



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE HOTELERÍA Y  
TURISMO**

**TEMA:**

**Instructivo para la Categorización de Establecimientos de  
Alimentos y Bebidas: Restaurantes- Cafeterías- Fuentes de  
Soda y Bares**

**AUTORA: Glamis Dalila Vásquez Brito**

**TRABAJO DE FIN DE CARRERA PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**QUITO, ENERO 2009**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Glamis Dalila Vásquez Brito, autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

**Atentamente,**

---

Glamis Vásquez Brito

Quito, 22 de Diciembre del 2008

**Ing. Sonia Guerrero**

**TUTORA DEL TRABAJO FIN DE CARRERA**

**CERTIFICA**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI, de Quito; por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

---

Ing. Sonia Guerrero

Quito, 22 de diciembre del 2008

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en Trabajo Fin de Carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La Señora Sonia Guerrero, por sus propios derechos, en calidad de Tutora del Trabajo Fin de Carrera; y la Señora Glamis Vásquez, por sus propios derechos, en calidad de autora del Trabajo Fin de Carrera.

SEGUNDA: UNO.- La Señora Glamis Vásquez, realizó el Trabajo de Fin de Carrera Titulado: " Instructivo para la categorización de Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes- Cafeterías- Fuentes de Soda y Bares ", para optar por el título de TECNOLOGA en ADMINISTRACION TURISTICA en el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, bajo la tutoría de la señora: Sonia Guerrero.

DOS.- Es política del Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, que los Trabajos Fin de Carrera se apliquen, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA.- Los comparecientes, Ing. Sonia Guerrero en calidad de tutora del Trabajo de Fin de Carrera, y la Señora Glamis Vásquez, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el Trabajo Fin de Carrera titulado: " Instructivo para la categorización de Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes- Cafeterías- Fuentes de Soda y Bares " y conceden autorización para que el ITHI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA.- Aceptación: Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

---

Ing. Sonia Guerrero

---

Glamis Vásquez

Quito, 22 de Diciembre 2008

A mis hijas

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento a Dios, por enseñarme que nunca es tarde para lograr los objetivos que nos planteamos, y que cada obstáculo hay que sobrellevarlo con valor y paciencia.*

*A mis hijas por su cariño y apoyo incondicional, que me han motivado para el cumplimiento de este proyecto.*

*A mis profesores y colegas por brindarme su ayuda.*

*Un sincero agradecimiento a aquellas personas que de una u otra manera supieron motivarme para culminar con este trabajo.*

*Y finalmente mi agradecimiento especial al ITHI y sus autoridades por brindarme la oportunidad de prepararme aún más como profesional.*

# ÍNDICE

CERTIFICADO DE AUTORÍA.....	I
CERTIFICADO.....	II
ACTA DE CESION DE DERECHOS DE TRABAJO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
Introducción.....	1
<b>1. CAPITULO I</b>	
<b>El Problema de Investigación.....</b>	<b>2</b>
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Planteamiento del problema de investigación.....	3
1.3 Preguntas de Investigación.....	3
1.4 Objetivos.....	4
1.5 Justificación.....	5
<b>2. CAPITULO II</b>	
2.1 Concepto Turismo.....	6
2.2 Turismo en el Ecuador.....	9
2.3 Ministerio de Turismo del Ecuador.....	11
2.3.1 Estructura del Ministerio de Turismo.....	12
2.3.2 Funciones del Ministerio de Turismo.....	13
<b>3. CAPITULO III</b>	
3.1 Actividades Turísticas.....	16
3.2 Servicio de Alimentos y Bebidas.....	17
3.2.1 Clasificación.....	18
3.2.2 Categorización.....	19

## 4. CAPITULO IV

### CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE COMIDAS Y BEBIDAS

<b>4.1 Restaurantes.....</b>	<b>21</b>
4.1.1 Lujo.....	21
4.1.2 Primera.....	30
4.1.3 Segunda.....	37
4.1.4 Tercera.....	39
4.1.5 Cuarta.....	40
<b>4.2 Cafeterías.....</b>	<b>41</b>
4.2.1 Primera.....	41
4.2.2 Segunda.....	42
4.2.3 Tercera.....	43
<b>4.3 Bares.....</b>	<b>44</b>
4.3.1 Primera.....	44
4.3.2 Segunda.....	45
4.3.3 Tercera.....	46
<b>4.4 Fuentes de Soda.....</b>	<b>47</b>
4.4.1 Primera.....	47
4.4.2 Segunda.....	48
4.4.3 Tercera.....	49
<b>4.5 Drive Inn.....</b>	<b>49</b>

## 5. CAPITULO V

<b>5.1 Conclusiones.....</b>	<b>50</b>
<b>5.2 Bibliografía.....</b>	<b>51</b>

## 6. CAPITULO VI

<b>Anexos.....</b>	<b>52</b>
--------------------	-----------

## **INTRODUCCIÓN**

La gran trascendencia que el turismo tiene en el mundo contemporáneo motiva que comience destacando algunos elementos de juicio orientados hacia el mejor entendimiento del tema de la calidad en los servicios turísticos, en especial en los servicios de alimentación y bebidas en el Ecuador.

El país viene experimentando un período de apogeo en el turismo receptivo e interno, situación que ha motivado singular interés de todos los agentes comprometidos en el desarrollo del turismo, en especial del empresariado vinculado a ésta actividad

Cabe precisar que las favorables condiciones presentadas crean una real expectativa para todos los involucrados en el turismo, por tratarse de una actividad que genera un importante efecto multiplicador en la economía del país, ya que le confiere un carácter multisectorial capaz de posibilitar un real dinamismo.

Podemos afirmar que la diversidad y el gran potencial de los recursos y atractivos, convierten al turismo en una alternativa de desarrollo económico para países como el nuestro. Ello obliga a un compromiso y un trabajo efectivo del Estado, y del empresariado privado, conforme al nuevo papel que la economía tiene asignado para ellos.

La competencia a nivel internacional crea en las empresas dedicadas al turismo, por ello la necesidad de ofrecer servicios de CALIDAD que garanticen la plena satisfacción de los turistas que nos visitan o asisten a un establecimiento local y aseguren la fidelidad de los clientes.



# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 ANTECEDENTES

El ingreso que representa el sector turístico en nuestro país se ubica entre los tres más importantes en la actualidad, pero desgraciadamente no se cuentan con guías o instructivos que faciliten a las personas emprender negocios afines con esta actividad, ni un manual que permita el control y calidad de estos establecimientos o servicios provocando cierta desorganización, limitando así el desarrollo de este sector en nuestro País.

El Instructivo para la categorización de la actividad turística es un instrumento que facilita al empresario el inicio y consecución de las actividades, al constituirse en una guía de los estándares mínimos que deben cumplirse para funcionar ordenadamente y propender a la mejora continua de la calidad.

Este instructivo busca fortalecer el sistema de requerimientos de toda actividad turística impulsando el mejoramiento en calidad de los productos y servicios a prestarse, para lograr la sustentabilidad de dicha actividad beneficiándose de esta y proporcionando una imagen positiva del Ecuador en el ámbito nacional e internacional como unos de los mejores destinos turísticos.

La realización de este instructivo busca la mejora, con estrategias claras en cada actividad para que estas sean los motores impulsores de desarrollo de la actividad Turística del Ecuador.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Cual sería la influencia de elaborar un detallado instructivo para la categorización de los establecimientos turísticos en la actividad de Alimentos y Bebidas del País, los problemas y oportunidades que podría brindar a la comunidad este instrumento básico.

## **1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **Pregunta Central**

Cómo elaborar de forma adecuada un instructivo que contenga la información necesaria sobre los procedimientos para la categorización de los establecimientos turísticos en el Ecuador, que permita el desarrollo adecuado y disciplinado de este tipo de empresas?

### **Preguntas Secundarias**

- ✓ Qué fuentes de información se necesitan para crear el instructivo para la categorización de una forma clara y precisa?
- ✓ Conocer quiénes van a utilizar el producto final del presente trabajo?
- ✓Cuál será el campo de acción que tendrá el instructivo para categorizar a estos establecimientos turísticos según la ley de Turismo?

Cuáles son los beneficios que obtendrán los usuarios de este instructivo para categorizar los establecimientos turísticos mencionados?

