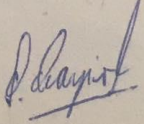


Anexo C

Evaluación del Menú realizado por Miembros del Tribunal basándose en la sostenibilidad del restaurante La Cigale

Universidad de Cuenca	
	Facultad de Ciencias de Hospitalidad
Carrea Gastronomía	
	
Evaluación del menú basándose en la sostenibilidad del Restaurante La Cigale	
Nota: no se ha colocado una escala cuantitativa ya que el objetivo es recabar criterios y recomendaciones que orienten a la sostenibilidad	
Nombre: <i>Segundo</i>	Fecha: <i>31 May 2023</i>
Entrada	
.....	
.....	
.....	
.....	
Plato fuerte	
.....	
.....	
.....	
.....	
Postre	
.....	
.....	
.....	
Bebidas	
.....	
.....	
.....	
Observaciones generales	
<i>Si no hubiese recibido una orientación previa sobre sostenibilidad, el menú no me hace pensar en, ni encaja, ni de manera alguna distinta</i>	
.....	
.....	
	
Firma	

Universidad de Cuenca	
UCUENCA <small>UNIVERSIDAD DE CUENCA</small>	Facultad de Ciencias de Hospitalidad
Carrea Gastronomía	
	
Evaluación del menú basándose en la sostenibilidad del Restaurante La Cigale	
Nota: no se ha colocado una escala cuantitativa ya que el objetivo es recabar criterios y recomendaciones que orienten a la sostenibilidad	
Nombre: <u>Alexander J. Galarez</u>	Fecha: <u>31 de mayo 2023</u>
Entrada	<u>Buena consistencia y preparación. Divulgar sus ingredientes.</u>
Plato fuerte	<u>Buena presencia, sabor y temperatura correcta.</u>
Postre	<u>Falta mayor diversidad de frutos locales.</u>
Bebidas	
Observaciones generales	
<u>Alexander J. Galarez</u>	
Firma	

<p>Universidad de Cuenca</p> <p>UCUENCA <small>CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD</small></p> <p>Facultad de Ciencias de Hospitalidad</p> <p>Carrea Gastronomía</p> 	
<p>Evaluación del menú basándose en la sostenibilidad del Restaurante La Cigale</p> <p>Nota: no se ha colocado una escala cuantitativa ya que el objetivo es recabar criterios y recomendaciones que orienten a la sostenibilidad</p>	
Nombre:	SANTIAGO CARPIO ALVAREZ
Fecha:	30/MAYO/2022
Entrada	<p>- Se recupera las bebidas tradicionales el caucho y el agua de guayusa.</p> <p>- Beuda de breca recupera nuestra producción agrícola.</p>
Plato fuerte	<p>- Se ve variedad de producto pero debe tener una mayor identidad cuencana.</p>
Postre	<p>el postre por la variedad de frutas, sin embargo el tribunal sugiere uso de frutas más propias.</p>
Bebidas	<p>caucho representa a nuestra cultura y la agua de guayusa.</p>
Observaciones generales	<p>Conson las recomendaciones del tribunal.</p>
<p>Firma </p>	

Anexo D

Diseño de Trabajo de Integración Curricular Aprobado



Aprobado
Alonso
26 Enero 2023

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

UCUENCA

CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Carrera de Gastronomía

Diseño de Proyecto de Intervención:

Aplicación de buenas prácticas sostenibles en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca

Línea de Investigación: Producción, servicio e innovación gastronómica

Proyecto de Intervención

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Gastronomía.

