

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía



MONOGRAFÍA

Implementación de buenas prácticas turísticas

Examen de Suficiencia Profesional Res. N° 240-2021-D-FACE

Presentado por:

Avendaño Salas, Andrea Melissa

Para optar al Título Profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería

Carrera profesional: Turismo y Hotelería

Lima, Perú

2021

MONOGRAFÍA

Implementación de buenas prácticas turísticas

Designación de Jurado Resolución N° 240-2021-D-FACE



Dra. Miranda Guevara, Bertha Gladys
Presidente



Mtra. López Gálvez, Katya Nora
Secretaria



Mtra. Medrano Rivera, Lorena Amparo
Vocal

Línea de investigación: Innovación en gestión, administración pública y privada.

Dedicatoria

A mis padres Melanio y Miriam por inculcar en mí el amor a Dios, el esfuerzo y la perseverancia para cumplir mis objetivos.

Índice de contenidos

Portada.....	i
Hoja de firmas de jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenidos	iv
Lista de tablas	vi
Lista de figuras	vii
Introducción.....	viii
Capítulo I. Principios conceptuales sobre aplicación de buenas prácticas y turismo... 9	
1.1 Definición de buenas prácticas	9
1.2 Definición de turismo	10
1.3 Prestadores de servicios turísticos.....	12
1.4 Planta turística.....	12
1.5 Infraestructura turística.....	12
Capítulo II. Manuales de buenas prácticas turísticas..... 14	
2.1 Marco legal	14
2.2 Clasificación de manuales de buenas prácticas	16
2.2.1 Manual de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo.	17
2.2.2 Manual de buenas prácticas para establecimientos de hospedaje.	18
2.2.3 Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines.....	22
2.2.4 Manual de buenas prácticas para empresas de transporte turístico terrestre .	24
2.2.4.1 Parámetros de calidad en el servicio de transporte turístico terrestre.....	25
2.2.5 Manual de buenas prácticas para la atención de clientes.....	26

2.3	Sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP)	28
	Aplicación práctica	32
	Síntesis	42
	Apreciación crítica y sugerencias	43
	Referencias	44
	Apéndices	47

Lista de tablas

Tabla 1. Aprobación del marco legal	15
Tabla 2. Proceso para el correcto manejo de quejas	28
Tabla 3. Objetivos del SABP para los prestadores de servicios turísticos	29
Tabla 4. Fases del SABP para los prestadores de servicios turísticos	30

Lista de figuras

Figura 1. Ámbitos del plan nacional de calidad turística.	15
Figura 2. Clasificación de gestión de servicio de los manuales de buenas prácticas.	16
Figura 3. Clasificación de gestión ambiental de los manuales de buenas prácticas.	17
Figura 4. Organigrama de las áreas operativas.	19
Figura 5. Modelo de reporte diario de quejas y solicitudes.	21
Figura 6. Modelo de tarjeta de sugerencia.	21
Figura 7. Pirámide de la seguridad alimentaria..	23
Figura 8. Parámetros de calidad.	25
Figura 9. Ejemplo perfil del turista.	26
Figura 10. Proceso de una comunicación efectiva.	27
Figura 11. Servicios que se dirige el SABP.	29
Figura 12. Sello de calidad turística.	30
Figura 13. Reconocimiento a las empresas turísticas..	31
Figura 14. Marcas de la corporación Arama..	33
Figura 15. Organigrama del restaurante Mangos.	38

Introducción

El presente trabajo monográfico se desarrolló con el propósito de identificar y explicar las distintas metodologías para la aplicación de buenas prácticas turísticas en base a las manuales elaboradas en el marco del Plan Nacional de Calidad Turística del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur).

La estructura tiene el siguiente esquema: En el capítulo I, se explica la definición teórica de implementar buenas prácticas en turismo que servirá como base para seguir el esquema del trabajo de forma apropiada.

El capítulo II, se refiere a la información detallada sobre la clasificación de los manuales de buenas prácticas en gestión de servicio como en agencia de viajes, establecimientos de hospedaje, restaurantes, transporte terrestre turístico y atención de clientes dirigido al personal de contacto. Asimismo, se explica lo referente al sistema de aplicación y cómo se obtiene el reconocimiento de buenas prácticas dirigido a las empresas turísticas.

Por último, se concluye con la implementación de las buenas prácticas de manipulación en el área operativa del restaurante Mangos, ubicado en el distrito de Miraflores. Las prácticas se basan en la inocuidad y calidad sanitaria para brindar la satisfacción a sus comensales con una experiencia gastronómica de sus platos.

Capítulo I

Principios conceptuales sobre aplicación de buenas prácticas y turismo

1.1 Definición de buenas prácticas

En referencia al término de buenas prácticas debe denotar que son actividades y procesos que se orientan a lograr la calidad. En ese sentido, las buenas prácticas reúnen un conjunto de elementos y factores que las empresas turísticas ejecutan con la finalidad de satisfacer las necesidades, deseos y exigencias de los turistas a través de procesos estandarizados, coherentes y acorde con el tipo de servicio que se oferta.

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO, 2015), el concepto se centra en que:

Una buena práctica no es tan solo una práctica que se define buena en sí misma, sino que es una práctica que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, y, por lo tanto, se recomienda como modelo. Se trata de una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número posible de personas (p. 1).

Este concepto apunta al término estandarización de procesos. Eso quiere decir, que los procedimientos han demostrado ser eficaces en el cumplimiento de sus objetivos y por lo tanto, pueden ser replicados por diversas organizaciones en diferentes contextos.

Así lo sostiene Montoro (2020) “hace referencia a pautas aconsejables que se adecúan a una determinada perspectiva normativa, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto” (párr. 1).

Siguiendo lo establecido, las buenas prácticas son el resultado de la ejecución de procedimientos y que son sistematizados por diversas organizaciones de carácter privado y público. Algunas de estas prácticas forman parte de sistemas de gestión de la calidad diseñados para diversos sectores empresariales.

1.2 Definición de turismo

El término turismo tiene su origen en dos vocablos uno proveniente del latín y otro del griego; que luego se tradujeron al inglés, y posteriormente al español. Para Entorno turístico (2018), la palabra turismo deriva del término tur; proviene de tornare en latín; y tornos, del griego. La traducción sería círculo o giro.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2008) refiere que, es una actividad relacionada con los viajes de las personas, los cuales se realizan por diversos motivos, entre los principales se puede mencionar al ocio, la salud, práctica de deportes, negocios, etc. Para ser considerada actividad turística los viajes deben realizarse con un tiempo no mayor a un año y cómo mínimo de 24 horas,

Es línea, La Asamblea General de las Naciones Unidas (2001), promulgó el Código de Ética Mundial para el Turismo; en donde se establece que:

El turismo es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo es un factor insustituible de auto educación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad (art. 2).

Por lo expuesto, la actividad turística contempla el intercambio cultural entre los turistas y las comunidades receptoras. En ese sentido, es una actividad dinamizadora para el aprendizaje de las formas de vivir y comprender la relación entre el hombre y su entorno.

Por otro lado, Morillo (2010) postula una definición que abarca muchos de los aspectos mencionados:

En este orden de ideas, el turismo es un fenómeno social que consiste en un conjunto de relaciones por desplazamientos voluntarios (el turismo existe sólo en condiciones de libertad donde los individuos tengan facultades para decidir cuándo y hacia donde desplazarse. No existe turismo cuando el individuo está obligado a desplazarse) y temporales de individuos o grupos que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultural o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro (p. 142).

A modo de resumen, el turismo involucra términos como libertad, entorno habitual, destino, tiempo de permanencia y actividades de ocio o placer que conjugadas dan origen al concepto. No obstante es menester recordar que el término se ha ido adaptando a los nuevos contextos.

1.3 Prestadores de servicios turísticos

Dentro de la actividad turística confluyen muchos actores de forma directa e indirecta. Los principales son los prestadores de servicios turísticos, que en líneas generales son empresas privadas que ofertan productos y servicios turísticos. En ese sentido, la Ley N° 29408 (2009), decreta “que los prestadores de servicios turísticos son personas naturales o jurídicas que participan de la actividad turística con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos, de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas” (art. 27).

Estas empresas pueden ofertar servicios turísticos en diversas modalidades como: servicio de hospedaje, establecimientos de restauración (alimentos y bebidas), agencias de viajes, transporte turístico, guías de turismo, organización de congresos, convenciones y eventos o similares.