## **1.4 OBJETIVOS:**

### **OBJETIVOS GENERAL**

Implementación de un instructivo para categorizar la actividad turística de Alimentos y Bebidas, que brindara información como guía nacional, para impulsar de manera efectiva la prestación de servicios en beneficio del sector turístico Ecuatoriano.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- El presente trabajo propone los requisitos que deberá cumplir la actividad turística de acuerdo a su tipo, subtipo, categoría y modalidad para aquellos establecimientos por construir, en construcción y construidos.
- Implementar procedimientos de clasificación y categorización, así como a la reclasificación y recategorización de los establecimientos existentes para el sector de Alimentos y Bebidas.
- Establecer una normativa para las diferentes funciones que desempeña el personal involucrado en la Actividad de Alimentos y Bebidas.
- Actualizar este Instructivo en base a parámetros técnicos adecuados para mantener un sistema confiable y sistematizado para el desarrollo del sector, y difundir a todas los usuarios que lo requieran.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

Como parte del Poder ejecutivo y ente rector del sector, El Ministerio de Turismo es la entidad responsable de planificar, normar, promover y facilitar la instalación, organización, funcionamiento y control del sistema turístico nacional. Así mismo, formula dirige y ejecuta las políticas de turismo a nivel nacional.

Según la LEY DE TURISMO en su capítulo IV, Art. 15 literal 1, contempla el preparar las normas técnicas y de calidad por actividad, que regirán en todo el territorio nacional, motivo por el cual se hace imperiosa la necesidad de contar con este instructivo que beneficiara al sector turístico.

Este instructivo de categorización de establecimientos turísticos en la actividad de Alimentos y bebidas, brindará información detallada de definiciones, conceptos, y transmite los procedimientos relativos a la clasificación y categorización de todos los establecimientos turísticos del Ecuador, a todos aquellos que necesiten tener un conocimiento básico para el entendimiento de los requisitos que el Ministerio de Turismo toma en cuenta para la categorización de un establecimiento turístico.

Es también un manual de guía para estudiantes y microempresarios que pretenden iniciarse en este sector tan productivo.

## CAPÍTULO II

### 2.1 CONCEPTO DE TURISMO

Este término surgió como consecuencia del fenómeno que se generó con el desplazamiento de turistas ingleses a Europa continental durante las postrimerías del siglo XVIII y principios del siglo XIX. Es en Inglaterra, donde por primera vez se le define y aparece en 1811 como “La teoría y la práctica del viaje de placer...”

Posteriormente, y conforme la actividad turística se va incrementando, surgen sus estudiosos, quienes describen y definen al turismo en concordancia con su especialidad o profesión. Es de este modo, como en Alemania aparece en 1929 “La Escuela Berlinese” representada por investigadores del turismo, quienes, entre otras cosas, brindan definiciones más completas como es la siguiente de Schwink:

“Movimiento de personas que abandonan temporalmente el lugar de su residencia permanente por cualquier motivo relacionado con el espíritu, su cuerpo o su profesión.”

Esta y otras definiciones de autores pertenecientes o no a esta escuela, hacen énfasis en el concepto de traslado temporal de personas por diversos motivos (cultura, placer, comercio, etc) que no fueran a laborar o a fijar su residencia en el destino (inmigrantes), pues el carácter mismo del turismo es viajar con regreso (vuelta) al lugar de origen, es decir, implica un ir y venir.

Otros investigadores, comprenden en su definición aspectos distintos, que surgen del carácter multidisciplinario del turismo, el que ejerce un impacto socioeconómico relevante en el destino. Es así como en 1942, los expertos suizos Hunziker y Krapf emiten su definición, la cual es quizás la más universalmente aceptada. “Turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar

de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa.

Esta definición, sin embargo, no considera como turistas a quienes viajen por motivos de trabajo, lo cual hoy en día es aceptado, por considerarse que estas personas demandan y utilizan servicios turísticos y del mismo modo, practican o participan en actividades consideradas como turísticas.

Lo que está claro, es que en la actualidad, turismo no sólo implica el viaje de turistas, sino también todo el complejo proceso de organización, promoción y prestación de los múltiples servicios por ellos demandados, tanto en el origen como en el destino, lo cual implica evidentemente diversidad de relaciones y efectos (positivos y negativos) entre quienes participan en este fenómeno, sea de manera directa como indirecta.

Existen muchas definiciones de turismo, las cuales presentan enfoques muy variados (migratorios, socioeconómicos, estadísticos, etc.) e incluso confusos, pues incluyen conceptos erróneos y hasta superficiales que consideran a esta actividad como industria o ciencia, o que atribuyen el carácter de turista a quienes viajan únicamente por placer o por recreación, pero no a los que lo hacen los negocios, trabajo, estudios, etc.

Por estas consideraciones, las definiciones se han venido dando y adaptando al que hacer y al ámbito de acción del fenómeno turístico de tal manera que las primeras únicamente nos referían a motivos de placer, a los que posteriormente se incorporaron otros elementos como: temporalidad (más de 24 horas, menos de seis meses), traslado de personas, relaciones socioeconómicas y culturales que produce, etc.

La Organización Mundial de Turismo (OMT), propuso en 1991 una definición según la cual el turismo comprende: "...Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos".

Dentro de este contexto y considerando el carácter multidisciplinario y evolutivo del turismo, es probable que los conceptos que definen a esta actividad en el presente, se modifiquen a futuro y con ello habrá que adaptar o modificar la definición a los requerimientos y acontecimientos del momento, aunque sus componentes continúen siendo en esencia los mismos.

- **CONCEPTO DE TURISMO** (REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURISTICAS No.726)

Es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

- **CONCEPTO DE TURISMO** (ADMINISTRACION DEL TURISMO- Miguel Angel Acerenza)

El turismo es un fenómeno social de carácter complejo, que puede ser interpretado de distintas formas, según sea la función que, en un momento dado, tengan las personas relacionadas con el.

El turismo es, por consiguiente, una forma particular del uso del tiempo libre, y una forma especial de recreación y no incluye, por tanto, todas las formas de uso que puede hacer el hombre de su tiempo libre ni todas las formas posibles de recreación. Es esencialmente, una actividad relacionada con la educación, el placer, el descanso, y la recreación aunque puede estar relacionado, también con algún otro tipo de actividad.

- **CONCEPTO DE TURISMO** (Organización Mundial de Turismo, 1991). "El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un

período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos"

## 2.2 TURISMO – ECUADOR



El turismo es un factor de cambio en el siglo XXI y las señales de la transformación son la globalización de la economía turística, el acortamiento de las distancias, los avances tecnológicos, la competitividad en todas las escalas, la sostenibilidad, la promoción y la autenticidad cultural.

El turismo en el Ecuador está cambiando, el desafío es que el turismo cambie al Ecuador. No es una transformación simple, sino un proceso minucioso y complejo que se inició y que registra avances positivos.

Esta transformación posibilita que la gestión turística se apoye en la equidad, la solidaridad, la tolerancia y genere las herramientas necesarias para efectivizar esa filosofía dentro de un mundo globalizado. Además permitirá mejorar la



competitividad del país así como de la conservación ambiental y el desarrollo cultura, social y económico.

Para garantizar que estos cambios se alcancen, el Gobierno Nacional decidió convertir al sector turístico en beneficiario de planes y programas complementarios relacionados con la obra pública, los mismos que serán ejecutados en espacios en donde no se ha puesto atención prioritaria, a pesar de la demanda.

Actualmente, Ecuador presenta grandes perspectivas de desarrollo en diversos campos de la actividad económica, entre los que las autoridades ecuatorianas citan el turismo, junto con el petróleo, minería, telecomunicaciones, generación de energía, pesquería, agroindustria y red vial.

El turismo es, sin lugar a dudas, un eje fundamental para la reactivación económica, la generación de empleo, la inversión local y extranjera, el desarrollo de infraestructuras hoteleras, puertos y vías; pero, sobre todo, un atractivo de divisas para Ecuador.

El Ecuador es un país con alto potencial para convertirse en un destino turístico valorado internacionalmente, sustentado en su megadiversidad, su posición estratégica frente al resto del mundo, su gente, su cultura y un ambiente de paz interna que se ha mantenido durante los últimos dos años, frente al nivel de conflictividad en la región.

La variedad de paisajes, fauna y grupos étnicos y las numerosas posibilidades de realizar turismo, ya sea rural, de aventuras, de negocios o cultural hacen de este país andino un destino turístico muy atractivo, sobre todo, para visitantes de Europa, cuyos gustos actuales y tendencias se identifican con la oferta de Ecuador.

Las Islas Galápagos, cuya reserva marina fue declarada recientemente como Patrimonio Natural de la Humanidad por las características únicas que posee, y

consideradas como el mayor laboratorio del mundo, son ya un destino turístico preferido por los visitantes extranjeros.