Autores:

Christian Alexander Paucar Maldonado

0107345472

christiana.paucar@ucuenca.edu.ec

Ronald Israel Espinoza Quezada

0105324511

ronald.espinoza@ucuenca.edu.ec

Director:

Mgtr. Santiago Domingo Carpio Álvarez

0102215910

Cuenca, Ecuador

18 - enero - 2023

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 2 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-03-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Descripción	3
Tema	4
Nombres de los estudiantes	4
Resumen Proyecto de Intervención	4
Planteamiento del problema	5
Justificación	6
Marco teórico	6
Objetivos	8
Metas	8
Técnicas de trabajo	9
Bibliografía	10
Talento humano	12
Recursos materiales	12
Cronograma de actividades	13
Presupuesto	14
Esquema	15
Anexo	18



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 3 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Proyecto de intervención

Descripción

Cuando se habla de sostenibilidad, el tema de elaborar o realizar una actividad responsable y equilibrada tanto en lo ambiental, cultural y empresarial, es la idea central. En la actualidad, el tema de sostenibilidad gastronómica ha tomado gran relevancia debido a que es una oportunidad para realizar una producción alimentaria más consciente, responsable e inclusiva con la comunidad local, buscando generar beneficios tanto para productores cuanto para consumidores.

Por tal motivo, el presente trabajo de intervención constituirá un caso de estudio que se centrará en tres ámbitos importantes para lograr el modelo de sostenibilidad adecuado, estos ámbitos son: el empresarial, socio-cultural y ambiental, seleccionando ciertos subcriterios que están intrínsecamente ligados con la producción gastronómica en el establecimiento a intervenir.

La cadena alimentaria, desde la producción hasta el consumo y hasta el reciclaje o el compostaje y el retorno a la producción, afecta al medioambiente, al equilibrio social y territorial, e impacta tanto en nuestro entorno más local e inmediato como en el más global (Conde, D; Mariano, L & Medina, Xavier E. 2022)

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 4 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Tema

Aplicación de buenas prácticas sostenibles en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca

Nombres de los estudiantes

Christian Alexander Paucar Maldonado

Correo electrónico: christiana.paucar@ucuenca.edu.ec

Ronald Israel Espinoza Quezada

Correo electrónico: ronald.espinoza@ucuenca.edu.ec

Resumen Proyecto de Intervención

El presente trabajo de intervención está orientado a diagnosticar la aplicación de buenas prácticas sostenibles que pueden emplearse en el establecimiento de restauración La Cigale ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

La problemática de investigación tiene que ver con el análisis de aplicabilidad de buenas prácticas sostenibles en la producción gastronómica que se puede llevar a cabo en el área de restauración sin dejar de lado el cuidado del ambiente y la salud de las personas, así como de la cultura local. Con todo el análisis realizado se establecerá una propuesta de mejora que permitirá desarrollar una gestión más sostenible, eficiente y responsable en el establecimiento de restauración.

La investigación será realizada tomando como punto de referencia la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance, y la Norma de certificación sostenible Smart Voyager; en una base cualitativa que permita recolectar información coherente de las diversas fuentes posibles, para las cuales se tendrá la entrevista y la



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 5 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Versión: 1
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Vigencia desde: 01-04-2022
		Aprobado por: Decano

observación directa. Con estos métodos se procurará encontrar las posibles problemáticas que pueda tener el establecimiento en materia de buenas prácticas.

Con todo lo anterior, se podrán formular conclusiones que de una u otra manera aporten a una mejor gestión sostenible del restaurante y que esta pueda servir de guía para los demás establecimientos que crean que pueden mejorar su producción y a su vez cuidar el ambiente.

Planteamiento del problema

En Ecuador la gastronomía sostenible va en aumento, varios de los restaurantes en la ciudad de Cuenca han optado por integrar la sostenibilidad gastronómica en sus procesos con el fin de obtener una producción más respetuosa con el ambiente, la cultura local sin perder de vista la eficiencia económica.

La cocina sostenible se basa en mostrar uno de los problemas actuales más importantes, el de la cantidad de comida que tiramos a diario a la basura, un desperdicio alimentario que aumenta cada día. Tiene la pretensión de reorganizar tu cocina, de hacerla más eficaz y ágil, dando ideas y trucos para mejorar la gestión culinaria diaria. Tiene la pretensión de que comas mejor, más sano, más variado, más sabroso y más divertido. Y tiene la pretensión de que la inversión de tiempo en cocinar te ayude a vivir de renta, culinariamente hablando, el resto de la semana (Parellada, A. 2018)

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 6 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Justificación

Ante la gran demanda alimenticia que se va presentando cada vez más y más a nivel mundial, es importante el desarrollo de una gastronomía sostenible para asegurar alimentos para futuras generaciones además de evitar una mayor contaminación ambiental, y buscar un mayor respeto y contribución a la cultura local, sin que ello interfiera en la eficiencia económica. Actualmente el tema de sostenibilidad tiene un gran apoyo y es de mucho interés para las grandes organizaciones mundiales que velan por el desarrollo sostenible en todos los ámbitos.