1.4 Planta turística

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2012) señala que la planta turística está conformada por las instalaciones físicas necesarias para el desarrollo de los servicios turísticos. Se clasifica de la siguiente manera:

- Hoteles,
- agencias de viajes,
- restaurantes, etc.

1.5 Infraestructura turística

Para el MEF (2012), la infraestructura turística se conforma por todos los servicios indispensables para el funcionamiento de una población como por ejemplo, agua, luz,

internet, accesibilidad vial, provisión de alimentos, entre otros. Sin estos no sería posible desarrollar la actividad turística. Se clasifica de la siguiente manera:

- Transporte: Aéreo, terrestre y acuático.
- Servicios básicos y comunicaciones.

Por lo expresado, para el desarrollo de la actividad turística es necesario contar con un conjunto de elementos vitales, los recursos turísticos, la planta turística, la infraestructura turística, la presencia de una entidad gestora y la participación activa de la población como prestadores de servicios turísticos o como parte de las unidades gestoras.

Capítulo II

Manuales de buenas prácticas turísticas

2.1 Marco legal

La entidad rectora de la actividad turística en el Perú es el Mincetur (Congreso, 2009). Dentro de sus competencias se encuentra la aprobación y actualización del Plan Estratégico Nacional de Turismo (Pentur). Este es un instrumento de gestión que articula diversas actividades para el planeamiento de la actividad turística en todo el territorio.

Como parte de los programas de intervención para ejecutar el Pentur, el Mincetur (2017), elaboró el Plan Nacional de Calidad Turística (Caltur). La finalidad de este programa de intervención es establecer las directrices, actividades y procesos para mejorar la calidad de los servicios turísticos ofertados por los prestadores de servicios turísticos y las unidades de gestión turística en gobiernos regionales y locales.

Tabla 1
Aprobación del marco legal

Año de publicación	Plan nacional de calidad turística
En el año 2005 - 2015	Es un plan inspirado en la certeza que un producto turístico de calidad debe combinar atractivos y servicios de forma tal que motive la decisión de viaje a los turistas y, entender las necesidades y aspiraciones del cliente para alcanzar la satisfacción.
En el año 2016 - 2025	Recibiéndose las sugerencias por parte de las entidades públicas o privadas, así como de personas naturales interesadas, las mismas que han sido evaluadas por la Dirección de Normatividad y Calidad Turística del Viceministerio de Turismo.
En el año 2017 - 2025	Que, por las razones antes expuestas y conforme a los documentos del Visto, corresponde aprobar el Plan Nacional de Calidad Turística.

Nota: Aprobación del marco legal del plan nacional de calidad turística. Fuente: Mincetur, 2018.

El ámbito de acción del Caltur, se orienta atender las demandas de sectores que son primordiales en la actividad turística. En la figura 1, se identifican cuatro sectores.

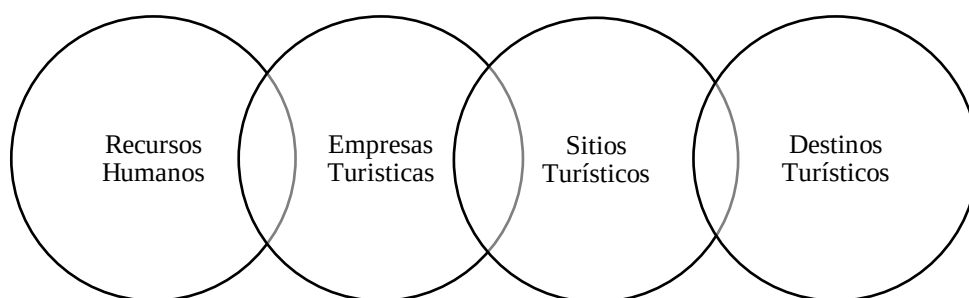


Figura 1. Ámbitos del plan nacional de calidad turística. Fuente: Mincetur, 2017.

Como muestra la figura 1. Las actividades de capacitación se orientan al recurso humano, los prestadores de servicios turísticos, los sitios turísticos (recursos y atractivos) y los destinos turísticos, que son espacios geográficos en donde se desarrollan actividades turísticas, con prestación de servicios y que tiene una unidad de gestión pública, privada o mixta.

2.2 Clasificación de manuales de buenas prácticas

Los manuales de buenas prácticas juegan un rol muy importante para los actores vinculados al turismo; siendo así un elemento clave de competitividad a nivel local e internacional.

En el marco de ejecución del Caltur y con apoyo de diversas empresas privadas, se elaboraron manuales de buenas prácticas para los diversos sectores turísticos. Los manuales contienen información precisa sobre las funciones y responsabilidades que asume el prestador de servicios turísticos.

El primer manual se elaboró teniendo como referente al turismo sostenible. Para la Comisión de Promoción del Perú (PromPerú, 2006) tiene como propósito de “corregir o mejorar la actual gestión operativa de las empresas, a fin de prevenir o minimizar los posibles impactos negativos que puede generar la actividad turística, optimizando la calidad de los servicios ofrecidos al visitante” (p. 5).

Los manuales de buenas prácticas, se clasifican en dos grupos: Gestión de servicio y gestión ambiental. Los sectores a los cuales atienden se muestran en las figuras 2 y 3.

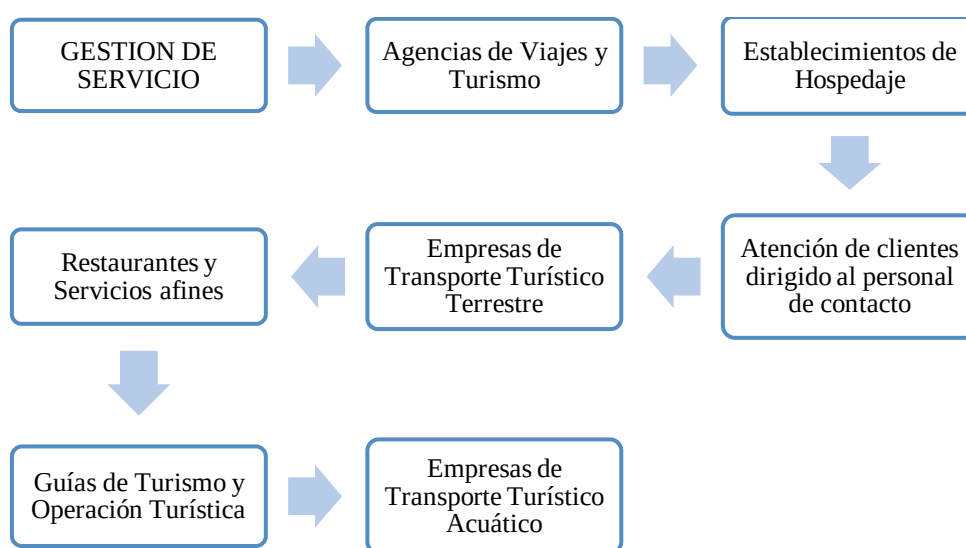


Figura 2. Clasificación de gestión de servicio de los manuales de buenas prácticas.
Fuente: Autoría propia.

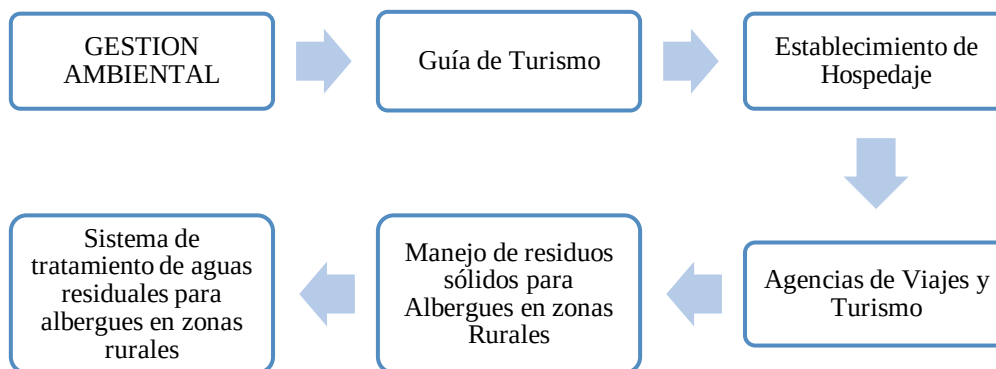


Figura 3. Clasificación de gestión ambiental de los manuales de buenas prácticas.
Fuente: Autoría propia.