En el ámbito externo, los impactos generados a partir de los eventos del 11 de septiembre del 2001, han permitido que a nivel mundial se diseñe un nuevo mapa del turismo en el que se posiciona Sudamérica como uno de los destinos prioritarios para los turistas internacionales.

## **2.3 MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR**



El Ministerio de Turismo es el organismo rector del turismo que formula y coordina la política turística a nivel nacional. Es responsable de la planificación turística nacional; difunde el conocimiento y la información especializada; norma y regula las actividades turísticas; promueve la inversión y califica proyectos; promociona el turismo a nivel nacional e internacional.

El Ministerio de Turismo se remonta al 10 de agosto de 1992 cuando el entonces Presidente de la República, Arquitecto Sixto Durán Ballén, creara el Ministerio de Información y Turismo, al inicio de su administración gubernamental. El presidente Durán Ballén concibió al turismo como una actividad fundamental para el desarrollo económico y social del país.

El crecimiento experimentado por el sector turístico, condujo a adoptar (junio de 1994) la decisión de separar al turismo de la información, para que se dedique exclusivamente a impulsar y fortalecer esta actividad. Posteriormente, en el gobierno de Jamil Mahuad, en agosto de 1999, se fusiona el Ministerio de Turismo con el de Comercio Exterior. En febrero del 2000, el presidente Gustavo Noboa, decide devolverle su jerarquía e independencia ministerial, aunque fusionándolo con el área ambiental. En abril del mismo año, mediante Decreto

Ejecutivo, se crea a partir de esa fecha, un Ministerio especializado que cumple la función de máximo rector de la actividad turística en el Ecuador. A partir de entonces, esta Secretaría de Estado fue reestructurada y modernizada para cumplir con la misión encomendada.

El Ministerio de Turismo del Ecuador renace en Abril del año 2000, después de un proceso de redefinición de las competencias entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio del Ambiente, entidades que habían sido fusionadas en febrero del año 2000.

El Ministerio de Turismo mantiene la facultad de establecer políticas nacionales y la regulación general; asimismo, de establecer normas y reglamentos que deben ser observados por los prestadores de servicios.

### **2.3.1 ESTRUCTURA DEL MINISTERIO DE TURISMO**

El Ministerio de Turismo es presidido por el Ministro del ramo, designado por el Presidente de la República y como tal, forma parte del gabinete ministerial. Cuenta con tres Subsecretarías, doce Gerencias y ocho Direcciones en todo el país.

Para aplicar sus estrategias de trabajo y políticas de acción, el Ministerio dispone de los siguientes instrumentos:

- Un Comité de Gestión Institucional, presidido por el Ministro del ramo, encargado de facilitar el desarrollo de la gestión técnica y administrativa del Ministerio y de la definición de los lineamientos de políticas, estrategias y planes para contribuir al cumplimiento de su misión.
- Tres Subsecretarías de Turismo, que prestan asesoría a la máxima autoridad y monitorean las actividades de las unidades operativas y administrativas del Ministerio.

- El órgano de Auditoría Interna, que garantiza que la gestión institucional se lleve a cabo con efectividad y eficiencia y de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes;
- La Dirección de asesoría Jurídica, contribuye a facilitar la gestión institucional, proporcionando asesoría legal en forma oportuna y eficiente al Ministerio.
- La Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas administra un sistema de comunicación interinstitucional a nivel nacional e internacional, proyectando la imagen de la Institución e informando a la opinión pública sobre los objetivos y las acciones de que el Ministerio adopta en función del desarrollo turístico del país.
- Y el Fondo de Promoción Turística encargado de realizar la promoción del país internamente e internacionalmente.
- 

### **2.3.2 FUNCIONES DEL MINISTERIO DE TURISMO**

El Ministerio de turismo es el organismo rector del turismo que formula y coordina la política turística a nivel nacional. Es responsable de la planificación turística nacional; difunde el conocimiento y la información especializada; norma y regula las actividades turísticas; promueve la inversión y califica proyectos; promociona el turismo a nivel nacional e internacional.

#### **MISION**

Fomentar la competitividad de la actividad turística, mediante procesos participativos y concertados, posicionando el turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental del Ecuador.

#### **VISION**

Ser reconocido como líder en el desarrollo turístico sostenible en la región andina y consolidar el éxito de la actividad turística en el Ecuador mediante un modelo de gestión pública descentralizado, efectivo y eficiente.

## **OBJETIVOS.-**

- Fomentar la competitividad de la actividad turística, mediante procesos participativos y concertados, posicionando el turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental del Ecuador.
- Dinamizar la actividad turística local a través de la generación del empleo y el incremento de ingresos, en función del mejoramiento de la calidad de vida de la población.
- Fortalecer la capacidad institucional y técnica de los gobiernos locales para alcanzar la eficiencia y eficacia de la actividad.

## **FUNCIONES:**

Las funciones del Ministerio de Turismo están claramente determinadas en la Ley de Turismo, y son estas funciones las que van estructurando un marco de acción que permite desarrollar las actividades económicas dentro de los más estrictos derechos contemplados en la Carta Política de nuestro país, tales como: la libertad al trabajo, la no discriminación y el derecho inalienable a la libre empresa, con la finalidad de reactivar el ejercicio de actividades turísticas en nuestro país dentro de una racional, legal y sana competencia entre quienes inyectan capitales de inversión en esta actividad.

Además de lo anotado, debemos indicar como un aspecto de suma importancia, que la Ley de Turismo tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios turísticos y de sus usuarios; y, reconocer a la iniciativa privada como el pilar fundamental del sector, ya que con su contribución mediante la inversión directa en actividades turísticas, es la generadora de plazas de trabajo y viabiliza la oferta y promoción nacional e internacional

## **Valores Institucionales**

- Ética y transparencia
- Responsabilidad
- Vocación de servicio
- Compromiso con el desarrollo sostenible del sector
- Conservación del ambiente y patrimonio cultural
- Mejoramiento continuo de la calidad de los servicios
- Revalorización de la identidad ecuatoriana y de su diversidad cultural
- Concentración interinstitucional e intersectorial
- Trabajo de equipo
- Creatividad e innovación
- Pro actividad
- Equidad social y de género

## **Estrategias**

### Nuestras Estrategias

- Alianza pública y privada.
- Fortalecimiento del rol rector y dinamizador del Estado.
- Descentralización y fortalecimiento capacidades de los entes seccionales.
- Capacitación y desarrollo.
- Fomento de la calidad de los destinos y productos turísticos.
- Participación ciudadana y concertación con los actores.
- Eficiencia y transparencia institucionales.
- Fortalecimiento de la identidad nacional.

# CAPÍTULO III

## 3. ACTIVIDADES TURÍSTICAS

El Ministerio de Turismo es encargado de normar y expedir las regulaciones que sean necesarias para el registro, clasificación, categorización y control de los establecimientos turísticos.

- Art.15 ley de Turismo.

El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

- Preparar las Normas técnicas y de calidad por actividad, que regirán en todo el territorio nacional.

- Art. 5 Ley de Turismo.

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

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

### **3.1 SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento;

En este sentido, todos los establecimientos que estén involucrados directa o indirectamente con la realización de actividades que se encuentran inmersos dentro de los alcances del párrafo anterior podrán ser considerados como Actividades del Servicio de Alimentos y Bebidas. (Art. 43 literal b).- del Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo expedida el 5 de Enero del 2004.)

#### **IMPORTANCIA DE LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Inicialmente a principios de siglo había pocos restaurantes especializados en el mundo en general, y eran los hoteles los que acaparaban la mayor parte del negocio de los alimentos. En Estados Unidos llegó la prohibición y los hoteles ya no pudieron servir bebidas alcohólicas de modo que los huéspedes buscaban las tabernas clandestinas. Al principio en estos lugares solo se servían bebidas, pero luego al descubrir los propietarios que a la gente le agradaba comer mientras bebía, empezaron a servir sándwiches y luego comidas completas. Muchos restaurantes famosos empezaron como tabernas clandestinas, cuando terminó la prohibición, el hábito de comer en las tabernas estaba tan arraigado en el cliente medio que siguieron con esa práctica y los hoteles no han recuperado nunca el negocio de los alimentos.

Con el crecimiento y expansión de los moteles y motor hoteles, disminuyeron las ocupaciones de los hoteles, lo cual se reflejó en los estados contables,



disminuyendo las ganancias. Seguir explotando alimentos y bebidas sin ganancias o con ligeras pérdidas era un lujo que ya no podían permitirse y fue así como pequeños hoteles desaparecieron, dedicando el espacio para estacionamientos u otro fin.