El presente trabajo de intervención permitirá mostrar que se puede aplicar buenas prácticas sostenibles en el que sea un ganar y ganar para todos, en donde todos los actores de la cadena de valor de un alimento estén comprometidos al buen desarrollo del mismo, generando así una menor contaminación ambiental, un aprovechamiento completo del producto y más que nada un producto que sea orgánico y que no afecte a la salud de las personas, contribuyendo así a la dinamización de la cultura y economía local.

Marco teórico

En la actualidad Ecuador ha tratado de ir desarrollando estrategias de sostenibilidad gastronómica en sus restaurantes, tal es el caso de Daniel Contreras quien es dueño y chef del restaurante Dos Suces en la ciudad de Cuenca.

Dos Suces es el fruto de las ganas de vivir el sueño gastronómico y manejar una cocina. Daniel, con un carácter emprendedor, creativo y perseverante, decide poner en pie su propuesta de restaurante, un proyecto con la finalidad de resaltar los sabores del Ecuador a través de una cocina moderna ecuatoriana (República Cultural. 2023)



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 7 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

“En Dos Sucre el trabajo directo con el productor es primordial, la comunidad de APAY Barabón se encarga del cultivo orgánico de un 60% de los productos del restaurante” (República Cultural. 2023). Con este criterio y gracias a las bibliografías consultadas para el presente proyecto de intervención, una gestión sostenible, es aquella que busca aprovechar al máximo los recursos de la empresa, es decir, evitar desperdicios sin que estos perjudiquen al ambiente, y buscando contribuir a la cultura local. De esta manera se desea concientizar al personal del establecimiento La Cigale, ya que es imprescindible conocer cómo fueron producidos los alimentos y cómo se sirven a las personas.

Algunas estrategias que los establecimientos deberían implementar serían por ejemplo la compra de productos locales y de temporadas, planificar menús para evitar almacenar alimentos que no se utilicen, reducir los plásticos y hacer uso de productos ecológicos.

Siguiendo esta tendencia y cada vez más, la investigación en gastronomía se sitúa en un marco de respeto al entorno, de inversión en energía y materiales sostenibles y de preocupación por todos aquellos elementos que rodean a los alimentos y que van mucho más allá de la nutrición; de la ética a la estética, del origen al reciclaje de los recursos, de la productividad y el beneficio económico a la equidad de género (Parellada, A. 2018)

En la última década, más y más países han comenzado a incorporar consideraciones de sostenibilidad en sus políticas alimentarias y programas de educación del consumidor. Dadas las implicaciones normativas y programáticas de las guías alimentarias, el desarrollo y la integración de recomendaciones que promuevan prácticas y elecciones alimentarias específicas han sido una estrategia obvia para

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 8 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

abordar la sostenibilidad, principalmente en sus dimensiones nutricionales y ambiental (FAO. 2023)

Objetivos

Objetivo general

- Aplicar las buenas prácticas sostenibles en el establecimiento la Cigale de la ciudad de Cuenca.

Objetivos específicos

- Determinar las principales características del restaurante La Cigale.
- Diagnosticar la operación gastronómica del establecimiento.
- Seleccionar estrategias de gestión sostenibles que sirvan de modelo para el local.

Metas

Lograr una gastronomía sostenible para el restaurante La Cigale en donde se aproveche al máximo los productos adquiridos, ya sea por productores directos o intermediarios teniendo en cuenta la utilización de productos de la zona y productos que se consideren de temporada apoyando así a los productores locales. Además, que el establecimiento La Cigale siga en constante desarrollo sostenible a base de nuestros tres ejes de sostenibilidad que hemos tomado como punto de estudio en nuestro presente proyecto y con esto lograr que el restaurante consiga una certificación de sostenibilidad.