Acorde con sus competencias, el Mincetur, como entidad rectora a través del Caltur, desarrolló un conjunto de manuales de buenas prácticas dirigidos a los distintos prestadores de servicios turísticos con la finalidad de brindar información y establecer contenidos procedimentales para garantizar la calidad de sus operaciones enfocadas en la calidad.

2.2.1 Manual de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo.

Fue elaborado con la finalidad de establecer los procesos, actividades y gestiones que deben aplicar las agencias de viaje. A continuación se detallan aquellas que tienen relación directa e indirecta con la calidad de los servicios como el proceso de reserva de los servicios contratados por la agencia de viajes.

Entre los pasos más relevantes se encuentran los relacionados con la consolidación de la venta; para lo cual, es importante que la empresa cuente con un sistema de gestión. Para el Mincetur (2013a) esto permitirá:

- Agilizar los trámites y recabar información del contacto para las gestiones pertinentes como comunicación ante cambios imprevistos, facturación, entre otros.

- El proceso continua cuando el cliente recibe información sobre los servicios contratados, la modalidad de pago y las condiciones para anular o postergar los servicios contratados.
- No es novedad que muchas personas planifican sus viajes con mucho tiempo de anticipación, por ello, compran servicios turísticos para ejecutarse dos o hasta seis meses después de la compra en ese sentido, las agencias de viajes deben prestar mucha atención a la conformación de la compra de estos servicios para lo cual, emplean diversas plataformas de compra directa online o vía telefónica.
- Llegada la fecha de ejecución de los servicios contratados las agencias de viajes se ponen en comunicación con las empresas prestadoras de servicios turísticos (hoteles, restaurantes, empresas de transporte, etc. para asegurarse que todos los servicios contratados están listos y que no exista ningún inconveniente.
- Durante la ejecución de los servicios las agencias de viajes deben estar en constante comunicación con sus pasajeros y con los prestadores de servicios para ejecutar medidas correctivas frente a los problemas que puedan suscitarse.
- El trabajo de agencia de viaje no debe terminar con la culminación de los servicios; sino que, debe llevarse un control de la calidad de los servicios percibida por los pasajeros. Este procedimiento puede realizarse a través de una encuesta y de los reportes de las personas encargadas de la operación y venta de los servicios.

2.2.2 Manual de buenas prácticas para establecimientos de hospedaje.

Los turistas del siglo XXI son muy exigentes; no solo buscan un lugar de descanso y pernocte para un día, sino, complementos a su experiencia de viaje como la comodidad, el confort y el servicio.

En este apartado se muestra información sobre la gestión de servicio en calidad el área operativa de los establecimientos de hospedaje. Se definen las capacidades y actitudes de los actores involucrados.

Para una mejor comprensión de las actividades vinculadas a la calidad, se muestra en la figura 5, un ejemplo de estructura organizacional de un establecimiento hotelero

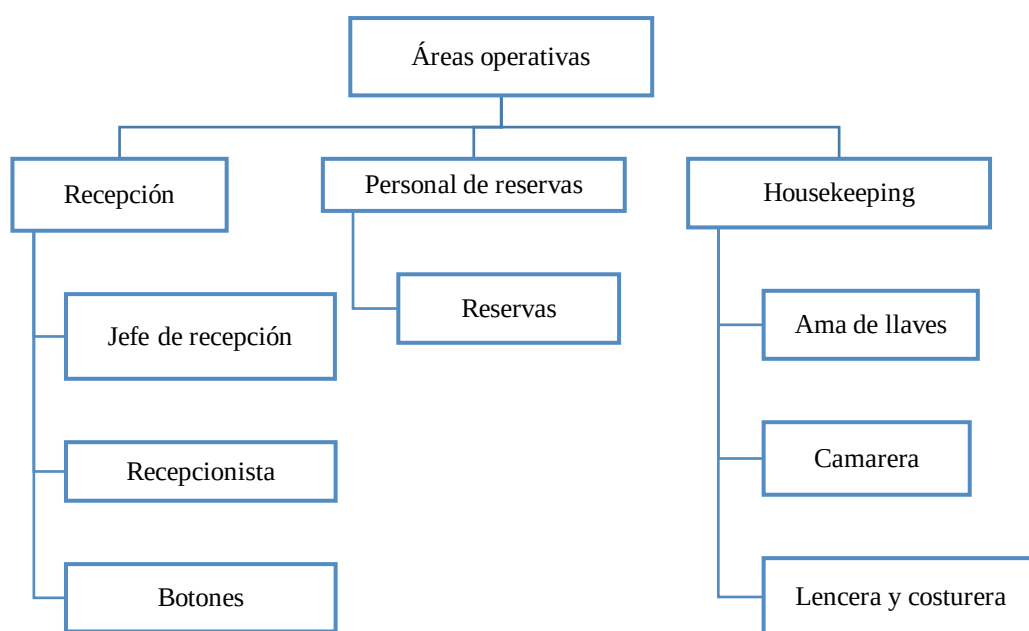


Figura 4. Organigrama de las áreas operativas. Fuente: Mincetur, 2008.

Las empresas turísticas organizan su parte operativa de acuerdo a sus necesidades y planificación estratégica; sin embargo, en el ámbito hotelero se considera, a la organización mostrada en la figura 4, como la base para un establecimiento categorizado que oferta servicios de calidad. En ese sentido, el Mincetur (2008a), describe las funciones:

- Área de recepción: Esta área se encarga de la mensajería, recepción, comunicación y reserva de los huéspedes. Cuenta con un jefe o encargado que tiene como principales responsabilidades la selección y entrenamiento de los nuevos colaboradores, además de

supervisar, controlar y evaluar, las actividades y procedimientos empleados para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.

- **Recepcionista:** se encarga de recibir a los huéspedes y aplicar el procedimiento para registrar a los huéspedes. Además, brinda información sobre los servicios y restricciones del establecimiento. Se encarga además, de la facturación de los servicios prestados durante la estadía de los huéspedes.
- **Botones:** Se encarga de dar la bienvenida a los huéspedes. Puede brindar información sobre diversos servicios que brinda el establecimiento u otros servicios externos.
- **Área de reservas:** Se encarga de la reserva de las habitaciones del establecimiento.
- **Área de housekeeping:** A través de la jefa del área se encarga de la organización, limpieza y mantenimiento de las habitaciones; así como la supervisión de las áreas comunes, la lencería, entrenamiento y supervisión del personal.
- **Camarera:** Se encarga de la organización; limpieza; y orden de los equipos, instalaciones, insumos, lencería y amenities.
- **Lavandera, lencera y costurera:** Se encarga del control y abastecimiento de la lencería; así como del lavado, planchado y almacenamiento de la lencería y hasta la ropa de los huéspedes.

Los establecimientos hoteleros se dividen en dos grandes sectores: los categorizados y los no categorizados. En el caso de los establecimientos categorizados, estos reciben un reconocimiento a través de estrellas: de una a cinco. Los establecimientos hoteleros para alcanzar estas categorías deben desarrollar y aplicar un conjunto de requisitos establecidos por la entidad rectora, el Mincetur. En las figuras 5 y 6, se muestran dos formularios empleados para el registro de actividades de supervisión, control y monitoreo de la prestación de los servicios en un establecimiento hotelero categorizado como dos estrellas.

HOTEL XYZ

★ ★

Reporte Diario de Quejas y Solicitudes

Fecha:

Hora	Cuarto	Nombre del Huésped	Agenzia de Viajes (si aplica)	Motivo	Observaciones	Reporta a:	Seguimiento	Recepcionista

NOTA IMPORTANTE: Favor de entregarlos al Responsable de Recepción en cada cambio de turno.

Figura 5. Modelo de reporte diario de quejas y solicitudes. Fuente: Mincetur, 2012.

HOTEL XYZ

★★★

TARJETA DE
SUGERENCIAS/COMENTARIOS

Las sugerencias y los comentario son muy importantes para nosotros. Por ello, quisiéramos saber qué opinas sobre tu estadía y si tienes alguna recomendación para mejorar nuestro servicio. Por favor, háznolos saber en estas líneas. Gracias

Su nombre (Opcional):

N° Habitación:

Fecha:

Figura 6. Modelo de tarjeta de sugerencia. Fuente: Mincetur, 2012.

2.2.3 Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines.