Los hoteleros pensaban, si los restaurantes habían ganado dinero en alimentos y bebidas, ellos también podían hacerlo pero era necesario un cambio de imagen, respecto al cliente el cual cuando pensaba en "ir a comer fuera" raramente consideraba la idea de hacerlo en un hotel, pues a su opinión (era costoso y además los alimentos no eran muy buenos.) Par ello se implementaron cafeterías, fuentes de sodas y restaurantes especializados.

### 3.1.1 Clasificación

Los establecimientos de comidas y bebidas pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Restaurantes:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de comidas y bebidas para ser consumidas en sus propios locales.
- **Cafeterías:** Las cafeterías son aquellos establecimientos que presten servicios de platos combinados y/o bebida a cualquier hora y que sean consumidas en sus propios locales.
- **Fuentes de soda:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas rápidas tales como: sánduches, empanadas, pastas y helados y bebidas no alcohólicas tales como: café, infusiones, refrescos, jugos, aguas minerales y cervezas.
- **Drives inn:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas y bebidas rápidas para ser consumidas en los vehículos

automóviles. A tal efecto cuentan con estacionamiento de vehículos, señalizado y vigilado y con entrada y salida independientes.

- **Bares:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de bebidas por el sistema de copas o tragos y cierto tipo de comidas por raciones o bocaditos para ser consumidas en sus propios locales.

No se consideran dentro de esta clasificación los restaurantes, cafeterías y bares de escuelas, universidades, empresas públicas o privadas o de hoteles, porque constituyen servicios complementarios de los mismos y que forman un solo conjunto homogéneo.

### **3.1.2 CATEGORIZACION**

La clasificación específica de forma genérica una actividad turística y la categoría define la clasificación. Esta se enfoca a la infraestructura de servicios que posee el establecimiento y sus características son medibles y cuantificables. Es decir son los rangos definidos a fin de diferenciar dentro de cada Grupo de Establecimientos, las comodidades y servicios que éstos deben ofrecer de acuerdo a los requisitos mínimos a establecer en este Instructivo.

1. Los Restaurantes se clasificarán en las siguientes categorías: lujo, primera, segunda, tercera y cuarta. Los distintivos de clasificación deberán figurar en las facturas, publicidad e impresos del establecimiento, siendo los siguientes: para los de lujo, cinco tenedores; para los de primera categoría, cuatro tenedores; para los de segunda, tres tenedores; para los de tercera y cuarta, dos y un tenedor respectivamente.
2. Las cafeterías se clasificarán en primera, segunda y tercera categoría. Los distintivos de clasificación deberán figurar, igualmente en las facturas,

publicidad e impresos propios del establecimiento. Los distintivos, de libre diseño, serán los siguientes: tres tazas para las de primera categoría, dos tazas para la de segunda categoría y una taza para las de tercera.

3. Los bares, Drive Inn y Fuentes de Soda se clasificaran en primera, segunda y tercera categoría, los distintivos de libre diseño, deberán figurar en el establecimiento.

<b><i>CATEGORIZACIÓN</i></b>	<b><i>ESTABLECIMIENTOS</i></b>
Lujo	Restaurantes
Primera Categoría	Restaurante, cafeterías, fuente de soda, drive inn, bares.
Segunda Categoría	Restaurante, cafeterías, fuente de soda, drive inn, bares.
Tercera Categoría	Restaurante, cafeterías, fuente de soda, drive inn, bares
Cuarta Categoría	Restaurantes

## **CAPÍTULO IV**

### **4. CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE COMIDAS Y BEBIDAS**

#### **4.1 RESTAURANTES**

Los establecimientos de este grupo se clasificarán en 5 categorías:

- Lujo (Cinco tenedores).
- Primera (Cuatro tenedores).
- Segunda (Tres tenedores).
- Tercera (Dos tenedores).
- Cuarta (Un tenedor).

Debiendo reunir las siguientes condiciones para cada categoría:

##### **4.1.1 Lujo (5 tenedores):**

###### **I. CONDICIONES GENERALES:**

- 1.1 En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad.
- 1.2 Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas.
- 1.3 El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad, particularmente cuidados.
- 1.4 Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

- 1.5 Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas).
- 1.6 Áreas de fumadores y no fumadores.  
En los restaurantes y cafeterías, deberán establecerse áreas diferenciadas para fumadores y no fumadores, debidamente señalizadas, de conformidad con la normativa vigente.
- 1.7 Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas debiendo ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente.
- 1.8 Vajilla, cristalería y cubiertos de primera calidad y en perfecto estado de conservación
- 1.9 Deberán contar con una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias, en inglés además del castellano.
- 1.10 Deberá contar con una carta de licores y otra de vinos.
- 1.11 Se utilizará una rotulación que identifique al establecimiento.

## **II. CONDICIONES PARTICULARES**

### **Dependencias e instalaciones de uso general:**

- a) Ingreso.-
- Uno principal y otro de servicio.
  - Acceso para minusválidos. (De acuerdo a la norma vigente)
  - El establecimiento dispondrá de Parking propio o Servicio de Guardacoches (valet parking)
  - Servicio de taxis
- b) Recepción.- Se ubicará servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales.  
Libro de quejas y buzón de sugerencias.
- c) Servicios Higiénicos Generales.-

- Los baños de damas y caballeros deberán ser independientes y contarán como mínimo con dos inodoros cada uno de ellos, con separación entre los urinarios y el constante buen estado de limpieza.
  - Los servicios higiénicos contarán con lavabo dotado de agua fría y caliente, jabón, colonia, secador de manos de aire caliente y toallas de un solo uso.
  - Instalaciones para minusválidos para hombres y mujeres
  - Mesón para los lavabos
  - Espejos. (2 mínimo)
  - Ventilación natural o forzada
  - Servicios sanitarios independientes y distintos de los del personal, no teniendo acceso directo desde el comedor y siendo preceptivo vestíbulo de acceso.
- c) Ascensores.- Su uso será obligatorio solamente en los casos en que el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.
- Ascensores de carga
- d) Sala de Espera.-
- El área mínima será equivalente al 30% del área del comedor.
  - Instalaciones telefónicas
  - Sonido ambiental incorporado
  - Lectura (periódicos de cortesía, revistas, libros), tv cable o satelital.
- e) Bar.- Independiente de los ambientes del comedor y/o de sala de espera.
- Bar dentro del comedor. Los muebles deben ser distintos a los del comedor
  - Mostrador (largo mínimo 3.0 m) (1 m c/2 mesas)
- f) Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo la adecuada circulación de las personas.

- Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros.
- Las mesas pueden tener variadas formas y tamaños, deben estar acorde al arreglo general del restaurante.
  - Mesas Cuadradas: Para el servicio de dos a cuatro personas, deben tener aproximadamente 80 cm por lado, respecto a la altura, desde 60 cm hasta un metro de altura.
  - Mesas redondas: Para un mayor número de personas atendidas, entre 4 y 8 nos dan la facilidad de aumentar o disminuir el número.
  - Mesas rectangulares: Para 6 a 10 servicios en los restaurantes de lujo.
  - Mesas ovaladas: puede ser de dos tipos, generalmente para 8 a 20 personas las que son ovaladas y las mesas rectangulares que tienen extensión.
  - Mesas auxiliares o Gueridón: Para realizar el servicio auxiliar y debe estar a la misma altura de la mesa del cliente.
  - Mesas de buffet: pueden ser ovaladas o redondas, pueden estar ubicadas a la entrada o en el centro del restaurante.
  - Mesas de banquetes: generalmente serán tableros, miden 80 cm de ancho y 2.40 m de largo, dependiendo el número de personas.
- Sillas: deben estar en consonancia con las mesas para clientes y la decoración debe cumplir con los objetivos específicos:
  - Brindar comodidad al cliente
  - Tener la forma y tamaño adecuado, que le permitirá al personal brindar un mejor servicio.
  - Debe tener dimensiones acordes a la mesa y al número, debe ser de fácil! transportación.
  - De acuerdo a la categoría del restaurante, debe evitarse las sillas forradas de plástico y de cuero, porque en ambientes muy cálidos se pega a la ropa.

h) Vajilla.- De calidad irreprochable y, como mínimo, de cubiertos en metal plateado y de juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal.