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 9 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Técnicas de trabajo

Para el presente proyecto de intervención se utilizará una metodología cualitativa y las técnicas que se aplicarán para la recolección de datos serán: la entrevista y la observación que estarán dirigidos directamente al establecimiento La Cigale. Además, para fortalecer la investigación se hará uso de libros, revistas, artículos científicos y visitas al establecimiento.

Para el desarrollo del primer capítulo se utilizará la observación directa, entrevistas y revisión bibliográfica que permita conocer las principales características del establecimiento a intervenir. Para realizar el segundo capítulo se empleará la observación directa, trabajo de campo y entrevistas a los responsables de cada departamento respecto del análisis de los subcriterios a utilizar de la gestión sostenible.

Para el tercer y último capítulo donde se propondrán estrategias sostenibles, se utilizará la metodología de la Norma Smart Voyager para la selección de aquellas actividades que mejorarían el modelo de operación.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 10 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN CÓDIGO: UC-FCII-FOR-002	Versión: 1 Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Bibliografía

- Agricultura., O. d. (2022). Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org/nutrition/educacion-nutricional/food-dietary-guidelines/background/es/>
- Espinoza, A., Yaritzta, K., Serrano, C., & Betzabeth, G. (2021). Home. YouTube. Retrieved December 12, 2022, from <http://hdl.handle.net/10045/116852>
- Gallo, L. M., Conde, D., Mariano Juárez, L., & Medina, F. X. (Eds.). (2022). Gastronomía, cultura y sostenibilidad. Etnografías contemporáneas. (Antropología ed.). Icaria editorial. <https://www.marcialpons.es/libros/gastronomia-cultura-y-sostenibilidad/9788418826245/>
- Isabel, A. (2020). La gastronomía, la cultura y el patrimonio para un turismo sostenible. Dilemas contemporáneos. Retrieved December 12, 2022, from <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2142>
- Parella, A. (2018). Planeta de libros (Primera edición ed., Vol. 1). Planeta, S.A. https://planetadelibroscom.cdnstatics2.com/libros_contenido_extra/38/37719_La_cocina_sostenible.pdf
- Sostenibles, F. R. (2022). Fundación Restaurantes Sostenibles. Producto, Planeta, Personas: <https://www.restaurantessostenibles.com/sobre-nosotros/producto-planeta-personas/>



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Teege, A. (2019). Modelo de desarrollo del turismo gastronómico sostenible en Kiel (Alemania).

UVaDOC Principal. Retrieved December 12, 2022, from

<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/36434>



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 12 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Talento humano

Aplicación de buenas prácticas sostenibles en la producción gastronómica en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca

RECURSO	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL
DIRECTOR	1 HORA / SEMANA / 6 MESES	\$ 300.00
ESTUDIANTE	20 HORAS / SEMANA / 6 MESES	\$ 764.92

Recursos materiales

CANTIDAD	RUBRO	VALOR
2	Computadora	\$ 200.00
Varios	Libros (biblioteca)	\$ 0.00
Varios	Material de oficina (esferos, hojas, resaltados, etc)	\$ 20.00
1	Internet	\$ 100.00
60	Fotocopias	\$ 15.00
2	Celular	\$ 180.00
TOTAL		\$ 515.00



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 13 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-082	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Cronograma de actividades

Aplicación de buenas prácticas sostenibles en la producción gastronómica en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca

ACTIVIDAD	MES					
	1	2	3	4	5	6
1. Recolección y organización de la información	X					
2. Discusión y análisis de la información		X				
3. Trabajo de campo (visita al establecimiento La Cigale)			X			
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos				X		
5. Redacción del trabajo					X	
6. Revisión final						X

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 14 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-402	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Presupuesto

Aplicación de buenas prácticas sostenibles en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE	OTROS APORTES	VALOR TOTAL
Talento Humano Investigadores	\$ 764.92	\$ 100.00	\$ 864.92
Gastos de Movilización Transporte Subsistencia Alojamiento	\$ 150.00 \$ 250.00 \$ 200.00		\$600.00
Gastos de investigación Fotocopias Internet Materiales de oficina Computadora Celular	\$ 15.00 \$ 100.00 \$ 20.00 \$ 200.00 \$ 180.00		\$515.00
Equipos, laboratorio y maquinaria Laboratorios Computador y accesorios Máquinas Utensilios	\$ 0.00 \$ 0.00 \$ 0.00 \$ 0.00 \$ 0.00		\$ 0.00
Otros	\$ 100.00		\$ 100.00
TOTAL			\$ 2,079.92



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 15 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Esquema

Aplicación de buenas prácticas sostenibles en la producción gastronómica en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca

Índice

Abstract

Agradecimiento

Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO 1

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL ESTABLECIMIENTO LA CIGALE

1. Antecedentes históricos del establecimiento
2. Departamentos con los que cuenta el restaurante La Cigale: procesos y procedimientos
3. Misión y visión
4. Organigrama
5. Análisis de la oferta gastronómica

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 16 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

CAPÍTULO 2

DIAGNOSTICO DE LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GASTRONOMÍA SOSTENIBLES

2. Ámbito empresarial.

- 2.1 Gestión de calidad.
- 2.2 Procesos y procedimiento
- 2.3 Administración y dirección
- 2.4 Suministros y proveedores
- 2.5 Gestión de seguridad
- 2.6 Gestión de comunicación y mercadeo
- 2.7 Comunicación y mercadeo

1. Ámbito socio-cultural

- 2.1.1 La operación gastronómica aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales
- 2.2.2 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto gastronómico.

2.2 Ámbito ambiental

- 2.2.1 Recurso agua
- 2.2.2 Recurso energía



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 17 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

2.2.3 Contaminación

2.2.4 Desechos sólidos

2.2.5 Biodiversidad (jardines)

2.2.8 Matriz de calificación sostenible del restaurante La Cigale

CAPÍTULO 3

PROPUESTA DE ESTRATEGIA SOSTENIBLE PARA EL ESTABLECIMIENTO

3.1 Ámbito Empresarial

3.2 Ámbito Sociocultural

3.3 Ámbito Ambiental

3.4 Indicadores de control, durante y al final de las operaciones dentro de las actividades en el área de restauración La Cigale

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 18 de 18
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Anexo

Carta compromiso, por motivo de viaje la dueña del establecimiento tardará en entregarnos dicho documento.



Cuenca, 20 de enero de 2023

Carta de Autorización para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular de la Universidad de Cuenca

**Sra. Anna Facció
COORDINADORA / PROPIETARIA DEL RESTAURANTE LA CIGALE**

De nuestra consideración:

Yo, Christian Alexander Paucar Maldonado portador de la cédula de identidad No 0107345472 y yo, Ronald Israel Espinoza Quizada portador de la cédula de identidad No 0105324511, estudiantes de séptimo ciclo de la carrera de Gastronomía de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, nos dirigimos a usted para pedirle de la manera más cordial nos brinde su **AUTORIZACIÓN** para desarrollar nuestro Trabajo de Integración Curricular sobre su establecimiento, el tema de nuestro tesis es **Aplicación de buenas prácticas sostenibles en el restaurante La Cigale de la ciudad de Cuenca.**

Por este motivo, quisiéramos saber si usted nos facilitaría la apertura para realizar dicho trabajo sobre su restaurante y brindarnos la información necesaria para el desarrollo del mismo. Toda la información brindada será de uso exclusivo para el desarrollo de nuestro Trabajo de Integración Curricular.

De antemano agradecemos la atención brindada por parte de usted y éxito en sus labores diarias.

Sra. Anna Facció
COORDINADORA / PROPIETARIA DEL RESTAURANTE LA CIGALE

Sr. Paucar Maldonado Christian Alexander
ESTUDIANTE

Sr. Espinoza Quizada Ronald Israel
ESTUDIANTE