Este manual tiene como propósito contribuir al desarrollo de la calidad poniendo en práctica procesos y actividades enfocadas en la inocuidad alimentaria. El documento aborda muchos temas, desde la definición de conceptos, la cadena de producción, los procedimientos internos que deben seguir los manipuladores de alimentos, las prácticas de higiene empleadas por el personal y para garantizar la limpieza e higiene del establecimiento. Por ello, el Mincetur (2008b), establece las principales actividades que deben aplicarse en el marco de la gestión de la calidad:

- Los establecimientos que expendan alimentos y bebidas deben contar con protocolos y procesos que garanticen la limpieza y desinfección constante y periódica del establecimiento, de los equipos y utensilios aplicando productos químicos adecuados y siguiendo procedimientos establecidos en documentos de gestión.
- En relación a la higiene personal, los establecimientos de restauración deben asegurar la calidad de los procesos desde todos los sectores, entre ellos, se encuentra la higiene personal. Los empleados deben presentar buen estado de salud antes de iniciar su jornada laboral; durante la manipulación de alimentos, debe lavarse las manos de forma constante y de manera adecuada; debe emplear uniforme de cocina; y mantener condiciones de higiene como no fumar, comer, libar o hablar durante los procesos de manipulación de alimentos; tener las uñas cortadas, no usar aretes u otros adornos en el cuerpo y ducharse antes de iniciar la jornada laboral. Asimismo, deben contar con certificado de salud emitido por la autoridad competente.

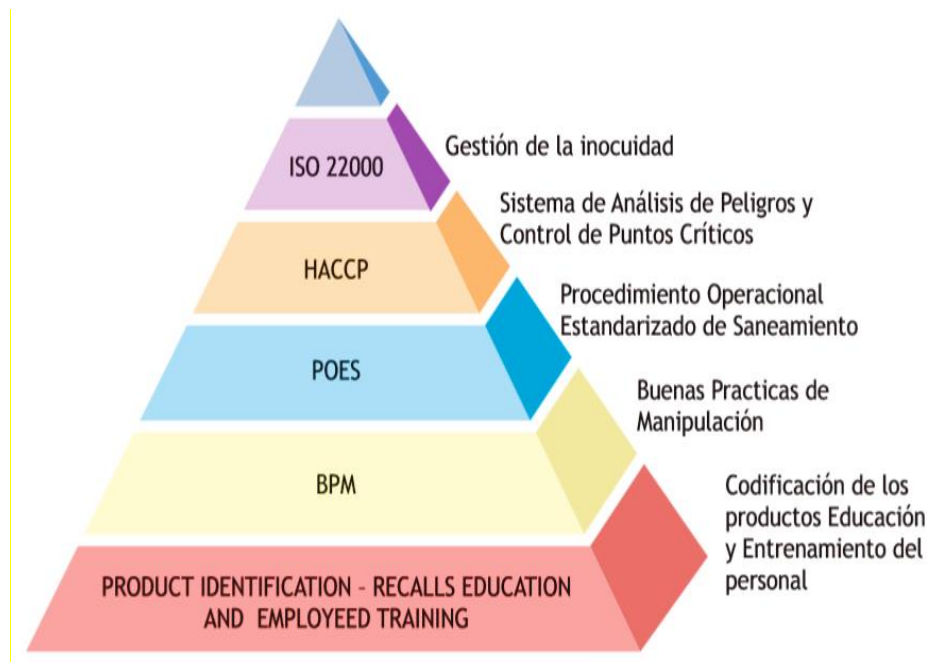


Figura 7. Pirámide de la seguridad alimentaria. Fuente: Mincetur, 2008.

Existen niveles de procesos que garantizan la inocuidad de los alimentos. El estándar de procesos más elevado es el Sistema de la Inocuidad ISO 22000. Estos son mecanismos que regulan la producción industrial de alimentos, equipos, medicamentos, entre otros sectores delicados. Los establecimientos de restauración deben cumplir con las buenas prácticas de manufactura. Como herramientas empleadas se encuentran los planes de higiene y saneamiento y los procedimientos operacionales estandarizados.

Si las empresas desean cumplir con sistemas de calidad más elevados como el Sistema de análisis de peligros y control de puntos críticos (HACCP), por sus siglas en inglés, deben cumplir con la ejecución de los procedimientos de buenas prácticas de manufactura.

El Mincetur (2008b), establece los procesos que garantizan la inocuidad de los alimentos, estos son:

- Control y vigilancia de los alimentos en la compra, almacenamiento, producción y conservación: para ejecutar correctamente estos puntos críticos la organización debe contar con infraestructura adecuada como almacenes de frio y seco, correcta

ventilación, iluminación e infraestructura gastronómica. Por otro lado, se deben establecer los criterios organolépticos para aceptar o rechazar los productos al momento de comprarlos, conocimiento sobre las temperaturas adecuadas de conservación, cocción y de peligro de contaminación.

- Capacitación en prácticas de higiene, uso de equipamiento, control de plagas y manejo de residuos. Las estrategias en el control de plagas son las medidas de protección que emplea el establecimiento contra el ingreso de plagas de insectos y roedores. El manejo de residuos procura la selección, reciclado y reutilización de las mermas o productos reciclables.

2.2.4 Manual de buenas prácticas para empresas de transporte turístico terrestre.

Las empresas de transporte turístico terrestre son aquellas que brindan servicios de traslados a los pasajeros a nivel local, regional o nacional que tengan recursos y atractivos turísticos.

Con la finalidad de conocer de forma práctica los procedimientos establecidos en el manual de prácticas para empresas de transporte turístico terrestre, el Mincetur (s.f.), establece algunas definiciones:

- Excursión: Consiste en el traslado de personas hacia un punto fuera de la ciudad.
- Circuito: Consiste en el traslado de personas a centros, recursos y atractivos turísticos que están articulados.
- Traslado: Es la actividad que tiene como finalidad el transporte de ida y vuelta de personas desde un determinado punto de origen, hacia un recurso, atractivo o destino turístico.

2.2.4.1 Parámetros de calidad en el servicio de transporte turístico terrestre.

Entre las principales actividades para garantizar la calidad de los servicios en este sector se encuentran: Comodidad, seguridad, confiabilidad y puntualidad (Mincetur, 2010).

Por otro lado, se encuentran las funciones de atención al cliente; las cuales, para el Mincetur (2010) consisten en:

- Ofrecer a los clientes servicios de calidad facilitando información sobre los servicios ofertados.
- Contar siempre con uniforme, higiene personal y buena presencia.
- Contar con sistema de reservas para garantizar la correcta recepción de datos de los clientes.
- Verificar la limpieza de las unidades, la operatividad del micrófono, aire acondicionado, extintor y que cuente con botiquín de primeros auxilios.
- Controlar y verificar que los conductores cuenten con la licencia de conducir correspondiente a la clase y categoría vigente.

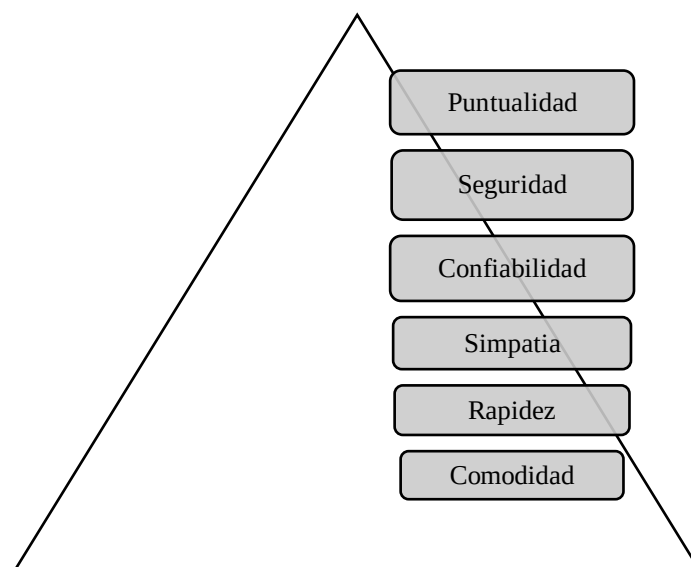


Figura 8. Parámetros de calidad. Fuente: Mincetur, 2010.

2.2.5 Manual de buenas prácticas para la atención de clientes.

Este manual establece la importancia de la capacitación del personal encargado de atender a los clientes. Estos deben conocer y aplicar técnicas que les permitan conocer al cliente y resolver sus quejas y reclamos.

Conocer los principios básicos de atención y calidad del servicio al cliente es fundamental para garantizar la calidad del servicio en cualquier empresa del sector turístico.

El manual de buenas prácticas para atender a los clientes, detalla los criterios de gestión de la calidad del servicio. Para establecer los criterios de atención al cliente, es necesario precisar algunas diferencias entre ellos. De acuerdo a los gustos, preferencias, nivel socioeconómico, nivel social, etc. los clientes presentan diferentes características. En la figura 10 se presenta un ejemplo de perfil de turista.

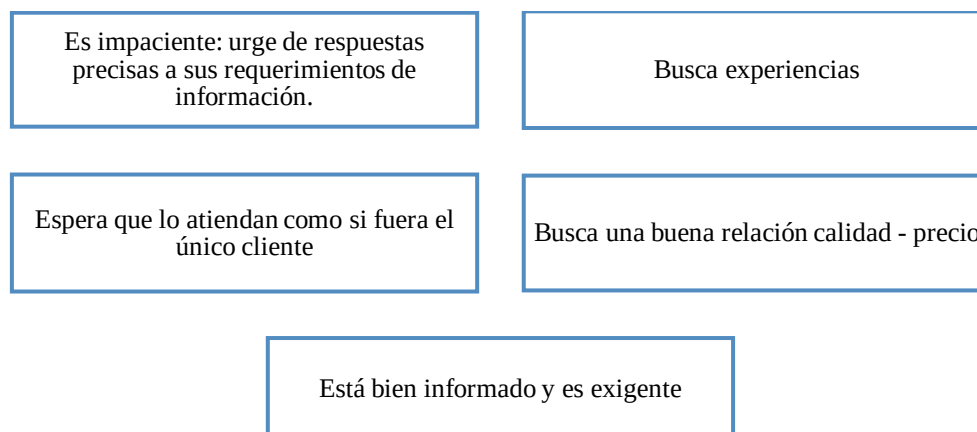


Figura 9. Ejemplo perfil del turista. Fuente: Mincetur, 2013.

Con la finalidad de establecer procedimientos estandarizados, Impulsa (2015) establece los preceptos de atención al cliente:

- (a) al cliente se le tendrá presente por encima de todo; (b) no hay nada imposible cuando se quiere; (c) cumple todo lo que prometas; (d) dale al cliente más de lo que

espera; (e) para el cliente tú marcas la diferencia; (f) fallar en un punto significa fallar en todo; (g) un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos; (h) el juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente (i); por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar y; (j) cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo (párr. 2).

Para cumplir con los mandamientos de la atención al cliente, las organizaciones deben emplear sistemas de comunicación efectiva. En la figura 11, se muestra el proceso para desarrollar un sistema de comunicación efectiva.

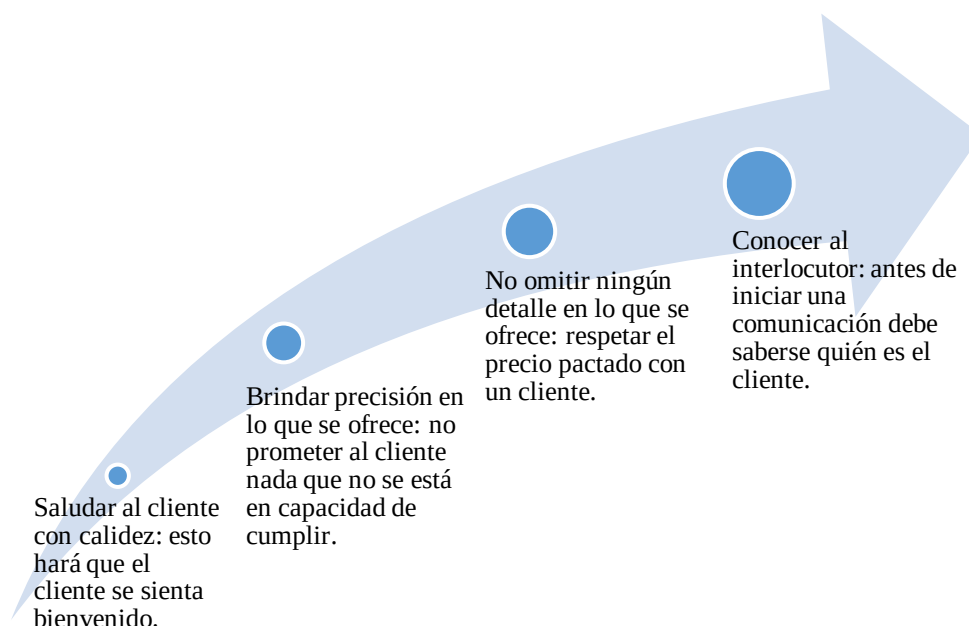


Figura 10. Proceso de una comunicación efectiva. Fuente: Mincetur, 2013.

Los procesos de atención a los clientes no deben excluir de su finalidad a los reclamos y quejas. No existe un sistema infalible; por ello, es necesario que dentro de procedimientos establecidos, se incluya un protocolo de manejo sobre los reclamos y las quejas. En la tabla 2, se muestra un ejemplo.

Tabla 2
Proceso para el correcto manejo de quejas

Pasos del proceso	Detalle
Nº 1:	Prestar atención al momento de recibir una queja (tomar nota de la situación descrita) y mostrar interés en ayudar al cliente.
Nº 2:	Si es posible brindar una solución en el momento, ofrézcala y llévela a cabo.
Nº 3:	Darle seguimiento a la queja, hasta asegurarse de que fue debidamente solucionada (incluso cuando la queja haya sido transferida a otra área o persona de la empresa).
Nº 4:	Verificar con el cliente que su queja fue solucionada y que este se encuentre satisfecho con el resultado.

Nota: Propuesta para un buen manejo de quejas para empresas del rubro turístico. Fuente: Mincetur, 2013.

Es necesario precisar que la aplicación de las buenas prácticas no solo se orienta a los clientes; dentro del contexto actual, es necesario que se apliquen buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente, con responsabilidad social, cuidado y protección del patrimonio cultural y natural.

2.3 Sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP)

Como instrumento de ejecución de las políticas de calidad establecidas por el Caltur (2017), se mejoró los procedimientos del SABP. Esta estrategia apunta a brindar asesoría técnica a los prestadores de servicios turísticos a través un programa de capacitaciones dirigidas por el Centro de Formación en Turismo (Cenfotur). En ese sentido, para el Mincetur (2021).

El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP es la herramienta del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR orientada a introducir al prestador de servicios turísticos en procesos de mejora continua de la calidad, mediante la aplicación de buenas prácticas de gestión, diseñadas específicamente para cada tipo de servicio (párr. 1).

Entonces, uno de los propósitos de esta herramienta es superar las exigencias de un mercado global y altamente competitivo.

En la figura 12, se muestran los sectores beneficiados con esta herramienta.

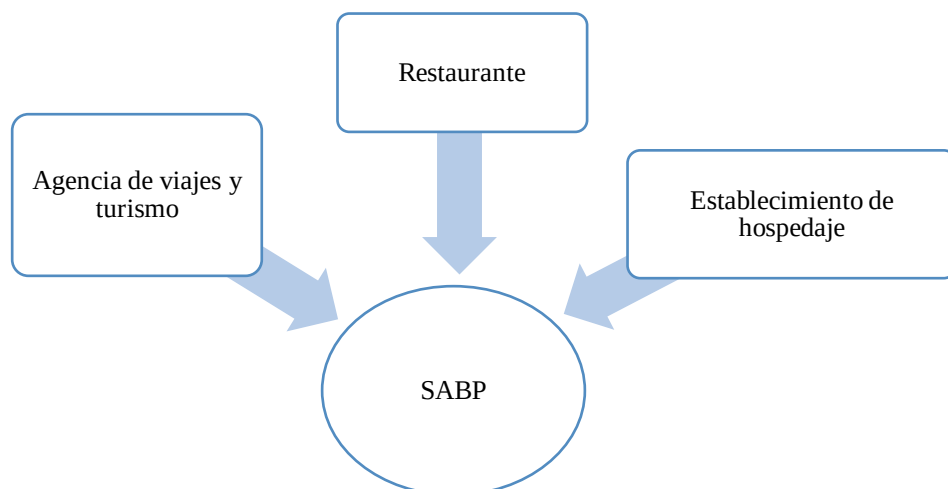


Figura 11. Servicios que se dirige el SABP. Fuente: Mincetur, 2021.

El ámbito de aplicación es a nivel nacional; sin embargo, para ejecutarlo es necesario que se cuente con prestadores de servicios turísticos que cuenten con los requisitos establecidos por el programa.

Por otro lado, es necesario describir los objetivos del SABP. Para ello se presenta la tabla 3

Tabla 3
Objetivos del SABP para los prestadores de servicios turísticos

Objetivos	Detalle
Nº 1:	Fomentar la implementación de procesos de mejora continua.
Nº 2:	Desarrollar una cultura de calidad.
Nº 3:	Reconocer la importancia de prestar servicios de calidad.
Nº 4:	Sentar las bases para el otorgamiento del Sello de Calidad Turística.

Nota: Objetivos del sistema de aplicación de buenas prácticas. Fuente: Mincetur, 2017.

El SABP es una herramienta estructurada, por lo que, su aplicación se hace de forma gradual. En la tabla 4, se presenta las fases de aplicación.

Tabla 4
Fases del SABP para los prestadores de servicios turísticos

Fases	Proceso	Descripción
1	Capacitación	Mediante sesiones de capacitación reciben explicación detallada sobre el contenido de los MBP y la forma de aplicar.
2	Asistencia Técnica	Reciben asesoramiento experto directo individualizado, para la mejor aplicación de las buenas prácticas.
3	Monitoreo y Evaluación	Son evaluados y monitoreados para verificar el nivel de aplicación de las buenas prácticas.
4	Reconocimiento	A quien aplique por lo menos el 80% de las buenas prácticas.

Nota: Fases del sistema de aplicación de buenas prácticas. Fuente: Mincetur, 2017.

El ciclo de aplicación y ejecución el SABP, requiere de la participación activa de los representantes de los establecimientos hoteleros. Por lo que, el tiempo de implementación puede demorar hasta un año. Cuando las empresas turísticas consiguen aplicar los criterios y procedimientos de calidad establecidos por el SABP, se hace acreedor de un distintivo que identifica al prestador como empresa de calidad. El símbolo distintivo es la, C, el cual es otorgado por el Mincetur (Mincetur, 2017).



Figura 12. Sello de calidad turística. Fuente: Mincetur, 2017.

La aplicación de buenas prácticas en el sector turístico ha tenido importantes resultados en los últimos tres años. Según Tnews (2019), la entidad rectora otorgó este galardón a 222 empresas del rubro turístico ubicadas en 20 regiones del territorio nacional entre los años 2018 y 2019.

Una de las empresas a quien se le otorgó el máximo nivel de calidad, fue la agencia de viajes Machupicchu Agency, la cual, obtuvo el nivel 3 (Oro). Esta categoría la tienen solo 26 organizaciones a nivel nacional (Tnews, 2019). En la figura 15, se muestra la premiación realizada a prestadores de servicios turísticos que obtuvieron la certificación de calidad otorgada por el Mincetur.



Figura 13. Reconocimiento a las empresas turísticas. Fuente: Mincetur, 2021.

Aplicación práctica

Para la aplicación práctica se eligió al restaurante Mangos. Es una organización de carácter privado, con amplia trayectoria en el sector. A continuación se presenta información general sobre el establecimiento.

Datos de la empresa

- Razón social : Giamen S.A.C.
- RUC : 20424718361.
- Nombre comercial : Mangos Restaurant.
- Dirección : Av. Malecón de la Reserva Nro. 610 Int. 402, Miraflores.
- Teléfono : (01) 242 6779.
- Página web : <http://www.mangosperu.com>.
- Horario : Lunes a domingo de 8:30am a 9pm.
- Gerente General : Eduardo Aramburu Duclos.

Descripción

En el año 2016 Mangos se incorpora al grupo Arama encabezado por la familia Aramburu, uno los grupos gastronómicos más representativos del país.

La figura 14, muestra las principales marcas de esta organización.



Figura 14. Marcas de la corporación Arama. Fuente: Mangos, 2021.

Esta empresa ha participado en diferentes eventos de carácter internacional que se han desarrollado en el Perú como: los Juegos Panamericanos, la Junta de Gobernadores del Banco Mundial, entre otros. Por ello, para Mesa247 (2021) se define como una empresa que “ha sido parte de la escena gastronómica limeña por más de 19 años, creciendo junto con el boom de los últimos tiempos y evolucionando su propuesta para alcanzar los altos estándares de su público peruano y extranjero en general” (sección de Acerca de, párr. 1).

Es un restaurante casual que se reinventa constantemente para mantenerse a la vanguardia del sector siendo. Representa una opción diferente a la competencia por su variada carta que oferta platos contemporáneos y tradicionales, ideal para amigos y familia.

Misión

Para Mesa247 (2021) la misión consiste en ofrecer los mejores estándares de servicio, experiencias memorables y divertidas en un ambiente inspirador. Nos apasiona servir en cada momento, el trabajo en equipo es nuestra mayor fortaleza.

Visión

Para Mesa247 (2021), la visión consiste en ser el mejor restaurante peruano reconocido por brindar a sus clientes experiencias positivas memorables a cualquier hora del día.

Estructura orgánica

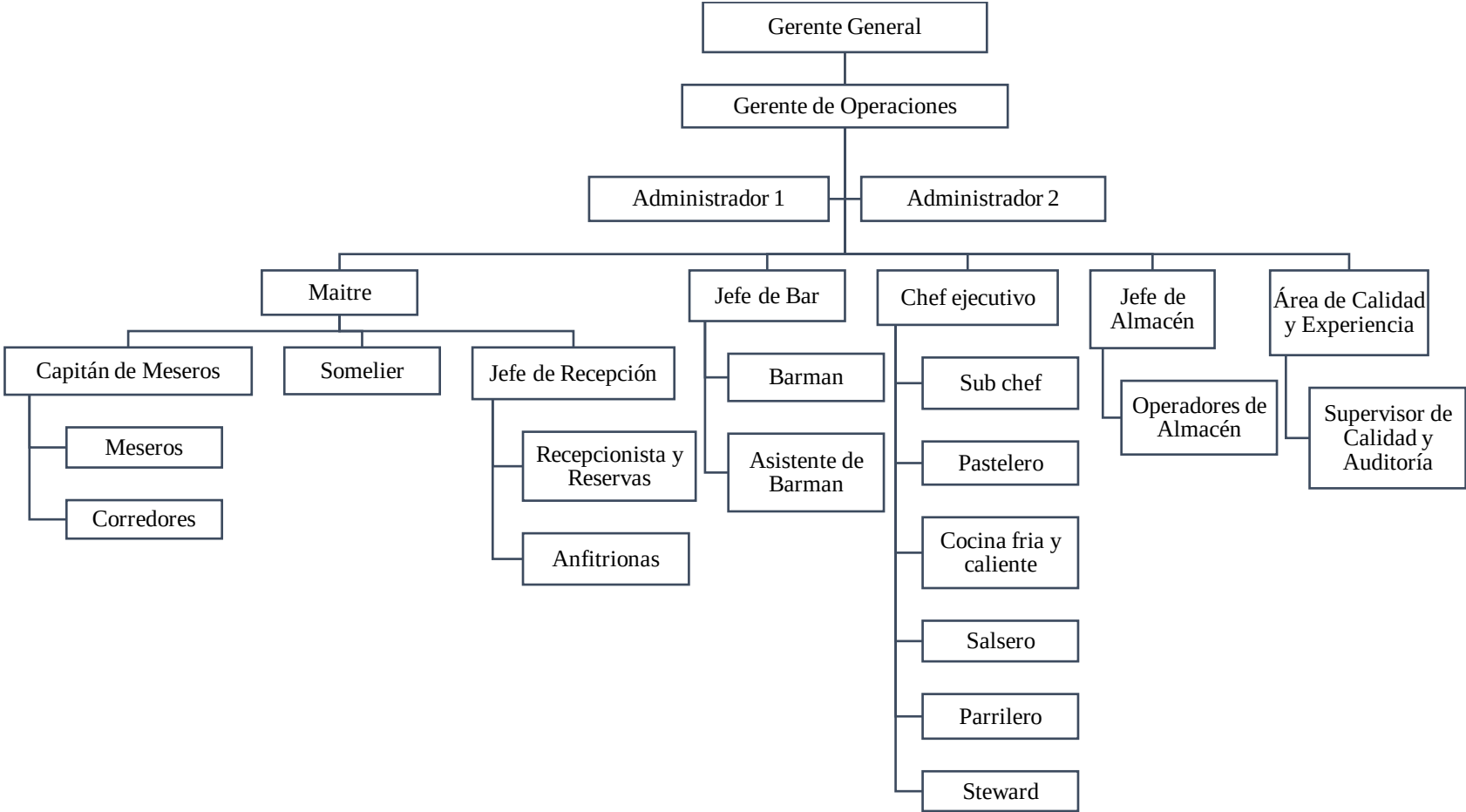


Figura 15. Organigrama del restaurante Mangos. Fuente: Mesa247, 2021.