- La cristalería contará con una serie de tres copas: copa de agua, copa de vino tinto y copa de vino blanco.
- La vajilla deberá contar con: platos hondos soperos, platos llanos, platillos para postre, sopera, salsera, fuentes ovaladas de diferentes tamaños, fuentes hondas, fuentes pequeñas para entremeses.
- Accesorios complemento: Juego de vinagreras, centro salva manteles, pequeños soportes, cubiertos y saleros, cestillo para el pan y esterilla para colocar debajo de fuentes calientes.
- Mantelería.- Contará con los siguientes tipos: Muletón, mantel, cubre mantel, servilletas y lito.
- Petit menage: salero, pimentero y cenicero
- Finger Bowl (lavamanos).

i) Ventilación.- El sistema de ventilación contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado total. Contará también con calefacción en todas las dependencias de clientes con temperatura comprobable visualmente por el cliente, todo esto de acuerdo a las condiciones climáticas de la zona geográfica donde se encuentre el establecimiento.

j) Tele música.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.

k) Fumigación.- Deberá contar con certificado de fumigación de por lo menos dos veces al año.

- Prevención de insectos. Programa de control de plagas. Plan de emergencia (procedimientos para salvar vidas).



## **Instalaciones de Servicios:**

a) Cocina.- Tendrá un área equivalente al 30% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias.

A su vez, las cocinas tendrán como mínimo una superficie libre para las manipulaciones de alimentos (encimeras y similares) igual al 10% de su superficie útil total.

- Los muros, y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida limpieza.
- Los productos utilizados para la limpieza desinfección, desinsectación y desratización y los útiles de limpieza se almacenarán en un lugar separado o armario cerrado, donde no exista riesgo de contaminación de los alimentos o personas, estarán debidamente identificados y serán aptos para su uso en industria alimentaria.
- Pisos recubiertos con materiales antideslizantes
- Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.
- Contará con un Office que separará a ésta del comedor, contará con mesas auxiliares o guerdón, menaje, utensilios, equipos y petit menaje con el logotipo del establecimiento.
- Los desperdicios en los locales de manipulación se depositarán en recipientes adecuados de fácil limpieza y desinfección, con tapa de apertura no manual. Cuando el volumen de los mismos lo haga necesario por razones de higiene, existirá un local separado para el almacenamiento de los residuos hasta su evacuación. El tiempo mínimo de almacenamiento será de una semana.

b) Distribución interna adecuada del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente.

c) Deberá contar con aparatos y maquinaria como:

- Aparador, guerdón o mesa auxiliar,
- Rechaud o infiernillo
- Calientaplatos
- Calienta fuentes
- Carros de entremeses
- Prensa para jugos
- Calienta copas
- Fuentes con campanas, pies y cubos para las bebidas
- Cestas para el transporte y presentación de vinos y cafetera.

d) La extracción de humos y vahos, estará garantizada en todo momento con campanas extractoras de acero inoxidable.

Los locales y zonas de manipulación de alimentos en que haya fuentes de calor (cocina, plancha, freidora etc.) dispondrán sobre ellas campanas extractoras de gases y humos con filtros, que las cubran en su totalidad y que consigan una extracción adecuada y suficiente.

e) Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuada para el personal de servicio.

Todos los establecimientos dispondrán de locales o instalaciones que permitan a los manipuladores cambiarse de ropa y calzado sin generar contaminaciones.

### **Personal:**

a) Recepción.- Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal (anfitriones) calificados y permanentemente uniformados.

- El Administrador de Restaurante coordinará el servicio, atenderá o supervisará la atención al cliente, velará por la seguridad empresarial y patrimonial, apoyará al cliente (brindará información y aclarará dudas). Estará a cargo de la administración del personal, compras, almacenaje y

ventas de productos y servicios, control contable financiero, apoyará a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.

b) El Jefe de Cocina principal o Chef debe ser altamente calificado, quien deberá contar con un subjefe de cocina fría y otro de cocina caliente, asistidos por personal subalterno calificado, debe crear recetas o preparar platos, Administrar existencia (stock) y consumo, elaborará programación de la cocina y supervisar el equipo de trabajo, asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.

- Brigada de Cocina

- Chef
- Cocineros
- Ayudantes
- Carnicero
- Posilleros
- Pinche

c) Servicio de Comedor.- Los servicios de comedor deberán ser atendidos por personal calificado y debidamente uniformado, debiendo contar por lo menos con un Maitre y un capitán de mozos por cada comedor.

1. El Capitán de Meseros deberá conocer como mínimo un idioma extranjero, deberá cuidar de la seguridad de los alimentos, participar de la composición del menú, se encargará de recibir, acomodar y ayudar al cliente, solicitar el pedido, finalizar y servir platos y bebidas especiales, cuidar de la calidad del servicio, planificará y supervisará el servicio, coordinar y administrar el equipo y asegurar la satisfacción del cliente.

2. Los meseros realizarán la puesta a punto (mise en place), realizará el montaje de mueblería, mantelería, vajilla, cristalería, cubertería y menaje menor, deberá tener conocimiento para servir, presentar el menú o carta, anotar pedidos (comanda), reponer bebida, cubiertos,

vajilla y utensilios, limpiar la mesa y retirar lo que no está en uso y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas para cumplir los requisitos establecidos, y vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas, podrá recibir y acomodar al cliente en la mesa, servir al cliente en la mesa, atender la mesa ocupada, actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante y recibir el pago.

El mesero podrá contar con un Ayudante o un Aprendiz o commis

### 3. Servicio Especial

- Somelier: Persona encargada de los vinos y licores
- Jefe de hall: se encarga de la atención en terrazas piscinas, jardines, snack bar, es decir en espacios de aire libre.
- Jefe de Banquetes: que atiende los banquetes en el interior del local
- Jefe de Bar o Barman que se encarga del bar

## 4.1.2 Primera (Cuatro Tenedores):

### I. CONDICIONES GENERALES:

- 1.1 En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad.
- 1.2 Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad
- 1.3 El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad, particularmente cuidados.
- 1.4 Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

- 1.5 Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados.
- 1.6 Áreas de fumadores y no fumadores.  
En los restaurantes y cafeterías, deberán establecerse áreas diferenciadas para fumadores y no fumadores, debidamente señalizadas, de conformidad con la normativa vigente.
- 1.7 Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas debiendo ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente.
- 1.8 Vajilla, cristalería y cubiertos de primera calidad y en perfecto estado de conservación
- 1.9 Deberán contar con una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias, en inglés además del castellano.
- 1.10 Deberá contar con una carta de licores y otra de vinos.
- 1.11 Se utilizará una rotulación que identifique al establecimiento.

## **II. CONDICIONES PARTICULARES**

### **Dependencias e instalaciones de uso general:**

- g) Ingreso.-
- Uno principal y otro de servicio.
  - Acceso para minusválidos. (De acuerdo a la norma vigente)
  - El establecimiento dispondrá de Parking propio o contratado.
- h) Recepción.- Se ubicará servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales.  
Libro de quejas y buzón de sugerencias.
- c) Servicios Higiénicos Generales.-

- Los baños de damas y caballeros deberán ser independientes y contarán como mínimo con dos inodoros cada uno de ellos, con separación entre los urinarios y el constante buen estado de limpieza.
  - Los servicios higiénicos contarán con lavabo dotado de agua fría y caliente, jabón, colonia, secador de manos de aire caliente y toallas de un solo uso.
  - Instalaciones para minusválidos para hombres y mujeres
  - Mesón para los lavabos
  - Espejos. (1 mínimo)
  - Ventilación natural o forzada
  - Servicios sanitarios independientes y distintos de los del personal, no teniendo acceso directo desde el comedor y siendo preceptivo vestíbulo de acceso.
- i) Ascensores.- Su uso será obligatorio solamente en los casos en que el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.
- Ascensores de carga
- j) Bar.- Independiente de los ambientes del comedor y/o de sala de espera.
- Bar dentro del comedor. Los muebles deben ser distintos a los del comedor
  - Mostrador (largo mínimo 3.0 m) (1 m c/2 mesas)
- k) Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo la adecuada circulación de las personas.
- Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros.
  - Las mesas pueden tener variadas formas y tamaños, deben estar acorde al arreglo general del restaurante.
    - Mesas Cuadradas: Para el servicio de dos a cuatro personas, deben tener aproximadamente 80 cm por lado, respecto a la altura, desde 60 cm hasta un metro de altura.

- Mesas redondas: Para un mayor número de personas atendidas, entre 4 y 8 nos dan la facilidad de aumentar o disminuir el número.
- Mesas rectangulares: Para 6 a 10 servicios en los restaurantes de lujo.
- Mesas ovaladas: puede ser de dos tipos, generalmente para 8 a 20 personas las que son ovaladas y las mesas rectangulares que tienen extensión.
- Mesas auxiliares o Gueridón: Para realizar el servicio auxiliar y debe estar a la misma altura de la mesa del cliente.
- Mesas de buffet: pueden ser ovaladas o redondas, pueden estar ubicadas a la entrada o en el centro del restaurante.
- Mesas de banquetes: generalmente serán tableros, miden 80 cm de ancho y 2.40 m de largo, dependiendo el número de personas.
- Sillas: deben estar en consonancia con las mesas para clientes y la decoración debe cumplir con los objetivos específicos:
  - Brindar comodidad al cliente
  - Tener la forma y tamaño adecuado, que le permitirá al personal brindar un mejor servicio.
  - Debe tener dimensiones acordes a la mesa y al número, debe ser de fácil! transportación.
  - De acuerdo a la categoría del restaurante, debe evitarse las sillas forradas de plástico y de cuero, porque en ambientes muy cálidos se pega a la ropa.

h) Vajilla.- De calidad irreprochable y, como mínimo, de cubiertos en metal plateado y de juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal.

- La cristalería contará con una serie de tres copas: copa de agua, copa de vino tinto y copa de vino blanco.

- La vajilla deberá contar con: platos hondos soperos, platos llanos, platillos para postre, sopera, salsera, fuentes ovaladas de diferentes tamaños, fuentes hondas, fuentes pequeñas para entremeses.
- Accesorios complemento: Juego de vinagreras, centro salva manteles, pequeños soportes, cubiertos y saleros, cestillo para el pan y esterilla para colocar debajo de fuentes calientes.
- Mantelería.- Contará con los siguientes tipos: Muletón, mantel, cubre mantel, servilletas y lito.
- Petit menage: salero, pimentero y cenicero
- Finger Bowl (lavamanos).

i) Ventilación.- El sistema de ventilación contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado de acuerdo a las condiciones climáticas de la zona geográfica donde se encuentre el establecimiento.

j) Tele música.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.

k) Fumigación.- Deberá contar con certificado de fumigación de por lo menos dos veces al año.

- Prevención de insectos. Programa de control de plagas. Plan de emergencia (procedimientos para salvar vidas).

### **Instalaciones de Servicios:**

f) Cocina.- Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias.

A su vez, las cocinas tendrán como mínimo una superficie libre para las manipulaciones de alimentos (encimeras y similares) igual al 10% de su superficie útil total.



- Los muros, techos y pisos estarán revestidos de material que permita una rápida y fácil limpieza. Los productos utilizados para la limpieza desinfección, desinsectación y desratización y los útiles de limpieza se almacenarán en un lugar separado o armario cerrado, donde no exista riesgo de contaminación de los alimentos o personas, estarán debidamente identificados y serán aptos para su uso en industria alimentaria.
  - Pisos recubiertos con materiales antideslizantes
  - Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.
  - Contará con un Office que separará a ésta del comedor, contará con mesas auxiliares o gueridón, menaje, utensilios, equipos y petit menaje con el logotipo del establecimiento.
  - Los desperdicios en los locales de manipulación se depositarán en recipientes adecuados de fácil limpieza y desinfección, con tapa de apertura no manual. Cuando el volumen de los mismos lo haga necesario por razones de higiene, existirá un local separado para el almacenamiento de los residuos hasta su evacuación. El tiempo mínimo de almacenamiento será de una semana.
- g) Distribución interna adecuada del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente.
- h) Deberá contar con aparatos y maquinaria como:
- Aparador, gueridón o mesa auxiliar,
  - Rechaud o infiernillo
  - Calientaplatos
  - Calienta fuentes
  - Carros de entremeses
  - Prensa para jugos
  - Calienta copas
  - Fuentes con campanas, pies y cubos para las bebidas
  - Cestas para el transporte y presentación de vinos y cafetera.

- i) La extracción de humos y vahos, estará garantizada en todo momento con campanas extractoras de acero inoxidable.

Los locales y zonas de manipulación de alimentos en que haya fuentes de calor (cocina, plancha, freidora etc.) dispondrán sobre ellas campanas extractoras de gases y humos con filtros, que las cubran en su totalidad y que consigan una extracción adecuada y suficiente.

- j) Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuada para el personal de servicio.

Todos los establecimientos dispondrán de locales o instalaciones que permitan a los manipuladores cambiarse de ropa y calzado sin generar contaminaciones.

### **Personal:**

- d) Recepción.- Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal (anfitriones) calificados y permanentemente uniformados.

- o El Administrador de Restaurante coordinará el servicio, atenderá o supervisará la atención al cliente, velará por la seguridad empresarial y patrimonial, apoyará al cliente (brindará información y aclarará dudas). Estará a cargo de la administración del personal, compras, almacenaje y ventas de productos y servicios, control contable financiero, apoyará a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.

- e) El Jefe de Cocina principal o Chef debe ser altamente calificado, quien deberá contar con personal subalterno calificado, debe crear recetas o preparar platos, Administrar existencia (stock) y consumo, elaborará programación de la cocina y supervisar el equipo de trabajo, asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.

- Brigada de Cocina
  - Chef
  - Cocineros
  - Ayudantes

f) Servicio de Comedor.- Los servicios de comedor deberán ser atendidos por personal calificado y debidamente uniformado, debiendo contar por lo menos con un Maitre y un capitán de mozos por cada comedor.

1. El Capitán de Meseros deberá conocer como mínimo un idioma extranjero, deberá cuidar de la seguridad de los alimentos, participar de la composición del menú, se encargará de recibir, acomodar y ayudar al cliente, solicitar el pedido, finalizar y servir platos y bebidas especiales, cuidar de la calidad del servicio, planificará y supervisará el servicio, coordinar y administrar el equipo y asegurar la satisfacción del cliente.

2. Los meseros realizarán la puesta a punto (mise en place), realizará el montaje de mueblería, mantelería, vajilla, cristalería, cubertería y menaje menor, deberá tener conocimiento para servir, presentar el menú o carta, anotar pedidos (comanda), reponer bebida, cubiertos, vajilla y utensilios, limpiar la mesa y retirar lo que no está en uso y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas para cumplir los requisitos establecidos, y vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas, podrá recibir y acomodar al cliente en la mesa, servir al cliente en la mesa, atender la mesa ocupada, actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante y recibir el pago.

3. Servicio Especial

- Somelier: Persona encargada de los vinos y licores
- Jefe de hall: se encarga de la atención en terrazas piscinas, jardines, snack bar, es decir en espacios de aire libre.

- Jefe de Banquetes: que atiende los banquetes en el interior del local
- Jefe de Bar o Barman que se encarga del bar

### **4.1.3 Segunda (Tres Tenedores):**

#### **I. CONDICIONES GENERALES:**

- 1.1 En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material en buen estado.
- 1.2 Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.
- 1.3 Los comedores estarán convenientemente ventilados e iluminados.
- 1.4 Vajilla, cristalería y cubiertos en buen estado de conservación
- 1.5 Deberán contar con una carta de platos
- 1.6 Se utilizará una rotulación que identifique al establecimiento.

#### **II. CONDICIONES PARTICULARES**

##### **Dependencias e instalaciones de uso general:**

##### **c) Servicios Higiénicos Generales.-**

- Los baños de damas y caballeros deberán ser independientes Los servicios higiénicos contarán con lavabo dotado de agua.
- Mesón para los lavabos
- Espejos

##### **l) Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo la adecuada circulación de las personas.**

- Sillas: deben estar en consonancia con las mesas para clientes

- Brindar comodidad al cliente
- Tener la forma y tamaño adecuado, que le permitirá al personal brindar un mejor servicio.
- De acuerdo a la categoría del restaurante, debe evitarse las sillas forradas de plástico y de cuero, porque en ambientes muy cálidos se pega a la ropa.

h) Vajilla.- En buen estado de conservación

- La vajilla deberá contar con: platos hondos soperos, platos llanos, platillos para postre,
- Mantelería.- Contará con los siguientes tipos: mantel, cubre mantel, servilletas.
- Petit menage: salero, pimentero

j) Tele música.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.

k) Fumigación.- Prevención de insectos

**Instalaciones de Servicios:**

k) Cocina.-

- Los muros, techos y pisos estarán revestidos materiales que permita una rápida y fácil limpieza.
- Los desperdicios en los locales de manipulación se depositarán en recipientes adecuados de fácil limpieza y desinfección.

l) Extracción de humos

**Personal:**

- a) Jefe de cocina debe ser calificado
- b) Jefe de comedor
- c) Resto del personal debidamente calificado y uniformado.