Reservas

El restaurante Mangos cuenta con una página web; redes sociales como Facebook e Instagram; correo electrónico; teléfono fijo; y una plataforma online denominada Mesa247. Desde estos medios se pueden hacer reservaciones o absolver consultas.

Debido a que es una marca reconocida, tiene presencia en buscadores de servicios como Tripadvisor donde se encuentra las opiniones y calificaciones de los clientes que vivieron la experiencia gastronómica en el restaurante Mangos.

Carta

La oferta gastronómica es variada. Ofrece desayunos, ceviches, piqueos, entradas calientes, barra fría, sándwiches, ensaladas, arroces, pastas, postres; y cuenta con un bar desde inspiraciones, refrescos hasta cervezas artesanales.

Eventos

El restaurante desarrolla un conjunto de actividades, estas son:

- Mangos kids: manualidades, pasaporte y menú kids en el horario de todos los sábados y domingos de 10:00 am a 1:00 pm.
- Mangos halloween: manualidades, caritas pintadas y show infantil. Cada año se celebra junto a los más pequeños del hogar una fiesta de disfraces en nuestro lonche buffet.
- San valentín tropical love: desde las 5pm con Filomena y música en vivo.
- Summer sounds luau: es un evento musical que se realiza cada 2dos y 4tos jueves de temporada en la terraza de Mangos.
- Semana del chilcano: en el horario de 6:30 pm a 9:30 pm se realiza los welcome drinks

Implementación de buenas prácticas en el restaurante Mangos

Durante la realización de la presente monografía se realizó una entrevista con el chef ejecutivo Alcides Alegre Bocangel, quien amablemente accedió a brindar información acerca de la implementación de las buenas prácticas de manufactura (BPM) y el HACCP.

El chef ejecutivo es el responsable en pasar las auditorías de BPM en todas las áreas; monitorear la producción de alimentos, crear y hacer el book de la carta; controlar food cost; contratar y capacitar al personal de cocina.

El restaurante Mangos cuenta con diferentes áreas como un salón, una terraza con una vista panorámica de la bahía (Ver apéndice A) y una cocina principal donde se encuentra el pase, fríos o ensaladas, ceviches, parrillas, calientes, gratinados y dishwasher.

El área de pase es el espacio situado entre la cocina principal y la sala de restaurante, aquí se encuentra el jefe de cocina durante todo el servicio, en este espacio, los mozos cantan las comandas y el chef informa los pedidos al resto y los hace rectificar, si fuera necesario. Es importante el área de pase porque aquí se da el último toque en el acabado y los mozos esperan la autorización del chef para llevar los platos a los comensales.

Asimismo; el Maitre, es el encargado de cuidar el buen funcionamiento del restaurante, así como supervisar el estado y limpieza de las instalaciones, controlar los inventarios de bebidas, mantener una comunicación constante y directa con el jefe de cocina a la hora de la elaboración de cada plato.

Descripción del programa de higiene y saneamiento.

De la entrevista se recabó que, los manipuladores de alimentos cumplen con los procesos de higiene: deben usar el uniforme limpio, las uñas cortadas, el cabello limpio y corto cubierto con una malla protectora y guantes.

En el área de cocina se ha implementado una zona de lavado de manos, tal como, se establece en la norma sanitaria.

El uniforme que usan los trabajadores consiste en una filipina blanca, pantalón plomo oscuro, delantal, gorro de chef, zapatos cómodos y antideslizantes de cocina, guantes, mascarilla y malla protectora (Ver apéndice B).

Para garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, los días lunes de cada semana se realiza un test a los manipuladores de alimentos, para lo cual, llenan una ficha técnica para saber si tienen síntomas asociados a la Covid 19. Si un trabajador presenta síntomas como dolor de cabeza, fiebre o diarrea es separado del área y se comunica inmediatamente con el área de administración, luego es derivado al tópico y de ahí se designa a Essalud o alguna clínica particular para el tratamiento correspondiente.

En relación al programa de saneamiento, el restaurante cuenta con un sistema de evacuación para las aguas residuales como las rejillas con trampas de grasa instaladas dentro de cada área de la cocina principal y producción para prevenir la acumulación de grasa y evitar que el drenaje cause malos olores y problemas de contaminación.

El restaurante cuenta con un adecuado manejo de residuos sólidos, tiene varios contenedores para desechos orgánicos y degradables en el área de cocina, producción, servicios higiénicos, almacenamiento. Al finalizar el turno el dish retira la bolsa negra de basura y realiza una buena desinfección a cada contenedor.

En relación al programa de limpieza y desinfección de equipos y utensilios, los encargados de cada área son responsables de sus áreas de trabajo. Las mantienen limpias y desinfectadas cada vez que sea necesario (ver Apéndice C). Los equipos y utensilios son de material de acero inoxidable para que no transmita alguna sustancia tóxica, olores Y sabores a los alimentos.

La limpieza de los ambientes se realiza de forma diaria al culminar la jornada de trabajo. Los domingos se realiza la limpieza profunda de todo el restaurante.

Descripción del control de operación en la manipulación de alimentos

El restaurante tiene un jefe de almacén que se encarga de coordinar el abastecimiento con proveedores seleccionados por la administración, almacenar, reemplazar y distribuir los productos a cada área de la cocina. Los alimentos de alto riesgo como el pescado, pollo, carnes, frutas y verduras se recepciona hasta las 8am.

El proceso de control organoléptico se realiza siguiendo los siguientes pasos:

- Los operadores de almacén verifican cada producto como su procedencia, composición y características basadas en los criterios para aceptar o rechazar las materias primas.
- Luego de ello, los productos pasan a la cocina para desinfectarlos con una solución cloruro de sodio y después ingresan a las cámaras frigoríficas para no romper la cadena de fríos.
- Se controla y registra la temperatura óptima con termómetros en el área más fría del fondo y en el área más caliente cerca de la puerta.
- El almacenamiento para productos secos como harinas, azúcar, leche en polvo, entre otros. Requiere de espacios ventilados y con buena iluminación. Los productos se colocan en recipientes.
- Conocer la vida útil de cada alimento, es indispensable. Las verduras procesadas picadas o cortadas tiene un tiempo de uso de tres días y sin cortar, dura alrededor de siete días.
- A partir del periodo de tiempo del alimento, se establece la fecha de caducidad. Para lo cual, se rotula cada producto junto con los days dot (Ver apéndice D). Luego, son empacados al vacío.

- Otro de los procedimientos que se aplica en el restaurante es el conocido como FIFO "primero en entrar, primero en salir". Es una herramienta utilizada en la gestión del área de almacenamiento relacionado con los productos perecederos y mejorar la rotación de los productos.
- Para evitar la contaminación cruzada; se emplean procedimientos de limpieza y desinfección de todas las superficies de trabajo, los equipos y los utensilios después de cada uso. Evitar que los alimentos crudos entren en contacto con alimentos cocidos sin protección o que sean manipulados con las manos sucias o elementos contaminados.

Con el programa HACCP del restaurante se realiza un procedimiento de manejo adecuado de alimentos para prevenir peligros potenciales que podrían presentarse durante las diversas etapas de manejo de alimentos (Ver apéndice E).

Descripción del control de plagas y seguridad en la cocina

Respecto a las estrategias del control de plagas, el restaurante realiza de forma mensual fumigaciones.

Para evitar accidentes laborales se han establecido dentro de la cocina tapetes antideslizantes. Otra de las prácticas preventivas es colocar los extintores en sitios de fácil acceso y se sugiere el uso de zapatos cómodos debido al tiempo prolongado de trabajo de pie.

Descripción de las auditorías

Las auditorías se realizan dos veces al mes. Esta actividad es realizada por el supervisor de calidad y experiencia, quien se encarga de capacitar al personal operativo e inspeccionar que todos los productos se cumplan con las normas de calidad y seguridad en

las diferentes áreas como almacén, cocina, pastelería, bar, servicio, mantto y administración.

Los procedimientos que incumplen las BPM son registrados en formatos para identificar las falencias que requieren la aplicación de procesos de mejora.

Por estas características, la Municipalidad de Miraflores, otorgó un certificado al restaurante Mangos que lo acredita como restaurante saludable por haber obtenido calificación sanitaria aceptable e implementar buenas prácticas nutricionales (Ver apéndice F).

Síntesis

Las buenas prácticas turísticas, tiene su génesis en la aplicación de sistemas de calidad. Estas son procedimientos que han sido probados en diferentes sectores de la industria para garantizar el desarrollo de productos con estándares homogéneos.

A partir de ello, se adaptaron diversos procedimientos al sector de servicios a través de la norma ISO 9001. Sin embargo, esta no es la única propuesta a nivel internacional. Los países tienen la prerrogativa de elaborar sus propias reglas de normalización de procesos.

En el Perú, la entidad rectora de la actividad turística es el Mincetur. Para el desarrollo de la actividad turística se elaboró el Pentur. Como instrumentos de aplicación de las políticas de calidad, se creó el Caltur, que a su vez, desarrolló el SABP. De esta manera, las políticas de calidad decantan en procedimientos definidos a través de manuales de gestión de la calidad para los prestadores de servicios turísticos como agencias de viajes, establecimientos hoteleros, restaurantes, guías de turismo, entre otros.

El restaurante Mangos, implementa un sistema de buenas prácticas de manufactura. Este se aplica en todo el proceso de la cadena alimentaria que garantiza la inocuidad de sus productos. Por ello, ha sido catalogado como restaurante saludable y con buenas prácticas de manipulación de alimentos. Lo que ha generado que tenga reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Apreciación crítica y sugerencias

Las buenas prácticas turísticas se orientan a desarrollar un conjunto de procesos para asegurar la calidad de los productos y servicios. Para lo cual, se requiere de la participación de todos los actores involucrados desde los gerentes hasta el personal operativo. En ese sentido, aplicar de forma completa buenas prácticas turísticas requiere de la asignación de recursos y de personal capacitado.

En ese sentido, no se han desarrollado manuales de buenas prácticas acorde con la realidad de las micro y pequeñas empresas del sector turísticos. Muchas de ellas, por sus limitaciones no cuentan con recursos adecuados para asumir de forma total un sistema de buenas prácticas.

En ese sentido, es necesario adecuar o desarrollar propuestas de manuales de buenas prácticas acorde con las limitaciones y necesidades de las empresas con menos recursos.

A pesar de contar con un programa de buenas prácticas de manufactura, el restaurante Mangos, requiere realizar ajustes en el ámbito de la medición de satisfacción de sus clientes.

Por otro lado, es necesario capacitar de forma constante a los trabajadores para que mantengan los índices calidad en sus diversas funciones.

Referencias

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2001). *Código de Ética Mundial para el Turismo*. Recuperado de <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>
- Comisión de Promoción del Perú. (2006). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de http://media.peru.info/catalogo/Attach/manual_de_buenas_practicas_9124.pdf
- Ley N° 29408. Ley general del turismo. El Peruano, 17 de setiembre de 2009. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf
- Entorno turístico. (15 de mayo 2018). *Etimología del turismo*. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/etimologia-del-turismo-origen-palabra-turismo/>
- Panosso, A. (2007). Filosofía del turismo. Una propuesta epistemológica. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 16(4), pp. 389-400. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180713898001.pdf>
- Meza247. (2021). *Mangos restaurante*. Recuperado de <https://www.mesa247.pe/lima/restaurante/mangos>
- Ministerio de comercio exterior y turismo. (s.f). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Empresas de Transporte Turístico Terrestre*. Recuperado de <https://consultaturismo.jimdofree.com/app/download/9771687583/manual+de+buenas+practicas+de+gestion+de+servicios+para+empresas+de+transporte+turistico+terrestre.pdf?t=1414960660&mobile=1>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2008a). *Manual de buenas prácticas para establecimientos de hospedaje*. Recuperado de

<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/2.5.BuenasPracticasdegestiondeservicioparahospedaje-Peru.pdf>

Ministerio de comercio exterior y turismo. (2008b). *Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios afines*. Recuperado de

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

Ministerio de comercio exterior y turismo. (2010). *Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para empresas de transporte turístico acuático*. Recuperado de

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

Ministerio de Economía y Finanzas. (2012). *Guía metodológica para la identificación, formulación y evaluación social caso: turismo*. Recuperado de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacidades/capac_1_01/Aspectos_Conceptuales_de_Turismo_y_Mdulo_deIdentificaci.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013a). *Manual de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/04_mbp_avt/MBP_Agencias_Viajes_Turismo.pdf

Ministerio de comercio exterior y turismo. (2013b). *Manual buenas prácticas para la atención de clientes*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/04_mbp_avt/MBP_Agencias_Viajes_Turismo.pdf

content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/07_mbp_
acientes/MBP_AC_Mandos_Medios.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Plan nacional de calidad turística 2017 – 2025*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf

Montoro, M. (2020). *¿Qué son las buenas prácticas y para qué sirven?* Recuperado de <https://www.ats.edu.uy/buenas-practicas/>

Morillo, M. (2010). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, 1, pp. 135-158. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>

Organización Mundial de Turismo. (2008). *Glosario de términos de turismo*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura. (2015). *Plantilla de buenas prácticas*. Recuperado de <https://www.fao.org/3/as547s/AS547S.pdf>

Tnews. (26 de diciembre 2019). *Machupicchu agency obtuvo reconocimiento nivel oro del Mincetur por buenas prácticas de gestión*. Recuperado de <https://tnews.com.pe/machupicchu-agency-obtuvo-reconocimiento-nivel-oro-del-mincetur-por-buenas-practicas-de-gestion/>

Apéndices

Apéndice A: Instalaciones del restaurante Mangos.

Apéndice B: Protocolo de higiene del restaurante Mangos.

Apéndice C: Programa de limpieza y desinfección del restaurante Mangos.

Apéndice D: Herramientas de conservación de alimentos.

Apéndice E: Procesos de inocuidad del restaurante Mangos.

Apéndice F: Reconocimiento como restaurante saludable por la Municipalidad de
Miraflores.

Apéndice A: Instalaciones del restaurante Mangos



Figura A1. Terraza y salón del restaurante Mangos. Fuente: Mangos, 2021.



Figura A2. Barra del restaurante Mangos. Fuente: Mangos, 2021.

Apéndice B: Protocolo de higiene del restaurante Mangos



Figura B1: Uniforme de cocina del restaurante Mangos.
Fuente: Autoría propia, 2021.

Apéndice C: Programa de limpieza y desinfección del restaurante Mangos

MANGOS

FORMATO

CONTROL DE PROGRAMA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

PERIODO : ABRIL 2021

OFICINA

OPERACIÓN:	FRECUENCIA	RESPONSABLE	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Pisos	Diario	Personal de Limpieza	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F
Tacho de basura	Diario	Personal de Limpieza	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F
Lavaderos	Diario	Personal de Limpieza	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F
Puertas	Diario	Personal de Limpieza	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F
Mesas y sillas	Diario	Personal de Limpieza	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F
Paredes	Diario	Personal de Limpieza	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F
Perchero	Diario	Personal de Limpieza	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F
Luminarias	Mensual	Personal Mantenimiento																											
Extintor	Diario	Personal de Limpieza	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F	P	M	F
LIMPIEZA PROFUNDA	Semanal	Personal de Limpieza																											
Verificado por:	Al finalizar el turno	Jefatura de área																											

Nota: El Relievo del personal que sale de descanso asumirá las responsabilidades de limpieza y desinfección descritos en este plan.

VERIFICACIÓN		CUANDO
P:	PRE OPERACIONAL	Antes de inicio de turno
M:	MITAD DE TURNO	
F:	FINAL DE TURNO	Final de Turno

LEYENDA	
No Programado	
Programado	
Realizado	v

Figura C1. Ficha de registro de limpieza y desinfección. Fuente: Autoría propia, 2021.

Apéndice D: Herramientas de conservación de alimentos



Figura D1. Day dot del restaurante Mangos Fuente: Autoría propia, 2021.

Apéndice E: Procesos de inocuidad del restaurante Mangos



Figura E1. Trabajadores aplicando procedimientos de buenas prácticas de manipulación de alimentos. Fuente: Mangos, 2021.



Figura E2. Trabajadores siendo capacitados en buenas prácticas de manipulación de alimentos. Fuente: Autoría propia.

Apéndice F: Reconocimiento como restaurante saludable por la Municipalidad de Miraflores



Figura F1. Certificado de reconocimiento. Fuente: Mangos, 2021.