## **4.1.4 Tercera (Dos tenedores):**

### **I. CONDICIONES GENERALES**

I.1 Las instalaciones, acabados de todos los ambientes de uso general, mobiliarios, elementos decorativos y menaje a utilizar, deben estar en buenas condiciones para prestar un buen servicio.

I.2 Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

### **II. CONDICIONES PARTICULARES**

#### **Dependencias e instalaciones de uso general.**

a) Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros, que dispongan de inodoros, urinarios y lavatorios.

b) comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo la adecuada circulación de las personas.

#### **Instalaciones de servicio:**

Cocina.- Los muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Tendrá refrigerador y campanas extractoras.

#### **Personal:**

- No estará obligado a llevar uniforme en su integridad.
- Sin embargo deberá guardar similitud en el modelo y color de la camisa.

## **4.1.5 Cuarta (Un Tenedor):**

Los Restaurantes de 1 tenedor deberán reunir como mínimo las siguientes condiciones:

### **CONDICIONES GENERALES:**

#### **Dependencias e instalaciones de uso general:**

Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros con inodoro y lavatorio.

#### **Instalaciones de servicio:**

Cocina.- Los muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza.

#### **Personal:**

No estará obligado a llevar uniforme en su integridad, sin embargo deberá guardar similitud en el modelo y color de la camisa.

Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

## **4.2 CAFETERIAS**

### **4.2.1 CAFETERÍA de Primera (3 TAZAS)**

- Servicios sanitarios independientes de los del personal.

- Los materiales utilizados, maquinaria y superficies de manipulación serán fáciles de limpiar y desinfectar, impermeables, resistentes a la corrosión y no tóxicos. Se dispondrá de tablas de corte de material adecuado en número suficiente para las necesidades del establecimiento.
- Mobiliario. Lámparas, tapicería, vajilla, cristalería, mantelería y servilletas de tela acorde a la categoría.
- Los baños de damas y caballeros deberán ser independientes. Cada uno, con una superficie mínima de 8 m<sup>2</sup> y dispondrán, al menos de 2 lavabos, 1 inodoro y 2 urinarios los de caballeros y de 2 lavabos y 2 inodoros en los de damas. Por cada 50 plazas de más, o fracción se incrementará en 1 pieza de cada elemento y su superficie proporcionalmente.
- La zona de servicios deberá tener una superficie igual o superior al 35 % de la superficie del salón. En ella existirá al menos: economato, office, cocina, lavavajillas, cámara o armarios frigoríficos diferenciados para pescados y carnes y fregadero de dos lavabos con agua fría y caliente.
- Los locales y zonas de manipulación de alimentos en que haya fuentes de calor (cocina, plancha, freidora etc.) dispondrán sobre ellas campanas extractoras de gases y humos con filtros, que las cubran en su totalidad y que consigan una extracción adecuada y suficiente.
- Entrada de clientes independiente de la del personal y mercancías o en su defecto, entrada en horas fuera de las establecidas para el servicio de comedor.
- Servicio de guardarropa acorde con la capacidad del local.
- Barra o mostrador, con taburetes, adecuado, tanto a la categoría como a la capacidad del establecimiento
- Teléfono
- Comedor dotado con calefacción y refrigeración.
- El mobiliario, lencería y menaje serán acordes con la categoría del local.
- Administrador, Cajera, personal de cocina, meseros acorde a la capacidad de mesas (un salonero para cuatro mesas).
- El personal uniformado.



- Habrá a disposición de los clientes Cartas de Platos en Inglés además del castellano
  - Incluirán los siguientes platos como mínimo por categoría: Cafeterías de Primera, Variedad de ocho platos de comida rápida, bocaditos, pastelería y repostería
- Todos los aperitivos exhibidos estarán debidamente protegidos mediante vitrinas o campanas de vidrio
- La carta de bebidas deberá detallar variedad de bebidas calientes en especial de café, las que deberán servirse únicamente como acompañante de los alimentos.

#### **4.2.2 CAFETERÍA de Segunda (2 TAZAS)**

- Servicios sanitarios independientes de damas y caballeros dotados de jabón y seca manos.
- La entrada de clientes no podrá ser utilizada, durante las horas de servicio de comidas, como entrada de mercancías.
- Comedor dotado con calefacción o ventilación.
- Mobiliario, lencería (de tela o papel) y menaje acordes con la categoría del local.
- Administrador, Cajera, personal de cocina, meseros acorde a la capacidad de mesas (un salonero para seis mesas).
- Habrá a disposición de los clientes Cartas de Platos
  - Incluirán los siguientes platos como mínimo por categoría: Cafeterías de Segunda: Variedad de cinco platos de comida rápida y pastelería
- Todos los aperitivos exhibidos estarán debidamente protegidos mediante vitrinas o campanas de vidrio
- La carta de bebidas deberá detallar variedad de bebidas calientes en especial de café, las que deberán servirse únicamente como acompañante de los alimentos.

### **4.2.3 CAFETERÍA de Tercera (1 TAZA).**

- Servicios sanitarios independientes de señoras y caballeros dotados de jabón y toalla.
- La entrada no podrá ser utilizada, durante las horas de servicio de comidas, como entrada de mercancías.
- Mobiliario, lencería (de tela o papel) y menaje acordes con la categoría del local.
- Todos los aperitivos exhibidos estarán debidamente protegidos
- La carta de bebidas deberá detallar variedad de bebidas calientes en especial de café.

## **4.3 BARES**

### **4.3.1 PRIMERA CATEGORIA**

- Los establecimientos estarán limpios y en buen estado de conservación.
- Las paredes, techos y suelos de las salas y locales (incluidos los espacios de los medios de transporte) de almacenamiento, manipulación, elaboración, preparación y venta de productos alimenticios serán lisos, impermeables, de fácil limpieza y desinfección. Además los suelos serán antideslizantes.
- Las cocinas de todos los establecimientos, tendrán unas dimensiones acordes a su volumen de trabajo. Las cocinas de todos los establecimientos serán como mínimo de superficie igual al 10% de la superficie útil total del establecimiento incluyendo todas sus dependencias.
- Los establecimientos dispondrán de agua apta para el consumo, corriente, fría y caliente en cantidad suficiente para cubrir sus necesidades.

- Los locales y zonas de manipulación de alimentos en que haya fuentes de calor (plancha, freidora etc.) dispondrán sobre ellas campanas extractoras de gases y humos con filtros, que las cubran en su totalidad y que consigan una extracción adecuada y suficiente.
- Los servicios higiénicos independientes de damas y caballeros (tanto los destinados al público como los del personal) dispondrán de inodoros, que no comuniquen con las áreas de manipulación, consumo, almacenamiento o exposición de productos. Contarán con ventilación adecuada. Los servicios se mantendrán limpios y permanentemente dotados de todos los elementos necesarios para un uso higiénico.
- La vajilla y menaje estarán protegidos de cualquier posible fuente de contaminación.
- Los materiales utilizados, maquinaria y superficies de manipulación serán fáciles de limpiar y desinfectar, impermeables, resistentes a la corrosión y no tóxicos. Se dispondrá de tablas de corte de material adecuado en número suficiente para las necesidades del establecimiento.
- Personal uniformado :
  - Administrador, Barman, Cajera, Meseros, Personal uniformado, Seguridad
- Los bares en todas sus categorías deberán tener señalización, luces y salidas de emergencias.
- Aire acondicionado y/o calefacción.
- Debe contar con sistema de insonorización, música moderada en el interior y exterior del establecimiento.
- El servicio de bebida será de toda clase, tanto alcohólicas como no alcohólicas
- Ofrecerá variedad de picadas o bocaditos

#### **4.3.2 SEGUNDA CATEGORIA**

- Los establecimientos estarán limpios y en buen estado de conservación.

- Las paredes, techos y suelos de las salas y locales (incluidos los espacios de los medios de transporte) de almacenamiento, manipulación, elaboración, preparación y venta de productos alimenticios serán lisos, impermeables, de fácil limpieza y desinfección. Además los suelos serán antideslizantes.
- Los establecimientos dispondrán de agua apta para el consumo, corriente, fría y caliente en cantidad suficiente para cubrir sus necesidades.
- Las áreas y zonas de manipulación de alimentos en que haya fuentes de calor (plancha, freidora etc.) dispondrán sobre ellas campanas extractoras de gases.
- Los servicios higiénicos independientes de damas y caballeros (tanto los destinados al público como los del personal) dispondrán de inodoros, que no comuniquen con los locales de manipulación, consumo, almacenamiento o exposición de productos. Contarán con ventilación adecuada y suficiente, incluidos los locales de aseo que posean urinario. Los servicios se mantendrán limpios y permanentemente dotados de todos los elementos necesarios para un uso higiénico.
- La vajilla y menaje estarán protegidos de cualquier posible fuente de contaminación.
- Los materiales utilizados, maquinaria y superficies de manipulación serán fáciles de limpiar y desinfectar, impermeables, resistentes a la corrosión y no tóxicos. Se dispondrá de tablas de corte de material adecuado en número suficiente para las necesidades del establecimiento.
- Personal uniformado :
  - Administrador, Barman, Cajera, Meseros, Personal uniformado, Seguridad
- Los bares en todas sus categorías deberán tener señalización, luces y salidas de emergencias.
- Aire acondicionado y/o calefacción.
- Debe contar con sistema de insonorización, música moderada en el interior y exterior del establecimiento.

- El servicio de bebida será de toda clase, tanto alcohólicas como no alcohólicas
- Ofrecerá variedad de picadas o bocaditos

### **4.3.3 TERCERA CATEGORIA**

- Los establecimientos estarán limpios y en buen estado de conservación.
- Las paredes, techos y suelos serán de fácil limpieza y desinfección. Además los suelos serán antideslizantes.
- Los servicios higiénicos independientes de damas y caballeros (tanto los destinados al público como los del personal) dispondrán de inodoros, que no comuniquen con los locales de manipulación, consumo, almacenamiento o exposición de productos. Todas estas áreas contarán con ventilación adecuada. Los servicios se mantendrán limpios y permanentemente dotados de todos los elementos necesarios para un uso higiénico.
- Los materiales utilizados, maquinaria y superficies de manipulación serán fáciles de limpiar y desinfectar.
- Personal:
  - Administrador, Barman, Cajera, Meseros, Seguridad
- Los bares en todas sus categorías deberán tener señalización, luces y salidas de emergencias.
- Aire acondicionado y/o calefacción.
- Debe contar con sistema de insonorización, música moderada en el interior y exterior del establecimiento.
- El servicio de bebida será de toda clase, tanto alcohólicas como no alcohólicas
- Ofrecerá variedad de picadas o bocaditos

## **4.4 FUENTES DE SODA**

### **4.4.1 PRIMERA CATEGORIA**

- Los establecimientos estarán limpios y en buen estado de conservación.
- Las paredes, techos y suelos serán de fácil limpieza y desinfección. Además los suelos serán antideslizantes.
- Servicios higiénicos para hombres y mujeres
- Los establecimientos deberán ser estables con servicios básicos de agua, luz y alcantarillado y adecuados para el buen servicio al cliente, (Se exceptúan Carretillas y Kioscos ubicados en la vía pública).
- El área de servicios debería tener mesas y sillas con una capacidad mínima de 20 plazas.
- Congeladoras, refrigeradoras, máquinas freidoras, sandwicheras, licuadoras, cafeteras, microondas, surtidores de jugo o yogurt, vitrinas panorámicas o mostradores.
- Las áreas de manipulación de alimentos en que haya fuentes de calor (cocina, plancha, freidora etc.) dispondrán sobre ellas campanas extractoras de gases y humos con filtros, que las cubran en su totalidad y que consigan una extracción adecuada y suficiente.
- Barra o mostrador, con taburetes, adecuado, tanto a la categoría como a la capacidad del establecimiento
- Aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo a la ubicación geográfica
- El personal en contacto con el público, se presentará uniformado
- Establecimientos de alimentos y bebidas rápidas y ligeras para lo cual utilizarán equipos e instalaciones acordes a su categoría
- Variedad de sánduches, empanadas, pastas, helados y bebidas no alcohólicas, como café, infusiones, refrescos, jugos y aguas minerales.

#### **4.4.2 SEGUNDA CATEGORIA**

- Los establecimientos estarán limpios y en buen estado de conservación.
- Las paredes, techos y suelos serán de fácil limpieza y desinfección.
- Servicios higiénicos
- Los establecimientos deberán ser estables con servicios básicos de agua, luz y alcantarillado y adecuados para el buen servicio al cliente, (Se exceptúan Carretillas y Kioscos ubicados en la vía pública).
- Congeladoras, refrigeradoras, máquinas freidoras, sandwicheras, licuadoras, cafeteras, microondas, surtidores de jugo o yogurt, vitrinas panorámicas o mostradores.
- Barra o mostrador, con taburetes, adecuado, tanto a la categoría como a la capacidad del establecimiento
- Aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo a la ubicación geográfica
- El personal en contacto con el público, se presentará uniformado
- Establecimientos de alimentos y bebidas rápidas y ligeras para lo cual utilizarán equipos e instalaciones acordes a su categoría
- Variedad de sánduches, empanadas, pastas, helados y bebidas no alcohólicas, como café, infusiones, refrescos, jugos y aguas minerales.

#### **4.4.3 TERCERA CATEGORIA**

- Los establecimientos estarán limpios y en buen estado de conservación.
- Las paredes, techos y suelos serán de fácil limpieza y desinfección.
- Congeladoras, refrigeradoras, máquinas freidoras, sandwicheras, licuadoras, cafeteras, microondas, surtidores de jugo o yogurt, vitrinas panorámicas o mostradores.

- Establecimientos de alimentos y bebidas rápidas y ligeras para lo cual utilizarán equipos e instalaciones acordes a su categoría
- Variedad de sánduches, empanadas, pastas, helados y bebidas no alcohólicas, como café, infusiones, refrescos, jugos y aguas minerales.

## **4.5 DRIVE INN**

### **4.5.1 Primera, segunda y tercera**

#### **INSTALACIONES:**

Serán de aplicación las mismas prescripciones, respectivamente por categoría, como las Fuentes de Soda.

#### **SERVICIOS:**

Servicio al auto que incluye, comida rápidas y toda clase de bebidas, como lo establece las Fuentes de Soda.

**Nota:** El personal ocupado en la actividad de alimentos y bebidas deberá acogerse a la norma técnica ecuatoriana NTE INEN “Requisitos de Competencia Laboral”.

## **5. CAPITULO V**

### **5.1 CONCLUSIONES:**

- En cualquier tipo de establecimientos de alimentos y bebidas es necesario contar con una organización eficaz, regidas por normas y procedimientos y, contar con políticas internas y externas para su manejo.



- Los precios de los alimentos son de acuerdo a la categoría del establecimiento, que varía según el lugar donde se halle situado, la comodidad de sus instalaciones y la calidad de su servicio.
- El nivel del servicio proporcionado, la ubicación, la variedad de precios en el menú y la selección, dan una característica peculiar a un restaurante.

### **RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda utilizar este instructivo como guía para la implementación de este tipo de actividad turística además de considerarlo como una base para pretender la categorización deseada.
- Este instructivo es una herramienta que permite establecer lineamientos básicos para una adecuada gestión de calidad para mejorar el sector proponiendo y asegurando el incremento del turismo en el Ecuador.

### **BIBLIOGRAFIA:**

[www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/RM\\_N081\\_94.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/RM_N081_94.pdf)  
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/75AA74696C5CB415062570A10057CE91?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/75AA74696C5CB415062570A10057CE91?OpenDocument)  
[www.turismoparatodos.org.ar/libros/serviciogastronomia.pdf](http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/serviciogastronomia.pdf)  
<http://es.hvs.com/Services/FoodServices/>  
[www.csogastronomia.edu.mx/profesores/servicio/servicio/personal\\_de\\_servicio.htm](http://www.csogastronomia.edu.mx/profesores/servicio/servicio/personal_de_servicio.htm)  
[www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/serviclientebebida.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/serviclientebebida.htm)  
[www.scotiabankcr.com/pdf/reglamento\\_15\\_saga.pdf](http://www.scotiabankcr.com/pdf/reglamento_15_saga.pdf)

## 6. CAPITULO VI

# ANEXOS

## PERMISOS PARA OPERAR

### • REGISTRO ACTIVIDAD TURÍSTICA

#### **Requisitos:**

1. Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de capital o reforma de Estatutos.
2. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del Registro Mercantil.
3. Copia del R.U.C.
4. Copia de la cédula de identidad.
5. Copia de la papeleta de votación
6. Copia del Contrato de compra-venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario, con la autorización de utilizar el nombre comercial.
7. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual IEPPI.
8. Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
9. Lista de Preciso de los servicios ofertados (original y copia)
10. Inventario valorado.
11. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

**Plazo:** Máximo 8 días después del inicio de la actividad

**Sanción:** El no registro se sanciona de acuerdo al Art. 52 de la Ley de Turismo.

**Base Legal:** Arts. 8 y 9 de la Ley de Turismo. Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo.