GUATEMALA

CONAP

MANUAL DE Buenas PRÁCTICAS

Turismo Sostenible
Servicios de Alimentación en Áreas Protegidas

Guatemala es un país con una enorme riqueza natural y cultural, lo cual hace que sea muy atractivo turísticamente. Gran parte de este potencial se encuentra en el interior de las más de 330 áreas protegidas existentes en Guatemala y es labor del Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) asegurar la conservación de su alto índice de biodiversidad biológica.

A través de la generación de beneficios financieros para lograr la sostenibilidad en las áreas protegidas, el desarrollo del turismo sostenible contribuye a alcanzar los fines de conservación del patrimonio natural de Guatemala. Sin embargo, para que el desarrollo de turismo sea una herramienta efectiva de conservación y no genere impactos negativos, este debe desarrollarse de una forma planificada y bajo estándares de buenas prácticas desarrolladas por todos los actores involucrados en la actividad turística.

Es por ello que elaboramos ésta serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para la gestión de las Áreas Protegidas y de los servicios turísticos dentro y aledaños a las mismas, para asegurar que la actividad de visitación proporcione impactos positivos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la generación de empleo, la diversificación de la economía, la mejora de los servicios e infraestructura, la promoción del intercambio cultural y la sensibilización sobre los recursos naturales y culturales.

Estos manuales están dirigidos a los administradores de las Áreas Protegidas y a los establecimientos de hospedaje, alimentación y transporte turístico operando dentro o cerca de las mismas pero también a los usuarios como lo son operadores y guías de turismo; comunidades aledañas y visitantes de las áreas protegidas. Estamos seguros de que estos documentos pueden ser un instrumento efectivo para alcanzar la sostenibilidad dentro de las Áreas Protegidas, por ello animamos a todos los actores involucrados a hacer uso de estas herramientas en aras de sumar esfuerzos para la deseada conservación del patrimonio natural de Guatemala, fuente en gran medida de nuestro atractivo turístico.

Ing. Elder Manrique Figueroa Rodríguez
Secretario Ejecutivo
Consejo Nacional de Áreas Protegidas
-CONAP-

CONSEJO NAC. DE ÁREAS PROTEGIDAS
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
Guatemala, C.A.

MANUAL DE Buenas PRÁCTICAS

Turismo Sostenible
Servicios de Alimentación
en Áreas Protegidas

CRÉDITOS

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE, SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN ÁREAS PROTEGIDAS
Documento técnico No. 26-2016

DOCUMENTO ELABORADO POR EL CONSEJO NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS

Textos
Carmen Rosa Pérez, Teresa Aguilar y Denia Del Valle; CERTIFICA, S.A.

Revisión CONAP
Ana Virginia Cuellar
Lucila Pérez

Diseño y diagramación
Isabel Molina y Erwin Herdocia

Revisión Diseño
Hiliana Nuñez

Se sugiere citar el documento de la siguiente manera:

CONAP. 2017. Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, Servicios de Alimentación en Áreas Protegidas. Documento Técnico No. 26-2016. Guatemala. 93 páginas.

Primera Edición

Consejo Nacional de Áreas Protegidas – CONAP
5ª Avenida 6-06, zona 1; Edificio IPM, 5°, 6° y 7° nivel
Guatemala, C. A.
PBX: + (502) 2422-6700
Fax: + (502) 2253-4141
www.conap.gob.gt

Esta publicación se realiza de acuerdo al normativo de propiedad intelectual de CONAP, aprobado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas con fecha 28 de agosto del 2016; con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (Global Environment Facility - GEF), a través del proyecto 81367: "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas", implementado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

ACRÓNIMOS
SIGLAS Y ABREVIATURAS

AP	área protegida
ALC	América Latina y el Caribe
CMTS	Consejo Mundial de Turismo Sostenible
CODEX	*Codex Alimentarius Commission*
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
CoP	*Conference of Parties*
DC	*District of Columbia*
ETA	enfermedades transmitidas por los alimentos
FMMA	Fondo Mundial para el Medio Ambiente
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
GEF	*Global Environment Fund*
GSTC	*Global Sustainable Tourism Council*
INCAP	Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
OMS	Organización Mundial de la Salud
OMT	Organización Mundial del Turismo
PEPS	primero en entrar, primero en salir
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
POES	Procedimiento Operacional Estandarizado de Saneamiento
pp	páginas
SIGAP	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
s.f.	sin fecha
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*)
WTTC	Consejo Mundial de Viajes y Turismo (*World Travel and Tourism Council*)
ZVD	Zona de Veda Definitiva
°C	grados centígrados

ÍNDICE

Presentación **6**
Contexto del proyecto 9
Las áreas protegidas en Guatemala y su relación con la sostenibilidad 10
Turismo sostenible en los servicios de alimentación en áreas protegidas **15**
Criterios Globales de Turismo Sostenible 17
Buenas prácticas de turismo sostenible en servicios de alimentación en áreas protegidas 18
Importancia de las buenas prácticas en servicios de alimentación en áreas protegidas 19
Público al que está dirigido el manual 21
Plan de acción de la sostenibilidad para servicios de alimentación en áreas protegidas 23
Servicios de alimentación en áreas protegidas **25**

Gestión Empresarial Sostenible **26**
Modelo de gestión y administración sostenible para emprendimientos de preparación y servicio de alimentos y bebidas en áreas protegidas 28
Planificación estratégica 29
Legislación aplicable a los servicios de alimentación en áreas protegidas 30
Comunicación interna y externa 32
Gestión de calidad para servicios de alimentación en áreas protegidas 34
Seguridad 41
Gestión administrativo financiera 48
Gestión del talento humano para los servicios de alimentación en áreas protegidas. 48
Contabilidad y finanzas para la gestión de servicios de alimentación en áreas protegidas 49
Selección, contratación y evaluación de proveedores 50
Diseño y construcción de servicios de alimentación en áreas protegidas 52
- Ubicación 53
- Vías de acceso 53
- Diseño del interior y materiales 54
- Paredes 54
- Techos 54
- Ventanas 55

- Puertas 55
- Pasadizos o corredores 55
- Infraestructura del almacén de productos secos 55
- Ventilación 56
- Iluminación 56
- Punto de lavado de manos 56
- Zona de lavado de equipos y utensilios de limpieza 57

Mercadeo y promoción 58
Evaluación y monitoreo de las actividades de mercadeo 60
Evaluación y monitoreo 61

Gestión socio - cultural 62
Gestión del patrimonio socio-cultural 63
Beneficios económicos para las comunidades 65
Desarrollo local 66

Gestión ambiental 68
Conservación de la biodiversidad 69
Protección del ecosistema 71
Reducción de la contaminación ambiental y uso sostenible de los recursos del área 72
Gestión del agua en servicios de alimentación en áreas protegidas 72
Gestión de la energía en servicios de alimentación en áreas protegidas 75
Reducción de la huella de carbono 77

Buenas practicas en acción 82
Glosario 86
Bibliografía 90
Literatura citada 90
Fuentes de información utilizadas 90
Páginas Web consultadas 92
Anexos 93

PRESENTACIÓN

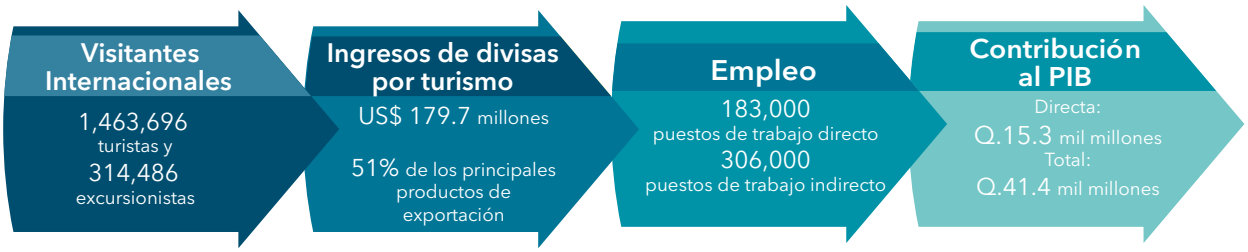
El turismo, como actividad económica, ha cobrado gran importancia a nivel mundial al permitir la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para el beneficio de las naciones. Diferentes regiones o países actualmente basan una parte importante de su desarrollo en la promoción del turismo, teniendo en cuenta que genera beneficios de alto impacto sobre las comunidades nativas de los países donde se realiza, especialmente en aquellos en vías de desarrollo.

La industria de la alimentación y bebidas está directamente relacionada a la industria turística ya que las personas al viajar, generalmente desean experimentar los destinos en distintos aspectos y uno de estos aspectos es el de la alimentación o gastronomía. Además del deseo por experimentar el aspecto culinario de los distintos lugares que se visitan, generalmente las personas no viajan con sus propios alimentos, por lo que se hace inevitable el consumo tanto de alimentos como de bebidas en el destino turístico.

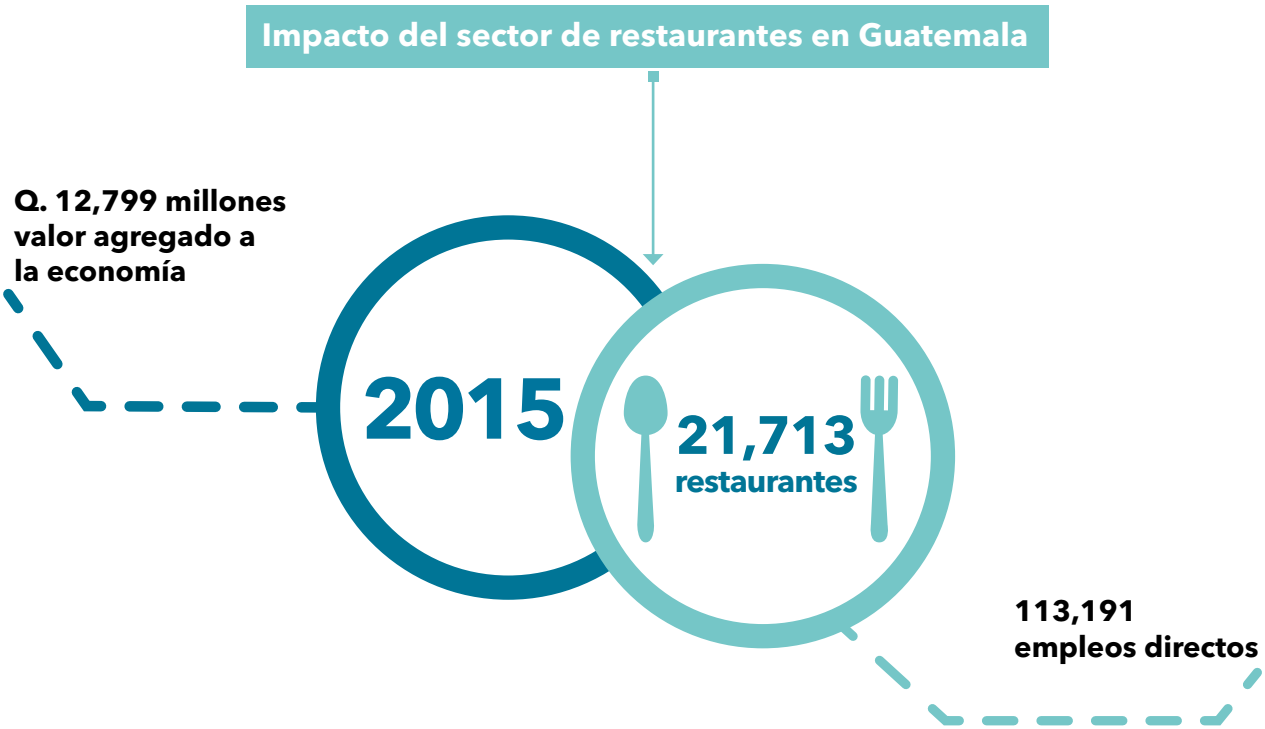
Es por ello, que las empresas o emprendimientos que se dedican a la prestación del servicio de preparación de alimentos y bebidas en los destinos turísticos son iniciativas que forman parte de la cadena de servicios turísticos.

Guatemala es un país con un alto potencial de desarrollo para el turismo sostenible y el ecoturismo, con un gran reto por desarrollar productos y servicios turísticos, no sólo que sean seguros, competitivos y de calidad; sino que, sobre todo, aseguren que se respetará el entorno natural y serán inclusivos de las expresiones culturales de las comunidades locales.

Importancia del turismo en Guatemala



Fuente: elaboración propia con datos del Boletín Estadístico del INGUAT 2015 y el Informe del Impacto Económico del Turismo en la Economía 2015 del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés)



Fuente: Prensa Libre, Gándara Natiana (2016). En Guatemala se inauguran 60 restaurantes nuevos diarios.
Con datos de la Gremial de Restaurantes de la Cámara de Industria.

Con esta serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible se pretende apoyar el desarrollo turístico sostenible en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) para asegurar que la actividad turística se realice de una manera responsable y respetuosa con el medio ambiente y su entorno sociocultural y represente una herramienta para lograr, a su vez, la sostenibilidad financiera.

La serie de cinco manuales de buenas prácticas para turismo sostenible en áreas protegidas, se desarrolla a partir de un documento general de buenas prácticas (Manual de Buenas Prácticas de Gestión del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas) y luego a través de cuatro manuales específicos dirigidos a los principales prestadores de servicios turísticos dentro y, con influencia, en las áreas protegidas (servicios de hospedaje, alimentación, guías y operadores de turismo receptivo y transporte turístico). El presente manual está dirigido a servicios de alimentación que operan en las áreas protegidas.

En la actualidad, la responsabilidad de una empresa o unidad de negocio no es únicamente la de producir ingresos que generen utilidades, sino que también deben velar porque sus colaboradores y la comunidad aledaña al negocio sean beneficiados y por cuidar que su operación sea lo más armoniosa posible con el ambiente.

En este manual se aborda la sostenibilidad integral de los servicios de alimentación en las áreas protegidas en tres ámbitos: el empresarial, el social y el ambiental.

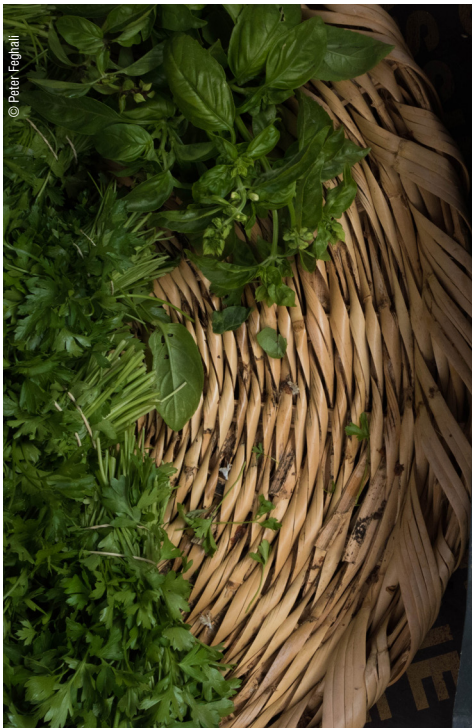
Dentro del ámbito empresarial, que se refiere a la gestión interna del establecimiento, se enfoca en la generación de valor agregado para el administrador del establecimiento (ya sea la asociación, municipalidad o empresa privada), sus colaboradores y los clientes.

En el ámbito social, se incluyen los temas de proyección de los beneficios económicos hacia las comunidades aledañas, y temas orientados hacia el cuidado y preservación del patrimonio sociocultural en general.

En el ámbito ambiental se desarrollan los temas de las repercusiones ambientales que los servicios de alimentos puedan ocasionar y las acciones específicas para contribuir a la conservación y protección del área protegida donde se desarrolla un negocio de este tipo.

Aunque el manual es específico para los servicios de alimentación en las áreas protegidas, se espera que pueda ser utilizado por todas las empresas que brinden servicios de alimentos a turistas en Guatemala y que las prácticas aquí recomendadas sirvan de guía para que mejoren sus procesos y procedimientos, la calidad de la prestación de sus servicios y puedan alcanzar mayores niveles de rentabilidad que les permitan contribuir con el desarrollo local y la conservación, cuidado y promoción del patrimonio natural y socio-cultural.

© Igor Ovsyannykov


© Péter Feghali

© María Isabel Molina

Contexto del Proyecto

El proyecto ***"Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP–"*** se desprende del área focal de Biodiversidad del Fondo para el Medio Ambiente Mundial (FMAM por sus siglas en español, GEF por sus siglas en inglés), que busca catalizar la sostenibilidad de sistemas de áreas protegidas de Guatemala.

La meta del proyecto es contribuir a la conservación de la biodiversidad de importancia global en Guatemala, a través de la promoción del desarrollo de turismo sostenible con capacidad de generar ingresos que sean destinados a manejo y gestión de áreas protegidas, de forma que se favorezca la conservación de la biodiversidad en ellas existente. Para ello, el proyecto se propone el diseño de manuales de buenas prácticas que guíen a los diferentes actores involucrados en la gestión del turismo en áreas protegidas para que sus operaciones y estrategias de actuación estén alineados con esta meta.

El objetivo es fortalecer la sostenibilidad financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP– mediante el desarrollo de nuevos mecanismos financieros en el sector del ecoturismo.

Contexto de las áreas protegidas en Guatemala y su relación con la sostenibilidad

El Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) fue creado en 1989 mediante el Decreto 4-89 que también establece el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP). El CONAP es la institución encargada de dirigir y coordinar el SIGAP, así como también de administrar la Diversidad Biológica de Guatemala con el fin de proteger y mejorar el patrimonio natural del país.

El SIGAP es el conjunto de todas las áreas protegidas de Guatemala y las entidades que las administran. Fue creado para lograr los objetivos de conservación, rehabilitación y protección de la diversidad biológica y los recursos naturales del país; alberga los principales destinos turísticos de Guatemala.

Son áreas protegidas, incluidas sus respectivas zonas de amortiguamiento, las que tienen por objeto la conservación, el manejo racional y la restauración de la flora y fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales, que tengan alta significación por su función o sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores; de tal manera de preservar el estado natural de las comunidades bióticas, de los fenómenos geomorfológicos únicos, de las fuentes y suministros de agua, de las cuencas críticas de los ríos, de las zonas protectoras de los suelos agrícolas, de tal modo de mantener opciones de desarrollo sostenible. Se establecen las siguientes categorías de manejo[1]:

**Aunque no está registrada oficialmente como categoría de manejo, otra denominación que se utiliza es la de Zona de Veda Definitiva (ZVD). El 2 de marzo del 2014, se publicó en el Diario Oficial la Resolución 01-08-2014 del CONAP, con la cual se definió el listado de 28 volcanes (30 ZVD) que son áreas protegidas, declarados como tal desde 1956 en conmemoración al mes del árbol, cuya superficie que se considera como ZVD, comprende desde el cráter hasta la pendiente del 30%, en apego a lo establecido en el Acuerdo Presidencial del 21 de junio de 1956.

Categorías de manejo de las áreas protegidas

De acuerdo al reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, existen 6 categorías de manejo para la administración óptima de las mismas

tipo I	Parque Nacional, Reserva Biológica	**21** parques nacionales y **1** reserva biológica
tipo II	Biotopo Protegido, Monumento Natural, Monumento Cultural, Parque Histórico	**6** biotopos protegidos **3** monumentos culturales **1** monumento natural
tipo III	Áreas de Uso Múltiple, Manantial, Reserva Forestal, Refugio de Vida Silvestre	**6** refugios de vida silvestre **5** áreas de uso múltiple **2** reservas forestales **2** reservas protectoras de manantiales **1** reserva hídrica y forestal
tipo IV	Áreas Recreativa Natural, Parque Regional, Rutas y Vías Escénicas	**66** parques municipales **1** parque regional y área natural **1** parque recreativo natural
tipo V	Reserva Natural Privada	**183** reservas naturales privadas
tipo VI	Reserva de la Biosfera	**5** reservas de biosfera
ZVD**	Zona de veda definitiva →	30 zonas de veda definitiva

334 áreas protegidas nacionales, municipales y privadas, que ocupan un área total de 3,445,738.13 hectáreas (3,343,149.13 hectáreas terrestres y 102,589.00 hectáreas marítimas[2]), 30.70% del territorio nacional se encuentra bajo el régimen de área protegida.

Fuente: Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89) y Folleto Guatemala Megadiversa (CONAP. Documento Educativo No. 02-2015)

[1] Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89)
[2] De acuerdo a los datos oficiales de superficie en conservación y manejo de las áreas protegidas del SIGAP.

Guatemala Megadiversa

Conocida como "el país de la eterna primavera", a pesar de ser un país relativamente pequeño (108,889 Kms^2), Guatemala posee una vasta biodiversidad, que se refleja en la variedad de flora y fauna, así como en la pluriculturalidad de su gente y también es uno de los 25 países con mayor diversidad de árboles a nivel mundial.

En el año 2010 la Conferencia de las Partes (Conference of Parties – CoP) reconoció a Guatemala como uno de los 19 países megadiversos[3] en el mundo. Este reconocimiento mundial, además de ser motivo de orgullo, conlleva una gran responsabilidad de crear consciencia de la importancia económica, sociocultural y ambiental que las áreas protegidas tienen.

República de Guatemala

Se origina de la lengua Náhuatl Quauhtlemallan que significa:
"Lugar donde hay muchos árboles"

+ 15millones de habitantes

24 idiomas incluyendo el **español**, idiomas **Maya, Xinca y Garífuna**

360 microclimas

14 zonas de vida

66 ecosistemas

33 volcanes

5 lagos

3 Patrimonios de la Humanidad - UNESCO
- Parque Nacional Tikal (Patrimonio Cultural y Natural)
- La Antigua Guatemala
- Parque Arqueológico Quirigua

3 Patrimonios Inmateriales - UNESCO
- La lengua, la danza y la música garífuna
- La tradición del teatro Rabinal Achí
- El Ceremonial La Pa´ach

FLORA	PECES	ANFIBIOS	REPTILES	AVES	MAMÍFEROS
10.317 Especies	**1.033** Especies	**147** Especies	**245** Especies	**720** Especies	**244** Especies

7 BIOMAS
- Selva tropical húmeda
- Selva tropical lluviosa
- Selva de montaña
- Bosque de montaña
- Chaparral espinoso
- Selva sub-tropical húmeda
- Sabana tropical húmeda

7 HUMEDALES RAMSAR
- Parque Nacional Laguna Lachuá
- Parque Nacional Yaxha-Nakum-Narajo
- Parque Nacional Laguna del Tigre
- Refugio de Vida Silvestre de Punta de Manabique
- Refugio de Vida Silvestre Bocas del Polochic
- Río Sarstún
- Reserva Natural Manchón Guamuchal

5 RESERVAS DE BIÓSFERA
- Reserva de la Biósfera Maya
- Reserva de la Biósfera Sierra de las Minas
- Reserva de la Biósfera Trifinio
- Reserva de la Biósfera Ixil, Visis-Caba
- Reserva de la Biósfera Montañas Mayas Chiquibul

[3] El concepto de megadiverso, representa la variedad de seres vivos sobre la tierra y abarca la diversidad de ecosistemas y variedad genética.

Aunque de manera general la población guatemalteca no es consciente de la importancia de la conservación de la biodiversidad para su subsistencia, todos los habitantes del país, así como sus visitantes se benefician directa o indirectamente de los bienes y servicios biológicos que las áreas protegidas proveen.

La sostenibilidad ambiental, socio-cultural y económica es inherente a la conservación de los recursos culturales y naturales del país, pues de ellos depende la disminución del riesgo por la vulnerabilidad del cambio climático, la reducción de la erosión de los suelos, la disminución del efecto de las inundaciones, la purificación del aire a través de la captación y fijación del carbono, la generación de energía renovable (hidroeléctricas), la seguridad alimentaria y el turismo.

Las áreas protegidas son una pieza fundamental para la conservación de la biodiversidad y también representan uno de los principales recursos turísticos, prestan servicios ambientales para las poblaciones aledañas, salvaguardan el patrimonio natural y cultural; son una fuente para la investigación científica y la educación ambiental.

Muchas poblaciones y grupos rurales que viven en extrema pobreza, dependen directamente de ellas para su subsistencia (alimentos, uso de plantas medicinales y madera para combustión y/o construcción principalmente).

Adicionalmente, los diferentes modelos de gestión de las APs apoyan la descentralización y modernización del estado, permitiendo la participación de la sociedad civil organizada y coadyuvan al cumplimiento de diversos tratados internacionales de los que el país es signatario; así como a la captación de financiamiento internacional.

Guatemala a nivel mundial es conocido no solo por ser un destino cultural si no también por ser un destino gastronómico. Desde una tortilla hasta una receta más compleja, como por ejemplo el Jocón, que es de por sí un atractivo turístico al igual que muchos otros platillos que se cocinan en las distintas regiones del país. Muchas de las recetas de comida tradicional guatemalteca han sido transmitidas de generación en generación, haciendo de éstas un patrimonio socio-cultural de nuestro país.

Alta Verapaz

- Kak ik con arroz
- Tamales de masa
- Chile cobanero

Baja Verapaz

- Boj
- Cacao
- Tamales
- Caldo de chunto

Chimaltenango

- Pescado envuelto en huevo frito
- Gallo en chicha
- Canguin

Chiquimula

- Pollo en recado
- Pollo guisado

El Progreso

- Caldo de pollo
- Chiles rellenos

Totonicapán

Tamales blancos

Escuintla

- Carne de res guisada
- Ceviches
- Pescado frito

Zacapa

Yuca con chicharrón, quesadillas, lácteos

Guatemala

- Ensalada de panza de res
- Gallina guisada

Sacatepéquez

- Camote en dulce
- Pinol de pollo
- Subanik
- Pepián y tayuyos

Retalhuleu

- Tamales de pollo, res o cerdo

Quiché

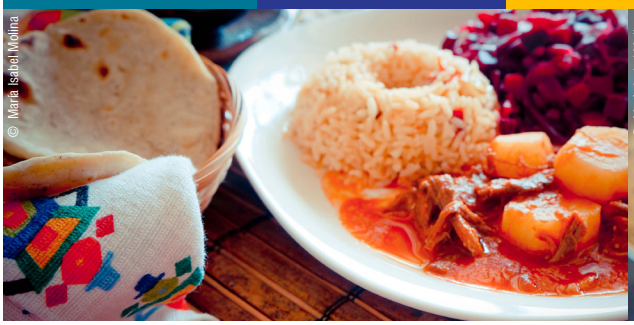
- Atol de elote
- Tamal de elote
- Güisquiles cocidos
- Calabaza en dulce

Izabal

- Pollo con leche de coco
- Pan de coco
- Arroz con frijoles *("rice and beans")*

Huehuetenango

- Pepián rojo



TURISMO SOSTENIBLE EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN ÁREAS PROTEGIDAS

Según la OMT "el turismo sostenible es el que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas".[4]

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos.

Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

© María Isabel Molina

01 Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

02 Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales, arquitectónicos y sus valores tradicionales, contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

03 Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

[4] Organización Mundial del Turismo (OMT). Desarrollo Sostenible del Turismo. http://sdt.unwto.org/es/content/definicion. Página visitada el 2 de enero 2016.2015:

Las áreas protegidas, como guardianas de la biodiversidad, representan para el turismo una gran oportunidad para el esparcimiento y el disfrute de la naturaleza, no es de extrañar que muchos turistas deseen permanecer en ellas por más tiempo, lo que conlleva la alimentación.

Los servicios de alimentación dentro de las áreas protegidas deben poner especial énfasis en que sus productos y servicios no perturben y ocasionen el menor daño posible al entorno socio-cultural y ambiental en el que están enclavadas y basarse en los principios de:

1. Ética empresarial (seguridad, empleo digno, transparencia, honestidad y legalidad, justicia y equidad)
2. Compromiso con la comunidad y su desarrollo (contribución al bien común, vinculación con las comunidades aledañas, desarrollo social)
3. Cuidado, protección y preservación del medio ambiente (responsabilidad, respeto por la legislación, y prevención de impactos negativos)

La gestión integral sostenible no debe confundirse con la filantropía, ni con intervenciones ambientales puntuales; sino que está encaminada a mantener un equilibrio entre el desarrollo del negocio turístico, el desarrollo de la localidad, la conservación y cuidado del medio ambiente, y la viabilidad comercial y económica del negocio turístico.

Un establecimiento de alimentación sostenible de manera integral (desde su fase de planificación, construcción y operación) debe:

- Tener claridad sobre el impacto de sus actividades en el área protegida y el entorno social y ambiental de la misma y de las comunidades aledañas.
- Conocer las expectativas de los clientes, proveedores, colaboradores y las entidades gubernamentales que norman su actividad (CONAP, INGUAT, etc.).
- Desarrollar metas específicas sobre el consumo de insumos y materiales, agua, energía, la generación de desechos y las aguas residuales.
- Elaborar políticas, principios o lineamientos que la orienten sobre su comportamiento ético (incluyendo sus prácticas laborales) y la contribución socio-cultural y ambiental.
- Identificar a todas las partes interesadas (*stakeholders*[5]) tanto con los que interactuamos actualmente, como aquellos con los que pueda generarse una posible interacción (alianza estratégica).

El marco referencial del presente manual es la gestión de las áreas protegidas como protectoras del patrimonio natural, seguido de los Criterios Globales de Turismo Sostenible, de los que se derivan las buenas prácticas para servicios de alimentación en las áreas protegidas.

[5] Representan a todas las organizaciones del contexto local, municipal y nacional que están relacionadas o ligadas a las actividades de la empresa

Criterios globales de turismo sostenible

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible[6] son un esfuerzo para alcanzar el entendimiento común del turismo sostenible y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad, la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, el mejoramiento del patrimonio cultural y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso por parte del sector hotelero y los operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística.

Los criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística frente a los desafíos mundiales que se presentan en los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental, incluyendo el cambio climático, son los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.

Los criterios indican lo que se debe hacer, no cómo se debe hacer, ni tampoco si se ha alcanzado la meta; esa función es realizada por los indicadores de desempeño, los materiales educativos asociados y el acceso a las herramientas de implementación, siendo todos ellos un complemento indispensable de los criterios de turismo sostenible que son:

01 Demostrar una gestión sostenible del destino.

02 Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.

03 Maximizar beneficios a las comunidades, a los visitantes y al patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.

04 Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos.

[6] Según OMT (2012) y CMTS (2010)

Buenas prácticas del turismo sostenible

Para efectos de la serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las Áreas Protegidas del SIGAP las buenas prácticas son una guía o referente a seguir para sugerir y plantear mejoras.

Las buenas prácticas se basan en experiencias ejemplares que muestran de forma clara y concreta cómo llevar a la práctica acciones que produzcan resultados positivos, útiles y funcionales que permitan ser un referente para la evaluación de la gestión sostenible; son aplicables a la realidad nacional y pueden ser replicables y transferibles en otros contextos similares.

Se caracterizan por promover soluciones creativas que demuestren un impacto positivo, promueven la transformación real, generan aprendizaje y pueden mantenerse en el tiempo por su impacto social, económico y ambiental.

Es importante resaltar que las buenas prácticas son conceptos dinámicos que evolucionan y cambian en el tiempo, adecuándose al contexto, social, político, ambiental y económico del momento.

Las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua para los servicios de alimentación en las áreas protegidas, demostrando que el turismo puede desarrollarse de manera responsable y sostenible. Como todo proceso de mejora, su implementación, requiere de cambios de actitud y de gestión. Es esencial adoptarlas como una filosofía dentro del emprendimiento turístico para que sus beneficios sean consistentes y de largo plazo.

Una buena práctica es una experiencia exitosa que ha demostrado resultados positivos y su importancia radica en la documentación de dichos resultados para poder replicarlos como ejemplares, por lo tanto, son una herramienta básica en la gestión de la sostenibilidad. Estas buenas prácticas son de utilidad en las actividades turísticas dentro de las áreas protegidas para:

IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

- Planificar, diseñar, desarrollar y funcionar de manera sostenible dentro de las áreas protegidas.
- Contribuir a una gestión socialmente inclusiva y responsable, ambientalmente amigable y económicamente viable, al mismo tiempo que se convierten en referente de sostenibilidad.
- Brindar parámetros del cuidado, aprovechamiento y uso de los recursos.
- Coadyuvar a mejorar la experiencia de los visitantes y satisfacer sus expectativas.
- Propiciar la auto-evaluación y mejora continua; así como un adecuado aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y financieros.
- Promover el cumplimiento de la legislación aplicable.

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS

La aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible contribuye a mejorar la gestión de la empresa de manera general ordenando sus procesos y con ello, ser más eficientes. En muy pocos casos, una buena práctica requerirá inversiones; se basa en los principios de cambio de actitud y cambios operacionales (la forma de hacer las cosas). De manera precisa, los servicios de alimentación que implementan buenas prácticas pueden obtener los siguientes beneficios:

Mejorar la gestión operativa, más orden y control de las actividades y se cuenta con información para la toma de decisiones.

Disminución de costos de operación.

Minimizar impactos en los ámbitos sociales y potencializar los beneficios económicos para sí mismos y sus colaboradores.

Aumentar el prestigio de la empresa, al ser reconocida como responsable y/o amigable con el ambiente. La imagen de la empresa ante los clientes, colaboradores y proveedores también mejora, pues se convierte en líder y referente de sostenibilidad.

Incrementar las ventas y desarrollo de nuevos nichos de mercado.

Mejorar la calidad, gracias a los procesos más estructurados y contar con proveedores sostenibles; que permiten brindar garantía de los productos y servicios brindados.

Fomentar en sus colaboradores la capacitación, compromiso y motivación.

Incrementar la competitividad al poder responder a las tendencias e innovaciones en el sector.

Reducir los riesgos e impacto en los cambios, así como de incumplimiento de leyes y normas nacionales, locales e internacionales; al contar con una adecuada planificación y gestión administrativo-financiera.

Público al que está dirigido el manual

La serie de manuales de buenas prácticas para turismo sostenible en áreas protegidas del SIGAP están dirigidos a los siguientes usuarios:

- Personal gerencial, técnico y administrativo de las áreas protegidas.
- **Establecimientos de** hospedaje, **alimentación** y transporte operando dentro de las áreas protegidas.
- Operadores de turismo y guías de turismo.
- Comunidades aledañas.
- Visitantes de las áreas protegidas

La finalidad de los manuales es que se transformen en un instrumento efectivo y práctico para promover la sostenibilidad, crear consciencia entre administradores, empresarios y otros usuarios sobre la sostenibilidad y que se embarquen en procesos de mejora continua de sus operaciones.

El presente manual, en específico, está dirigido a los servicios de alimentación que operan dentro de las áreas protegidas, proporcionando consejos prácticos que permitan lograr la sostenibilidad integral y un equilibrio en sus diferentes dimensiones: económica, ambiental y socio-cultural.

Los servicios de alimentación en las áreas protegidas son responsables de velar que todo lo relacionado con su operación garantice el cuidado y protección del área, desde la fase de su construcción, cumpliendo con los instrumentos de gestión del área protegida y los normativos del CONAP (ver Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas) y verificando que los materiales y técnicas de construcción son endémicos y causarán el menor impacto posible; así como que la selección, contratación y evaluación de sus proveedores, siga los mismos principios de sostenibilidad; que se brinde un trato justo y equitativo a los colaboradores, asegurar la calidad y seguridad de los turistas que atiendan. Asi mismo, garantizar que el patrimonio socio-cultural y ambiental es cuidado, respetado y valorado y se generen beneficios económicos para las comunidades aledañas, respetando la legislación y normatividad que le sea aplicable.

Buenas prácticas para servicios de alimentación en áreas protegidas

01 Gestión Empresarial Sostenible

- Legislación turística
- Gestión administrativo financiera
- Gestión de calidad
- Gestión de inocuidad de alimentos
- Selección, contratación y evaluación de proveedores.
- Seguridad
- Diseño y Construcción
- Mercadeo y comercialización

02 Gestión Socio-Cultural

- Gestión del patrimonio socio-cultural
- Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local

03 Gestión Ambiental

-Conservación de la biodiversidad
-Reducción de la contaminación ambiental
- Gestión del agua
- Gestión de la energía
- Manejo de desechos
- Cambio climático

Plan de acción de la sostenibilidad

El plan de acción de la sostenibilidad es un modo de asegurarnos que los objetivos de sostenibilidad y la implementación de las buenas prácticas se concreten; tiene los siguientes objetivos:

01
Servir de referencia para la planeación, gestión, seguimiento y evaluación de la implementación de las buenas prácticas.

02
Promover las medidas para generar cambios hacia un modelo de economía sostenible

03
Aportar orientaciones y criterios para la interacción con la sociedad en ámbitos como la educación, la cultura, la salud y el bienestar de la población.

04
Impulsar, promover y apoyar la conservación, uso público e investigación de las áreas protegidas.

Es importante tener en cuenta los siguientes puntos al momento de elaborar e implementar el plan de acción de la sostenibilidad:

01
Tomar como base el Plan de Acción de la Sostenibilidad del área protegida en la que se está operando, para asegurar que las buenas prácticas de la empresa estén en sinergia con el Plan de Acción del área protegida y de esta manera mejorar el funcionamiento del área como un todo.

02
Contar con un diagnóstico de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de nuestra empresa (FODA).

03
Que todos los actores involucrados en la gestión del área protegida y del servicio de alimentación que opera dentro de la misma, estén comprometidos con el Plan de Acción de Sostenibilidad.

04
Saber cuáles son los impactos sociales, ambientales y económicos que nuestro emprendimiento pueda ocasionar.

05
Contar con los contenidos mínimos de: principios que rigen la operación del negocio, misión, visión, compromisos y acciones. Estas acciones deben aplicarse al interior y exterior del servicio de alimentación.

Implementar el plan de acción

El plan de acción es un proceso en el que se determinan plazos y tiempo para el uso de recursos, es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr objetivos.

Este plan se convertirá en una herramienta o instrumento que nos permitirá saber qué se hará, cómo se realizará, cuándo se llevará a cabo y quién realizará las acciones, utilizado a la vez para una evaluación continua de la aplicación de buenas prácticas.

El plan de acción debe involucrar a todas las personas y actores claves del proceso dentro del servicio de alimentación, y debe tener un plazo mínimo de 6 meses para implementarlo, incluyendo elementos como:

- Qué se quiere alcanzar (objetivo)
- Cuánto se quiere lograr (cantidad y calidad)
- Cuándo se quiere lograr (en cuanto tiempo)
- En dónde se quiere realizar (lugar o área)
- Con quién y con qué se desea lograr (personal, recursos financieros)
- Cómo saber si se está alcanzando el objetivo (evaluando el proceso)
- Cómo determinar si se logró el objetivo (evaluando los resultados)

El plan de acción se concreta cuando se formulan los objetivos y se han seleccionado las estrategias a seguir.

© Joshua Ness

Para la obtención de mejores resultados se recomienda que éste sea evaluado cada 6 meses, verificando el avance en cada una de las áreas del servicio de alimentación. Para ello es importante identificar las grandes tareas y desglosar así las pequeñas, utilizando un cuadro de acción que contemple todos los elementos:

Actividades	Cantidad	Tiempo	Lugar	Recursos	Seguimiento	Logro

SERVICIOS DE
Alimentación en Áreas Protegidas

Tipos de servicios de alimentación

Tipo de restaurante	Tipo de comida	Tipo de servicio
Buffet	Comida preparada previamente.	Autoservicio.
Comida rápida	Comida que se traduce en un menú simple como lo son pizzas, hamburguesas y pollo fritos entre otros.	Puede ser autoservicio o servicio en la mesa.
Alta cocina	Elección de alimentos a la carta. Menús extensos y completos (entradas y aperitivos, platos fuertes, especialidades, especiales del día, postres y todo tipo de bebida)	Alimentos se sirven en la mesa, con mesero y otros ayudantes.
Restaurantes temáticos (según el tipo de comida que ofrecen)	Elección de alimentos según la temática del lugar. Puede ser a la carta o comida preparada con anticipación.	Puede ser por medio del autoservicio o servicio en la mesa.
Restaurantes/ bares	Se sirve comida y bebida a la carta, aunque los alimentos suelen ser de preparación sencilla o tipo "snack"	Suelen tener servicio en la mesa
Cafetería o comedor	Menú sencillo, comida tipo "casa", meriendas, golosinas o incluso especializadas en un solo tiempo de comida (desayuno y cena, por ejemplo).	En algunos casos autoservicio y en otros servicios sencillos en la mesa.

En este manual se abordará el tema de empresas dedicadas específicamente al servicio de alimentación dentro de áreas protegidas y sus distintas modalidades exceptuando los restaurantes/ bares, ya que no se permite el consumo de bebidas alcohólicas dentro de las áreas protegidas.

También puede ser utilizado para servicios de alimentación que estén fuera de áreas protegidas, así como para eventos puntuales dentro y fuera de las áreas como por ejemplo: día de mercado, festivales gastronómicos, chocolaterías, cafeterías, pastelerías, panaderías, y degustación y venta de productos locales, entre otros.

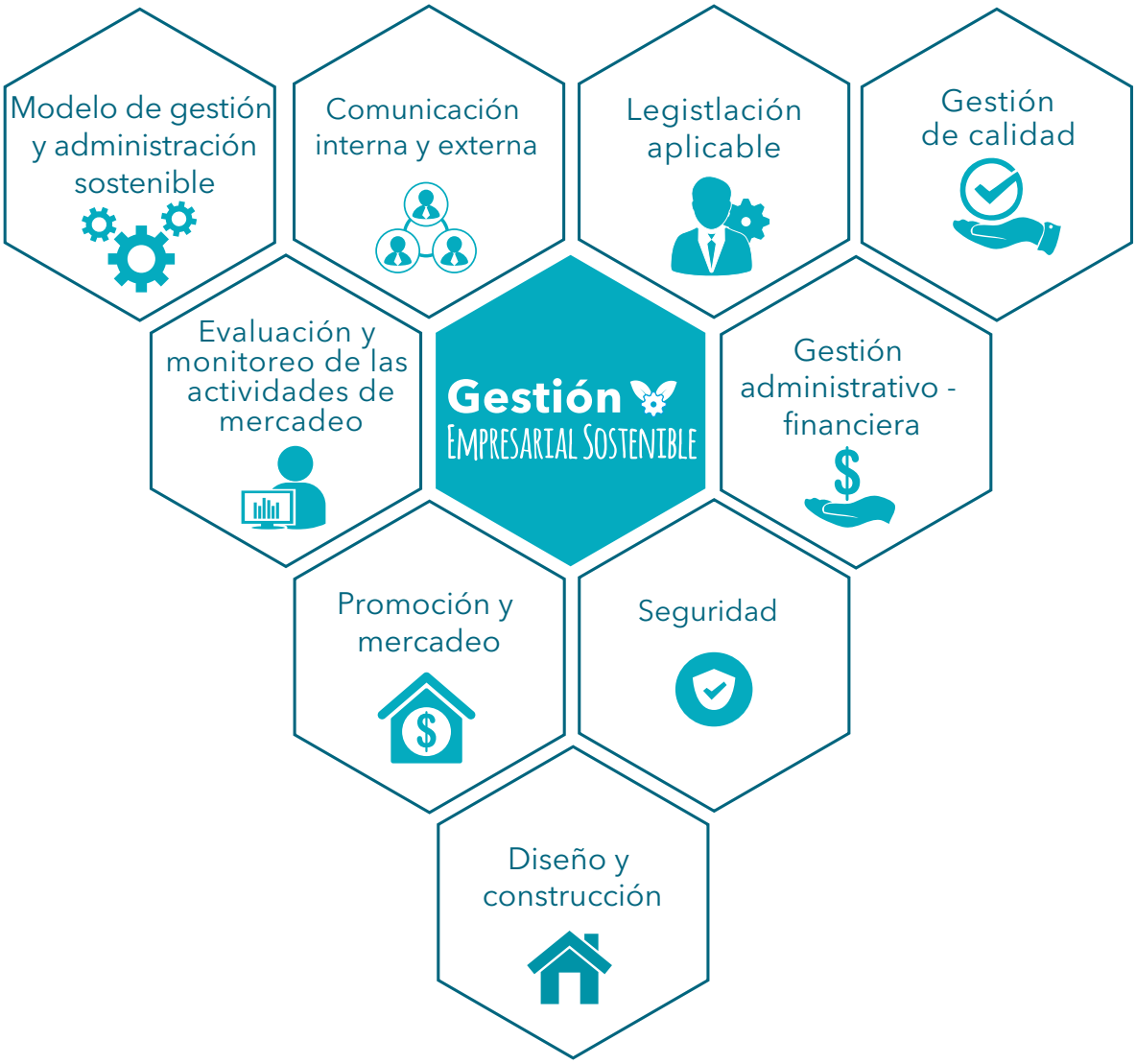
Gestión Empresarial Sostenible

La gestión empresarial sostenible se refiere a la definición de políticas y estrategias que permitan una interacción armónica de las actividades comerciales y operativas de la empresa con los ámbitos socio-cultural y ambiental.

La gestión empresarial sostenible se enfoca en el crecimiento y viabilidad económica, así como en sentar las bases para que la empresa pueda desarrollarse a la vez que genera beneficios para sus empleados y las comunidades anfitrionas del turismo que visita.

© Restaurante Salitrico

En este ámbito encontrarán los siguientes temas:



Modelo de gestión y administración sostenible para establecimientos de preparación y servicio de alimentos y bebidas en áreas protegidas

El modelo de gestión y administración para empresas sostenibles en áreas protegidas se basa en:

a. La planificación estratégica con enfoque sostenible
b. El plan de comunicación interna y externa
c. Cumplimiento legal
d. Gestión de la calidad en el servicio y en los alimentos
e. Gestión administrativo-financiera
f. Gestión de la seguridad
g. Diseño y construcción
h. Promoción y mercadeo
i. El monitoreo y la evaluación de la implementación de la filosofía y las buenas prácticas sostenibles

© María Isabel Molina

Planificación estratégica

Para que la aplicación de buenas prácticas pueda tener el impacto que se desea, se deben definir los objetivos de la implementación.

Los objetivos son las metas que se establecen para lograr algo, convirtiéndose en los resultados que queremos alcanzar a través de las acciones. Estos deben ser:

- Medibles: significa que pueden ser dimensionales por cantidad o por calidad a través de productos o servicios.
- Alcanzables: deben ser realistas y posibles de alcanzar a través de los medios disponibles y de las acciones necesarias.
- Limitados en el tiempo: deben estar definidos en tiempos específicos con el fin de poderse alcanzar en un tiempo establecido.
- Específicos: que puedan ser concretos.
- Relevantes: que permita implicar desafíos, desarrollo y crecimiento de la empresa.

Buenas prácticas de planificación estratégica

Para asegurar que se dé una gestión sostenible es recomendable implementar las siguientes prácticas:

- Definir los siguientes aspectos reflejando el compromiso del servicio de alimentación con la sostenibilidad integral y siendo realistas y concisos.
  - » Misión: el propósito de la empresa.
  - » Visión: en qué quiere convertirse la empresa.
  - » Principios y valores de la empresa: base del actuar y marco general de las prácticas empresariales en todo sentido, indican en qué cree la empresa y la forma en que lleva a cabo su trabajo.
  - » Objetivos estratégicos: resultados que se desean alcanzar.
- Desarrollar las políticas de la empresa, que se refieren a los lineamientos que se seguirán para realizar las actividades de la empresa. Para mayor información en este tema se puede referir a la sección de Buenas prácticas de planificación estratégica sostenible para emprendimientos de hospedaje, del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible: Hospedaje en Áreas Protegidas.
- Desarrollar las políticas que servirán para guiar el actuar de la empresa en función de una gestión empresarial sostenible.
- Elaborar un plan operativo anual con un presupuesto, metas, indicadores y responsables de su implementación.
- Monitorear los resultados periódicamente para evaluar la gestión de la empresa.

Legislación aplicable a los servicios de alimentación en áreas protegidas

Como todo emprendimiento comercial y a la vez turístico, un establecimiento de alimentos y bebidas está sujeto a normas, leyes y reglamentos. A través de la emisión de Licencias Sanitarias, el Departamento de Regulación y Control de Alimentos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) se busca proteger la salud de los usuarios de productos y servicios de alimentación y bebidas asegurando la inocuidad y calidad de los mismos. Este tipo de regulación es la más específica para este tipo de emprendimiento.

Dado que los establecimientos de alimentación deben proporcionar un servicio adecuado y de calidad a los visitantes del mismo, es de suma importancia que dichos establecimientos cumplan con el marco legal que les corresponde según la legislación nacional. El cumplimiento legal en el lugar de operación de un restaurante, comedor, caseta de meriendas, es parte de las buenas prácticas de sostenibilidad y en las áreas protegidas se convierte en una buena práctica indispensable.

Buenas prácticas de cumplimiento legal para los servicios de alimentación en áreas protegidas

¿Qué hacer para inscribir mi negocio en el Registro Sanitario?

Página web del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

- **Descargar solicitud DRCA**
- **Descargar boleta de pago**

Ventanilla de Servicios del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

- **Pagar boleta en banco** Agencia BANRURAL Ventanilla de Servicios del MSPAS
- **Preparar expediente**
  - Formulario DRCA 004 (licencia sanitaria original)
  - Recibo de pago firmado y sellado por el banco (original)
  - Licencia ambiental vigente (original)
- **Obtener recibo de pago 63A firmado y sellado por el banco**

Departamento de Regulación y Control de Alimentos

- **Ingresar expediente a ventanilla**
  - Formulario DRCA 004 (licencia sanitaria original)
  - Recibo 63A-2 (original)
  - Licencia Ambiental vigente (original)
- **Presentar solicitud de inspección a planta**
- **Atender inspección en planta**
- **Obtener Licencia Sanitaria**

- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación turística, mercantil, laboral y fiscal que sea aplicable.
  - » Código Civil (Decreto Ley No. 106)
  - » Código de Comercio (Decreto No. 2-70)
  - » Código de Trabajo (Decreto No. 1441)
  - » Código Tributario (Decreto No. 6-91)
  - » Ley de Impuestos sobre la Renta (Decreto 26-91), sus reformas y reglamento.
  - » Código de Salud (Decreto 90-97)
  - » Reglamento para la inocuidad de los alimentos, (Reglamento Gubernativo No. 969-99)
  - » Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional (Acuerdo Gubernativo No. 229-2014)
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y cultural que sea aplicable y que está contenida en el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas.
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de lo establecido en:
  - » Código de Ética Mundial para el Turismo.
  - » Código de Ética y Conducta para Prestadores de Servicios Turísticos de las Áreas Protegidas del CONAP.
  - » Código de Ética y Conducta para Visitantes de las Áreas Protegidas del CONAP.
  - » Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas (Decreto 9-2009).
- Informar a los turistas sobre los reglamentos y códigos de conducta de los lugares que se visita, con especial énfasis en:
  - » Tráfico, adquisición, compra, extracción e ingreso de especies de flora y fauna.
  - » Tráfico, adquisición, compra y extracción de artefactos arqueológicos e históricos.
  - » Penalización de la tenencia y consumo de drogas.
  - » Explotación sexual comercial infantil y de adolescentes.
- Verificar que se compran alimentos y bebidas que se servirán a los clientes que provengan de proveedores que cuentan con licencia sanitaria de fábricas y empacadoras de alimentos y bebidas emitida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

© Alan Salguero

Comunicación interna y externa

- Realizar charlas informativas sobre el trabajo de la empresa y la implementación de buenas prácticas.
- Elaborar estándares sostenibles de compra y venta de productos y servicios, en donde se involucren todos, como por ejemplo que los proveedores reciclen sus desechos, que cumplan con medidas de comercio justo, que sean amigables con el ambiente, que tengan políticas de responsabilidad social, etcétera.
- Desarrollar programas y proyectos que motiven y contribuyan a la implementación de buenas prácticas en sostenibilidad. Por ejemplo, pueden desarrollar proyectos de reforestación, de limpieza de los alrededores de las instalaciones o de la localidad, programas de alfabetización para adultos de la localidad, etcétera.

Plan de comunicación interna

El plan de comunicación interna servirá para compartir información y comprometer a los empleados con la sostenibilidad integral y sus buenas prácticas. Es, por lo tanto, una herramienta o instrumento para lograr comprometer a los trabajadores, obteniendo en equipo, los resultados de sostenibilidad esperados.

Los colaboradores son los que transmiten la imagen de la empresa siendo ésta uno de los factores más importantes. Además, la gran mayoría tienen un contacto directo con los clientes, por lo que la satisfacción de los mismos es importante. Se hace necesario, además de formar a los colaboradores, tener un mecanismo que minimice los gastos y los errores, lo cual consolida la cultura empresarial sostenible entre los colaboradores. Para ello, se debe de establecer la naturaleza o contenido de la información a comunicar, así como las relaciones entre cada grupo implementador, para lo que es básico que sea comprensible para todos los destinatarios y sobre todo coherente con los objetivos y recursos del negocio.

Buenas prácticas en la implementación del plan de comunicación interna

- Fijar objetivos medibles consiguiendo con el plan que se dé la eficiencia y efectividad, por ejemplo: reducción de errores en cada área.
- Capacitar al personal de la empresa transmitiéndoles lo que se pretende conseguir con el plan de acción de sostenibilidad.
- Capacitar al personal de la empresa en un segundo o tercer idioma para que puedan comprender y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Capacitar al personal de la empresa en los productos que se ofrecen, su composición y su disponibilidad.
- El personal debería ser capaz de identificar si los platillos tienen algún ingrediente que pueda ocasionar alergias, así como dar a conocer sobre la procedencia y preparación del mismo, promoviendo de esta manera la cultura local.
- Establecer el contenido de la información que será comunicada para que pueda ser útil para los trabajadores.
- Seleccionar los medios de comunicación interna más adecuados para conseguir los objetivos.
  - » Reuniones periódicas para planificar y dar a conocer información relevante para los empleados (diarias, semanales y mensuales dependiendo del carácter de la información).
  - » Boletines mensuales con información relevante referente a metas alcanzadas y logros de los colaboradores, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Plan de comunicación externa

El plan de comunicación externa es la herramienta que permitirá compartir y comprometer a los demás, con el compromiso de la empresa respecto a la sostenibilidad. El plan de comunicación externa debe estar orientado a todas las personas ajenas a la empresa, como lo son los proveedores de productos y servicios, las comunidades en el área protegida y en áreas aledañas, los clientes y los otros emprendimientos turísticos en el área protegida.

Si bien los proveedores posiblemente no tendrán un contacto directo con los clientes de la empresa, los productos que se obtengan de ellos sí lo tendrán, por lo que los mismos tendrán un impacto directo en la imagen que proyectará la empresa. Así mismo, la comunidad es una parte fundamental de la empresa, ya que idealmente, estará involucrada ya sea en el manejo de la empresa como en los impactos recibidos de ésta. Por otro lado, la comunidad forma parte del destino en el que se encuentra la empresa, impactando directamente en el área protegida, y en la imagen de la misma también.

Los clientes, que son visitantes al área protegida y se convierten en comensales de la empresa dedicada a preparar y servir alimentos y bebidas, requieren recibir información clara y completa sobre el lugar que están visitando, pero también es interesante para ellos conocer de la gastronomía y de las buenas prácticas que todos los emprendimientos turísticos implementen en el área. Es aquí donde el plan de comunicación externa juega un papel importante.

Buenas prácticas en la implementación del plan de comunicación externa

Es necesario optar por una estrategia de diferenciación, haciendo ver al cliente nuestro interés por las buenas prácticas y la contribución de él hacia el área protegida.

- Utilizar los medios de comunicación convencionales y la web.
- Comunicar a los medios de comunicación de la región sobre los esfuerzos de la empresa en la conservación y buenas prácticas, llegando así a brindar información a la comunidad, a la vez, se pueden usar las siguientes herramientas:
  - » Solicitada o programada: es la forma en la que la empresa se expresa, por medio de charlas, presentaciones, capacitaciones sobre un tema relacionado a la sostenibilidad a la población, mejorando a la vez la imagen de la empresa.
  - » E-mail: se puede enviar información constante a los clientes de la empresa y a los proveedores con el fin de que conozcan las innovaciones en la implementación de las buenas prácticas e incluso noticias sobre el área protegida.
  - » Sitio web propio: debe utilizarse con el fin de proporcionar la mayor cantidad de información del sitio ordenadamente, como los menús del servicio de alimentación de manera clara, fidedigna y atractiva.
- **Campaña publicitaria:** debe estar direccionada a un mercado objetivo, utilizando los medios apropiados para llegar a cada mercado y brindar la información necesaria de una forma atrayente. Para esto se puede hacer uso de las redes sociales como Instagram, Facebook, Pinterest, Twitter. Además, se puede utilizar también información relevante sobre la gestión sostenible del área y del negocio a través de medios escritos como folletos, revistas, volantes, reportajes en periódicos, etcétera. En estas campañas se recomienda también informar al público meta sobre las opciones de alimentos que se ofrecen de una manera atractiva e idealmente en dos idiomas, según el público objetivo del negocio.

Gestión de calidad para servicios de alimentación en áreas protegidas

La gestión de la calidad se refiere a organizar y administrar todo tipo de recursos con los que se cuente, de manera que se puedan manejar todas las acciones de la empresa dentro del tiempo y costos definidos, con la calidad siempre como uno de sus principales objetivos y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresariales, siendo todo ello una condición obligatoria para prestarse el servicio en áreas protegidas.

Buenas prácticas en la gestión de la calidad para servicios de alimentación

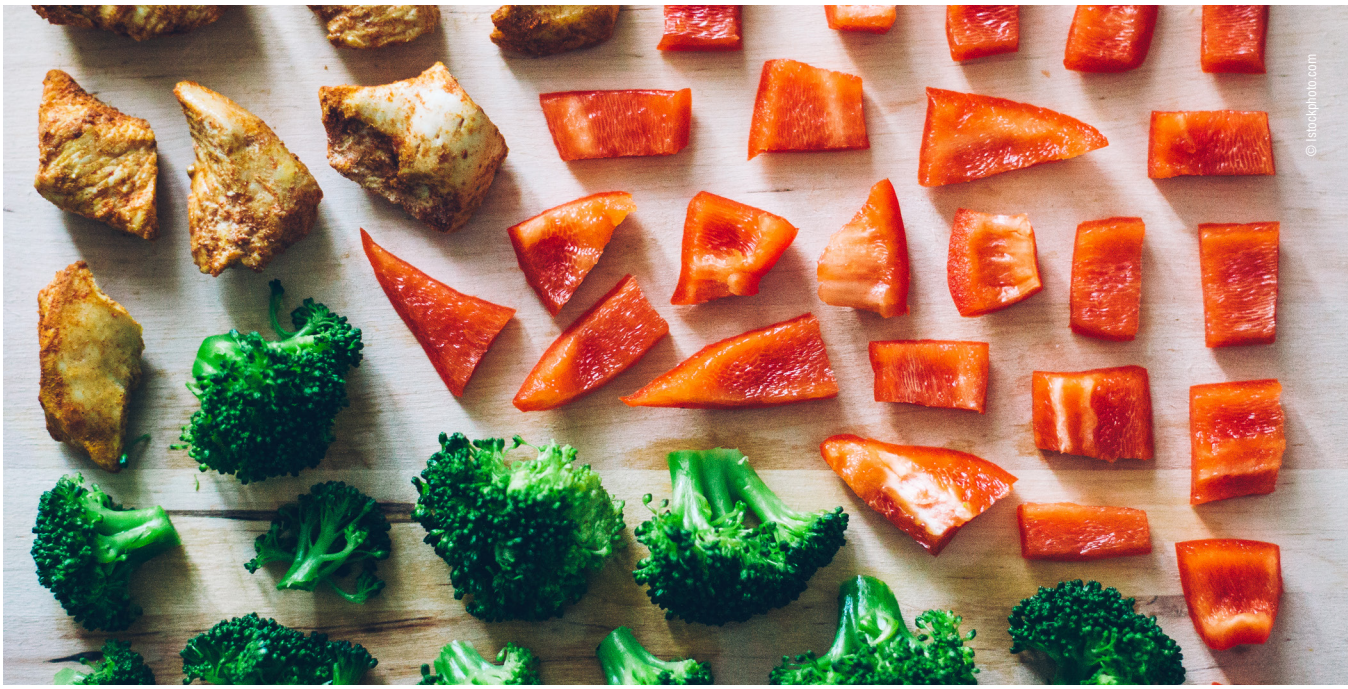
En el caso de la elaboración de alimentos y bebidas para ser servido a comensales directamente, la calidad se basa en la inocuidad el alimento. La inocuidad se traduce básicamente en que el alimento o bebida no hará daño a quien lo consuma.

De la misma manera, se hace necesario que el cliente tenga información detallada sobre los ingredientes que se incluyen en las preparaciones de los alimentos y bebidas para minimizar los riesgos de dañar a alguien por alergias a algún alimento.

Al igual que en cualquier industria de servicios, se hace necesario tomar en cuenta las buenas prácticas de gestión de calidad que se mencionan en el Manual de Buenas Prácticas de Gestión del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas.

A continuación, se enumeran algunas buenas prácticas que se recomienda tener en cuenta:

- Brindar una experiencia culinaria de calidad.
- Ofrecer una justa relación entre el precio y la calidad de los productos que se ofrecen.
- Brindar un servicio personalizado, en un ambiente ameno de amabilidad y profesionalismo.
- Diseñar instalaciones cómodas, seguras y decoradas apropiadamente.
- Cuidar la limpieza de los servicios sanitarios, así como asegurar la presencia de los insumos necesarios en los mismos (toalla, jabón, papel higiénico).
- Ofrecer variedad de alimentos, que incorporen productos locales con alto nivel nutritivo, especialmente en áreas en las que se requiera de un gran esfuerzo físico durante el recorrido como lo son volcanes y senderos extensos.
- Ofrecer alimentos saludables y de preferencia sin envoltorios desechables para evitar generar un exceso de desechos sólidos.
- Diseñar las instalaciones con infraestructura necesaria para personas con capacidades reducidas.
- Contar con un sistema estructurado para recopilar reclamos, quejas y comentarios de los clientes y darlo a conocer, así como encuestas de satisfacción de los visitantes.
- Definir, por medio de un listado, los estándares de calidad que se hacen necesarios para prestar el servicio de alimentación, recepción de visitantes, de limpieza de áreas, mantenimiento de las instalaciones, seguridad del visitante dentro y fuera de las instalaciones, información a ser entregada al cliente de forma verbal y escrita, y demás áreas del negocio.
- Procurar el orden y limpieza adecuada de las instalaciones, desde la recepción hasta el área de depósito de los desechos sólidos, así como el mantenimiento del mobiliario y equipo a ser utilizado por los clientes, pero también por el personal, para garantizar un ambiente estético y confortable tanto para los visitantes como para los trabajadores.



Es importante tomar en cuenta que, para el servicio de comensales en una empresa o negocio dedicado a servir alimentos, no se utilizan las técnicas o la costumbre que tenemos para preparar alimentos en casa. El preparar y servir alimentos para otros debe considerar otras medidas de seguridad e inocuidad de alimentos, por las cantidades a servir, los tiempos, las intervenciones de otras personas en el proceso, etc.

Existen 5 claves para alcanzar la inocuidad de alimentos[7]:

a. Mantener la limpieza del área donde se almacenen, preparen y sirvan alimentos.
b. Separar los alimentos crudos de los cocidos.
c. Cocinar los alimentos completamente.
d. Mantener los alimentos a temperaturas seguras, y
e. Usar agua potable y materias primas seguras.

El proceso de preparación de alimentos consiste en 9 acciones principales: i) lavado, ii) desinfección, iii) pelado y cortado, iv) descongelación, v) cocción; vi) conservación, vii) mezclado, viii) plato servido y ix) preparación de bebidas.

Es importante definir un procedimiento de cadena alimentaria, que es la serie de procesos que se inicia en: obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servido y consumo final. Así mismo, se debe respetar el procedimiento PEPS, que significa el primer alimento en entrar, debe ser el primero en salir. Procedimiento de almacenamiento que tiene como finalidad desplazar la mercancía conforme a su fecha de entrada y/o caducidad. Consiste en rotular, etiquetar o marcar con cualquier otro método los alimentos, con la fecha de ingreso al almacén, cuarto refrigerado, congelador, etc. y colocar la mercancía. Se resalta la fecha, de tal manera que se asegure el consumo ordenado de los mismos.

A continuación, se presentan diversas buenas prácticas en la gestión de la calidad para la elaboración de alimentos y bebidas en los servicios de alimentación. Si desea obtener más información sobre buenas prácticas de gestión de la calidad, puede referirse a la sección de "Gestión de la calidad" del Manual de Buenas Prácticas de Gestión del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas.

[7] Organización Mundial de la Salud (OMS) 2007. Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos. Francia, pp11.

Lavado

- Definir un Procedimiento Operacional Estandarizado de Saneamiento (POES). Procedimientos escritos que explican cómo realizar las tareas de limpieza y desinfección, antes, durante y después de las operaciones de elaboración de alimentos.
- Instalar un filtro para el agua del lavaplatos, para que el agua que se utilice en el lavado de alimentos sea agua potable filtrada.
- Lavar cuidadosamente todos los vegetales, incluyendo las cebollas previo al uso, independientemente del uso que se les dé al servir y/o preparar platos (cocidas o crudas).
- Utilizar agua potable y esponja sin jabón para lavar los alimentos, e ir realizándolo una por una cuando sean piezas individuales como zanahorias, papas, limones y similares; en manojos pequeños, cuando se trate de culantro o cilantro, perejil, etc., para eliminar tierra y cualquier otro elemento visible. Las lechugas se lavarán hoja por hoja, utilizando esponja específica para ello.
- Lavar los pescados enteros bajo chorros de agua antes de proceder al eviscerado y fileteado.
- Lavar con cepillo suave los mariscos con caparazón para facilitar el retiro de arena, parásitos y algas, etc. Luego se retirará su contenido intestinal.
- El cuidar la calidad y pureza del agua que se utiliza para el lavado de alimentos crudos es fundamental para la inocuidad de alimentos.
- El lavado también se debe dar en latas de alimentos y/o bebidas que no se transportaron debidamente sellados o empacados, así como que no se almacenaron sellados o empacados. Esto porque puede guardar desde orín de rata y otros elementos peligrosos en las ranuras de las latas, lo cual no permitirá que sea inocuo aun cuando el alimento o bebida que contenga la lata, sí lo sean.

Desinfección

- Desinfectar la materia prima para reducir la carga microbiana presente, y así evitar posibles enfermedades gastrointestinales en el caso de la elaboración de alimentos que serán consumidos sin una cocción previa, como el ceviche, las ensaladas y/o los refrescos o licuados naturales.
- Por lo tanto, se debe desinfectar la lechuga, pepinos, tomate, zanahoria, apio, etc. que se utilizarán en la ensalada.
- También se deben desinfectar los limones, naranjas, moras, fresas y otras frutas que se utilizarán en licuados o refrescos.
- De la misma forma se deben desinfectar el culantro/cilantro, hierbabuena, etc. que se sirve crudo como condimento final en alimentos cocinados o bebidas.

Pelado y cortado

- Emplear utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para esta actividad y para cada tipo de alimento, para evitar la contaminación cruzada. Por ejemplo, tener una tabla para pollo, otra para otras carnes, otra para verduras, otra para hierbas, otra para cebolla y ajo, otra para frutas, otra para quesos y otros lácteos, etc.
- Evitar pelar los tubérculos y hortalizas sobre su tabla de cortar. Debe lavarse y desinfectarse cuidadosamente el sitio de trabajo después del pelado de las verduras, y particularmente luego de limpiar los pescados y mariscos.
- Eliminar inmediatamente los restos, pieles, y otros, y echarlos dentro de recipientes herméticos (basureros con tapa).
- Lavar los alimentos manipulados después de pelarlos. No emplear los mismos utensilios para cortar alimentos crudos y luego los cocidos, ya que estos últimos se contaminarían con los microorganismos provenientes de los primeros.
- Realizar la limpieza y pelado de verduras, pollo, así como, pescados y mariscos en lugares separados, si fuera posible.

Descongelado

- Evitar descongelar a temperatura ambiente o en agua tibia. Lo mejor es, pasar con al menos 6 horas de anticipación el alimento al refrigerador, donde se descongelará apropiadamente. Para piezas de más de 8 libras se debe pasar al refrigerador con al menos 12 horas de anticipación.
- Por ningún motivo debe congelarse nuevamente un producto que ha sido descongelado.
- Nunca debe cocinarse un trozo de carne congelada, puede parecer exteriormente cocido y estar crudo en el centro.

Grasas

- Evitar meclar dos tipos distintos de aceites.
- Mantener la temperatura al freir a menos de 180ºC
- Filtrar perfectamente el aceite que se reutilizará para que no tenga ningún residuo de la fritura anterior.
- Limpiar la freidora frecuentemente para evitar los depósitos en el fondo.
- Mantener el aceite en un sitio oscuro en donde no esté en contacto con la luz del sol
- Evitar sobrepasar el número de veces de frito que pueda soportar el aceite.

Cocción

- Existen varios métodos de cocción: estos son los que modifican los alimentos crudos mediante la aplicación de calor para su consumo. Algunos alimentos pueden comerse crudos, pero otros necesitan una modificación química para que el organismo los pueda procesar y es por medio de la cocción que se logra. Además, la cocción modifica su aspecto y su textura, y es el que aumenta la garantía sanitaria o la inocuidad porque la cocción destruye casi todos los microorganismos.
- Podemos distinguir los métodos de cocción por el medio en el que se realiza: Cocción en medio seco, cocción en medio líquido o húmedo, cocción en medio graso y cocción mixta o combinada (agua y grasa).
- Las temperaturas y tiempo de cocción en sus diferentes modalidades (asado, frito o hervido) deben ser suficientes para cocer por completo los alimentos y asegurar la eliminación de todos los microorganismos.
- Se debe cuidar especialmente la temperatura y tiempo de cocción para los trozos grandes, por ejemplo, de carnes de aves, ya que el centro debe estar bien cocido (a una temperatura de 100°C han hervido o se han cocinado), para garantizar la destrucción de salmonella y otros patógenos. Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento (colocar el alimento en recipientes poco profundos y enfriarlos en agua con hielo para luego someterlos a refrigeración), deben desecharse luego de 24 horas de conservación.
- Renovar la grasa y aceites que se utilicen para freír cuando se observe evidente cambio de color, sabor u olor.
- Evitar reutilizar el aceite que se ha quedado del día anterior.
- Mientras se están cocinando, los alimentos deben estar debidamente tapados, de manera que se evite pueda caer algún material u objeto extraño.
- Lavar y desinfectar los utensilios usados. Emplear utensilios (cucharas, tenedores, cucharones, etc.) que no se volverán a introducir en la olla luego de ser utilizados si previamente no se lavan, esto sobre todo para probar la sazón de las preparaciones directamente de la olla o fuentes principales, ya que esto produciría contaminación por medio de la saliva.
- Preparar todo tipo de salsas y aderezos a diario, en un lapso de tiempo lo más cercano a la hora de servicio o despacho.
- No es conveniente preparar salsas reutilizando las sobras.

Conservación

- Mantener la inocuidad de los alimentos según el CODEX *Alimentarius*[8]. El alimento o bebida inocuo es aquella que no causará daño al consumidor cuando éste es preparado y/ o consumido de acuerdo a su intención de uso. El CODEX Alimentarius contribuye, a través de sus normas, directrices y códigos de prácticas alimentarias internacionales, a la inocuidad, la calidad y la equidad en el comercio internacional de alimentos.
- Llevar a cabo el enfriamiento lo más rápido posible una vez elaborado el alimento, con el fin de prevenir su contaminación.
- Colocar los alimentos preparados en recipientes poco profundos y debidamente cubiertos y cerrados, tratando de sacar la mayor parte de aire. Agitar constantemente con una cuchara desinfectada.
- Refrigerar o mantener los alimentos calientes mediante "baño María" o de mesas calientes (como se hace en el caso de los bufés con temperatura controlada para que permanezca por encima de los 63°C) los alimentos preparados que no se sirven de inmediato.
- Almacenar en refrigeración los alimentos ya preparados, por no más de tres días, siempre y cuando no se observe alteración alguna.
- Eliminar después de 24 horas los platos cocinados que no hayan sido sometidos a un enfriamiento rápido.
- Establecer un sistema de vigilancia sanitaria, comprendido por un conjunto de actividades de observación y evaluación que realiza la autoridad sanitaria competente sobre las condiciones sanitarias de alimentos y bebidas en protección de los consumidores.

Mezclado de alimentos sin cocción

Para el caso de los alimentos que se consumen sin cocción previa:

- Emplear condimentos exentos de materias extrañas, y que hayan estado guardados en recipientes limpios y tapados.
- Evitar utilizar las manos para agregar condimentos. Es mejor utilizar una cuchara u otro utensilio, que luego no se volverá a introducir en el recipiente.
- Los ingredientes e insumos para preparar ensaladas es mejor manipularlos con tenazas para no contaminarlos después de haberlos desinfectado.
- Si se van a mezclar ingredientes debe hacerse en platos o recipientes limpios y desinfectados.

[8] CODEX *Alimentarius:* Código alimentario establecido por la FAO y la Organización Mundial de la Salud en 1963 para elaborar normas alimentarias internacionales armonizadas, que protegen la salud de los consumidores y fomentan prácticas leales en el comercio de los alimentos. http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s00.htm

Servicio (plato servido)

- Observar, una rigurosa higiene personal por la persona que servirá a los comensales. Debe mantener hábitos de higiene personal diaria.
- Lavar las manos cada vez después de utilizar el baño/inodoro.
- Mantener especial limpieza de las manos (uñas cortas y limpias).
- Utilizar, en el caso de las mujeres, el cabello recogido, mejor aún si se usa una red. Además, no utilizar pintura ni brillo en las uñas.
- Utilizar, en el caso de los hombres, el cabello muy bien recortado y no utilizar bigote o barba.
- Utilizar, en el servicio de platos a comensales, utensilios exclusivos de esta actividad, previo lavado y desinfectado de los mismos. En caso de que éstos se caigan al suelo, no se usarán nuevamente hasta que hayan sido lavados y desinfectados nuevamente.
- Evitar la incorporación de alimentos del día anterior a las preparaciones
- Dejar un borde en el plato que permita tomarlo sin tocar el alimento.
- Evitar servir los alimentos directamente con las manos.
- Definir momentos y funciones específicas para el personal, de tal manera que la persona que sirve el alimento por ningún motivo tome dinero al mismo tiempo.
- Utilizar pinzas para decorar los platos, por ningún motivo se utilizarán las manos. Si se utilizan las manos pueden utilizarse guantes, sin embargo, los guantes deben cambiarse cada vez que se cambien de actividad y sobre todo si se sale del área de preparación.

Específico para bebidas

- Trabajar en una superficie plana previamente desinfectada.
- Asegurar que todos los utensilios a utilizarse estén debidamente lavados y desinfectados previo a su uso.
- Utilizar únicamente agua potable para la elaboración de bebidas.
- Asegurar, en caso de estar elaborando refrescos derivados de frutas o verduras, que cada una de las frutas o verduras a utilizarse han sido debidamente lavadas y desinfectadas.
- Utilizar distintos utensilios, previamente desinfectados, para cada bebida.

Seguridad

Un programa de gestión de seguridad tiene como propósito minimizar los riesgos, los accidentes e incidentes y las enfermedades, en todas las acciones y servicios empresariales. Allí radica la importancia de establecer este programa y es responsabilidad de la empresa y sus trabajadores, en resguardo de la integridad de todos incluyendo el área protegida, bajo los conceptos de sostenibilidad.

La seguridad es uno de los aspectos que más influyen en la decisión de compra de servicios turísticos. La seguridad sanitaria en las operaciones y actividades turísticas, la disminución de riesgos de actos delictivos y atención de emergencias son muy importantes. Por lo tanto, brindar un servicio seguro en todos estos aspectos, es sin duda una ventaja competitiva para las empresas que ofertan servicios principalmente en áreas protegidas con implementación de buenas prácticas.

La gestión de la seguridad promueve la protección de la vida y la salud de los colaboradores, los clientes y de los visitantes. También impulsa la conservación de los equipos, herramientas e información de la empresa o emprendimiento turístico para servir alimentos y bebidas, permitiendo determinar las causas de las condiciones inseguras y tomar acciones correctivas para evitarlas o por lo menos, disminuirlas.

Para implementar un Programa de Gestión de Seguridad es importante investigar y analizar las causas de los accidentes de trabajo, enfermedades, riesgos y peligros, principalmente en el área protegida.

Esto no sólo se hace para identificar los errores, sino también para determinar las causas básicas que dan origen a los actos y condiciones inseguras, y para establecer acciones que permitan corregir definitivamente la ocurrencia de dichos eventos a través de la aplicación de las buenas prácticas.

Importancia de las buenas prácticas de seguridad

- Eliminar situaciones, procesos y procedimientos peligrosos. El capacitar al personal evita los accidentes, errores y malas prácticas en el trabajo que afecten la seguridad, salud e higiene de todos quienes se relacionan con la empresa y tienen contacto con el área protegida.
- Evitar costos derivados de accidentes y problemas de salud e higiene en el área protegida.
- Reducir al mínimo las ausencias y costos negativos, relacionados con accidentes y problemas de salud e higiene.
- Aumentar el rendimiento laboral y la motivación en el emprendimiento turístico, reduciendo los peligros reales y potenciales en el área protegida y sobre todo en el centro de prestación de servicios.
- Brindar servicios seguros, evitando poner en riesgo la integridad física y emocional de los trabajadores del emprendimiento turístico y de los visitantes al área protegida y la empresa.
- Atender de manera adecuada cualquier emergencia natural, accidental o delictiva que se presente en el área protegida o en el emprendimiento turístico, considerando previo a ello la elaboración de un manual de emergencia para conocer las líneas de comunicación y los datos de las personas o entidades para comunicarse.

Buenas prácticas de seguridad para servicios de alimentación en áreas protegidas

Las buenas prácticas de seguridad en los emprendimientos de alimentos y bebidas son de suma importancia, ya que es a través de éstas que se logra garantizar no sólo la seguridad de los alimentos en sí, sino también la seguridad de los clientes. La seguridad en este sentido tiene varios aspectos entre los cuales se encuentran la seguridad en términos de inocuidad de las áreas de trabajo, áreas de servicio y de los alimentos, así como la seguridad física de las personas que se encuentren dentro del emprendimiento. A continuación, se enumeran buenas prácticas de seguridad en distintos aspectos esenciales para los emprendimientos de alimentos y bebidas.

- Contar con un botiquín completamente equipado para caso de accidentes o emergencias en el área, principalmente para las personas que sufran caídas, golpes, alergias, y cortaduras, entre otras.
- Capacitar a los colaboradores de la cocina en el uso de utensilios punzocortantes y del equipo en general.
- Identificar y establecer convenios con los establecimientos y centros de salud cercanos para recurrir a estos en caso de una emergencia.
- Instruir al colaborador en el protocolo a seguir en caso de un incidente o accidente.

Instalaciones sanitarias

La calidad sanitaria, es el conjunto de requisitos microbiológicos, fisicoquímicos y sensoriales que debe reunir un alimento para ser considerado inocuo para el consumo humano.

- Asegurar el suministro de agua suficiente en cantidad y presión, proveniente de la red pública o un pozo propio que debe potabilizarse antes de ser utilizada.
- Contar con un sistema de distribución que garantice la calidad higiénica para cubrir las demandas, de las labores de limpieza y desinfección, y de la elaboración de los alimentos e incluso de los servicios sanitarios
- Instalar un sistema de drenaje y tratamiento de aguas servidas equipado con rejillas, trampas y respiraderos que contribuyan al cuidado ambiental, principalmente para que no se encuentre a flor de tierra y contamine el área protegida.
- Facilitar, en los servicios sanitarios, artículos de higiene personal como papel sanitario, jabón y secador eléctrico o papel toalla en sus respectivos dispensadores, utilizando en el mejor de los casos productos biodegradables que contribuyan a la conservación ambiental y a la mitigación de la contaminación.
- Contar con un espacio designado para que el personal guarde sus pertenencias al momento de laborar, reduciendo la contaminación al manipular alimentos, para lo que se recomienda un vestidor con casilleros e incluso con duchas separadas hombres-mujeres.
- Contar con suficiente iluminación natural o artificial para las diversas actividades que se realicen en el emprendimiento o empresa turística; todas las lámparas y focos deben estar protegidos para prevenir que los fragmentos de una posible ruptura caigan al alimento y dañe a los trabajadores y a los comensales.
- Contar con ventilación e iluminación adecuadas, idealmente naturales, tanto para el área del restaurante como para las áreas de servicio.
- Considerar las temperaturas máximas para mantener el ambiente fresco, evitando el calor excesivo, la concentración de gases, humos, vapores y olores, no solo dentro sino también en el exterior de las instalaciones.
- Designar un área específica para desechos clasificados, que estará ubicada en un lugar estratégico lejos de las áreas de preparación y manipulación de alimentos, evitando así la contaminación. Se debe de considerar y cuidar que el sitio no debe contaminar el área protegida.
- Utilizar basureros señalizados, limpios y dotados con bolsas plásticas y con tapa para depositar adecuadamente los desechos y darles el tratamiento adecuado.
- Empotrar las conexiones eléctricas o protegerlas con canaletas para prevenir accidentes eléctricos.
- Alejar los cilindros de gas, como mínimo a 1,5 metros de la fuente de calor del área de cocina, evitando un accidente de explosión o incendio, considerando el espacio idóneo para no contaminar el área protegida.
- Colocar los extinguidores en sitios de fácil acceso, con clara identificación y próximos a los puntos de riesgo para su uso en caso de emergencia, para ello los empleados deben conocer la ruta de evacuación y el papel que cada uno jugará con el fin de controlar las situaciones en caso de emergencia.
- Señalizar claramente las rutas de evacuación, para que las mismas sean del conocimiento tanto del personal como de los clientes.

Personal de servicio

- Capacitar a todos los colaboradores de la empresa en servicio al cliente y en temas de seguridad, preparación e inocuidad en los alimentos, por ejemplo: manejo adecuado de los alimentos, higiene personal, etc.
- Proveer a todos los colaboradores de la empresa con un uniforme de trabajo o reglamentación de vestimenta para asegurar que estén debidamente identificados como colaboradores y que el mismo cumpla con las normas de seguridad más actualizadas.
- Proveer a los colaboradores con el equipo de protección necesario para su trabajo. Por ejemplo: redecillas para recoger el cabello en cocina y delantales o gabachas.
- Todo el personal que trabaje o ingrese a cocina deberá utilizar zapatos cerrados para proteger los pies de objetos contundentes o derrames de líquidos calientes.
- Lavarse las manos con agua y jabón al cambiar el tipo de alimentos que están manipulando para evitar la contaminación cruzada, por ejemplo: al ingresar, después de manipular alimentos crudos o antes de manipular alimentos cocidos que no llevarán ningún tipo de tratamiento térmico antes de su consumo, después de llevar a cabo cualquier actividad como comer, beber, fumar, o ir al servicio sanitario.
- Evitar el uso de accesorios personales u objetos que puedan tener contacto con los alimentos.

Temperaturas de seguridad

- Asegurar que se mantengan las temperaturas que inhiben el crecimiento microbiano o eliminan la presencia de microorganismos en los alimentos. Su rango debe ser inferior a 5°C (refrigeración y congelación) y mayor a 70°C (hervido, cocción, horneado, etc.). El principio de la aplicación de temperaturas de seguridad consiste en mantener las comidas frías siempre bien frías y las comidas calientes siempre bien calientes, esto contribuye a brindar alimentación de calidad para los clientes.

Programa de higiene y saneamiento

- Limpiar las instalaciones en su totalidad en todo momento, ya que la contaminación de alimentos surge al presentarse suciedad, para ello se recomienda tener horarios adecuados de limpieza con herramientas limpias y adecuadas, manteniendo las instalaciones físicas en óptimas condiciones.

Equipos y utensilios

- Adquirir equipos y utensilios de material lavable, liso, no poroso y fácil de limpiar y desinfectar. No deben alterar el olor y sabor del alimento que contengan; se recomienda que sean de acero inoxidable, comúnmente usado en la fabricación de ollas, otros enseres y mesas de trabajo.
- Los materiales porosos no son aconsejables, ya que pueden constituir un foco de contaminación (todo tipo de maderas). La cocina debe poseer una campana para la extracción de vapores y olores, la cual debe estar en buen estado de conservación y funcionamiento, así como de limpieza porque acumulan polvo y grasas.
- Ubicar los equipos de manera accesible para su limpieza. Todas las partes de los equipos deben ser fácilmente desarmables para su higienización. Todo el personal que labore en la cocina deberá ser responsable de la limpieza de los equipos y utensilios utilizados, antes de cerrar el servicio.
- Capacitar al personal en temas del cuidado y uso correcto del equipo e instalaciones del establecimiento.
- Concientizar a los colaboradores sobre la responsabilidad del cuidado del equipo y de las instalaciones.
- Designar a un encargado de monitorear y detectar irregularidades del equipo e instalaciones, e informarlas a tiempo.

Control de plagas

Las plagas son una amenaza para un establecimiento porque pueden propagar varias enfermedades. Una vez que han infestado un área, puede ser muy difícil eliminarlas. Por lo tanto, es imprescindible eliminarlas inmediatamente después de haberlas descubierto o incluso prevenir antes de que prolifere una de ellas.

- Desarrollar y poner en práctica un programa integrado de manejo de plagas. Este programa debe incluir medidas preventivas y medidas de control.
- Colocar rejillas en las ventanas.
- Colocar en la parte de arriba o de debajo de las puertas protecciones para que no ingresen fácilmente roedores y/o insectos.
- Utilizar cebos o insecticidas para matar los insectos y otros animales molestos, cuidando de no contaminar los alimentos y no contaminar el ambiente.
- Mantener los botes donde se coloca la basura tapados en todo momento.
- Mantener los animales domésticos fuera de la cocina y el área donde se sirven los alimentos.
- Mantener en buen estado las zonas de preparación de los alimentos (reparar las grietas y los agujeros de las paredes para evitar que los insectos y otros animales rastreros penetren al área y/o ubiquen allí sus nidos);

Operaciones sanitarias

- Limpiar periódicamente, el sitio donde se guardan los botes de basura antes de su disposición completa, como parte del proceso de eliminación de residuos de alimentos y otro tipo de suciedad.
- Almacenar los suministros e implementos de limpieza en una zona bien iluminada y cerrada con llave, separada de las zonas donde se preparan o almacenan alimentos. Los productos químicos deben estar claramente identificados con etiquetas.
- Lavar los paños (trapos) de limpieza de cocina, baños y otras áreas públicas por separado y almacenarse separadamente.
- Distribuir las funciones de limpieza de baños y área de recolección de desechos sólidos de quien realiza las funciones de limpieza de la cocina y lavado de vajilla.

Almacenamientos

El almacenamiento de los alimentos y bebidas es de suma importancia, ya que de ello dependerá mantener la calidad e inocuidad de los mismos. Al asegurarnos de almacenar cada alimento según lo requiera, se mantendrán las propiedades alimenticias del mismo, evitando así el desperdicio y a la vez siendo eficientes en costos. El almacenamiento se deberá disponer según el tipo de alimento, puede ser en contenedores cerrados al vacío, en despensas, en refrigeración o en congelación.

Almacenamiento de alimentos secos

- Disponer de armarios o de áreas secas bien ventiladas e iluminadas, para conservas, enlatados y otros productos empaquetados.
- Disponer de estantes sobre los cuales se deben colocar los materiales e insumos, apilándolos de tal modo que entre éstos y el techo quede un espacio de 50 cm como mínimo, 15 cm por encima del piso y separados de las paredes.
- Respetar y aplicar la regla de almacenamiento: el insumo o materia prima que ingrese primero será el primero en ser utilizado (Sistema de control PEPS[9]). Esto tiene por objetivo que el alimento no pierda su frescura o se eche a perder antes de usarlo.
- Almacenar los alimentos en polvo (como harinas) o granos (como el maíz), así como el azúcar, arroz, pan molido, leche en polvo, té, y similares, en recipientes que los protejan de la contaminación, o sea, en un contenedor de plástico con tapa, perfectamente etiquetado e identificado. Se deberá arreglar ordenadamente los productos sin amontonarlos sobre estantes.

[9]Sistema de almacenamiento PEPS. Primero en entrar, primero en salir. Procedimiento de almacenamiento que tiene como finalidad desplazar la mercancía conforme a su fecha de entrada y/o caducidad. Consiste en rotular, etiquetar o marcar con cualquier otro método los alimentos, con la fecha de ingreso al almacén y colocar la mercancía.

Almacenamiento de frutas y hortalizas

- Retirar las frutas y hortalizas de su envase original (cajas, bandejas, cartones, etc.) y lavarlas antes del almacenamiento.
- Almacenar las frutas y verduras a temperaturas de entre 7°C y 12°C para evitar que se deterioren; las verduras de hojas deben guardarse en la parte media e inferior de la refrigeradora.
- Almacenar los alimentos como papa, yuca, camote, cebolla, limones, plátano, manzana, piña y sandía en ambientes frescos, secos y ventilados, ya que éstos no requieren ser conservados en frío.
- Evitar almacenar materia prima o alimentos en cajas de cartón, bolsas plásticas, costales, etc., ya que estos envases son susceptibles a la humedad y los alimentos se pueden deteriorar.
- Determinar el tiempo máximo de refrigeración según el grado de madurez de las verduras, el cual se inspeccionará diariamente.
- Registrar y ordenar los alimentos de acuerdo con la fecha de llegada, a fin de comenzar utilizando aquellos que fueron adquiridos primero (rotación de productos o método PEPS). Con esto se evita que los productos más antiguos se encuentren refundidos en el refrigerador y se deterioren.

Almacenamiento de pescados y mariscos

- Mantener los pescados y mariscos refrigerados entre 0°C y 5°C, temperatura en la cual se impide la reproducción y formación de toxinas; además de retardarse la descomposición. Esto se hace debido a que estos alimentos tienen una alta dosis de agua y proteínas, y son los productos más susceptibles a la descomposición, por lo que deben mantenerse a bajas temperaturas para prevenir la reproducción de bacterias en los mismos.

Otras consideraciones:

- Almacenar en depósitos plásticos reservados para este uso, con tapa para protegerlos de la contaminación cruzada y olores ajenos al producto.
- Reducir al máximo el tiempo de permanencia de estos productos en refrigeración, ya que la frescura y sabor va decreciendo con los días.
- Sacar del refrigerador únicamente la cantidad que se usará inmediatamente.
- En el caso de no contar con refrigeradora o congelador se puede conservar en hielo, pero teniendo en cuenta que éste preserva la calidad del producto 48 horas como máximo.
- Controlar el buen funcionamiento de la refrigeradora y congelador.

Gestión administrativo financiera

Gestión del talento humano para los servicios de alimentación en áreas protegidas

La participación activa de los empleados es fundamental a la hora de implementar buenas prácticas en todo emprendimiento de alimentación, ya que los procesos de mejora requieren la total implicación de todos, desde quienes dirigen y guían el negocio turístico, de alimentación en este caso, hasta quienes llevan las acciones más sencillas. Todos deben estar comprometidos con las buenas prácticas; por lo tanto, las acciones de concienciación sobre ellas a todo el personal, tal como charlas y capacitaciones especificas en donde se les muestre ejemplos de buenas prácticas relacionadas con los temas de calidad, servicio al cliente, cuidado del ambiente, cuidado de la biodiversidad, conservación de tradiciones, vivencia de valores, seguridad en las operaciones, entre otros, son fundamentales. En estas charlas de concienciación y capacitación es necesario explicar el porqué de cada acción y su importancia para el servicio de alimentación, tomando en cuenta que todas ellas se realizan en el marco de una empresa o negocio que tiene por objetivo el incremento de utilidades.

Buenas prácticas de gestión del talento humano en servicios de alimentación en áreas protegidas

- Priorizar la contratación de población local para trabajar en la empresa. Esto nos permitirá tener buenas relaciones comunitarias, lo cual será percibido por nuestros clientes. Adicionalmente, al priorizar la contratación de personal local también colaboramos en la mejora de la calidad de vida de las poblaciones locales y por ende, en la economía local.
- Capacitar al personal local en las distintas áreas de trabajo dentro de la empresa de alimentos. Al realizar capacitaciones periódicas para el personal en las distintas áreas de trabajo estamos asegurando la calidad en la preparación de alimentos y bebidas, así como, en el servicio brindado a nuestros clientes.
- Capacitar a todo el personal sobre la importancia de los temas relacionados a la sostenibilidad, tanto para la economía, como para la salud y la conservación de las áreas. Esto, con la finalidad de fortalecer el compromiso con la sostenibilidad del área, conllevando a una mejora en el estado de conservación de los recursos del área y de áreas aledañas.
- Asegurar que la empresa cumple con la legislación vigente aplicable a la misma como el pago de salarios mínimos, la no contratación de menores de edad, la no discriminación de ningún tipo (por género, etnia, religión, edad).

Contabilidad y finanzas para la gestión de servicios de alimentaciónen áreas protegidas

La implementación de controles financieros y llevar una contabilidad formal, le permite a la empresa centrarse en la forma en la que pueden crear valor y mantenerlo a través del uso eficiente de los recursos con los que disponen. Su propósito es diagnosticar, analizar y maximizar el valor de la empresa, sus bienes y recursos para quienes son sus propietarios, o en el caso de emprendimientos sin fines de lucro para beneficiar a la población de comunidades y municipios.

Por medio de un control contable y financiero, quien administra el emprendimiento de alimentación, podrá tomar las mejores decisiones económicas y financieras para llevar dicho emprendimiento, proyecto o incluso negocio turístico de la mejor forma. Estas decisiones pueden ser de inversión, de financiamiento, sobre repartición de las utilidades y directivas que incluyen cómo dirigir las operaciones, es decir las actividades diarias de la empresa.

Buenas prácticas de contabilidad y finanzas para la gestión de servicios de alimentación en áreas protegidas

A continuación, se presentan las prácticas de contabilidad y finanzas recomendadas para los establecimientos de alimentos y bebidas en área protegidas

Control de costos

Para lograr los objetivos de buenas prácticas en la calidad y gestión financiera se recomienda:

- Generar información financiera confiable de la empresa o negocio turístico, que amparan la forma de trabajo, entre ellos:
  - » Estados financieros
  - » Control de inventarios
  - » Diario de ingresos y egresos
  - » Libro de bancos
- Realizar el análisis financiero, éste se debe realizar con base en los estados financieros, a través de los indicadores financieros, pues de ellos dependen las decisiones a tomar para la optimización en la empresa.
- Llevar a cabo la planificación financiera: presupuesto de gastos recurrentes y presupuesto de inversiones necesarias en remodelaciones, construcciones, mobiliario y equipo, vehículos, entre otros.
- Administrar el capital de trabajo: manejo del efectivo que ingresa y el que se requiere para hacer los pagos necesarios a los proveedores de servicios y productos incluyendo a los colaboradores de la empresa.
- Contar con un plan administrativo para el uso adecuado de los recursos con el propósito de proveer servicios de alimentación, considerando los tres ejes mencionados en este manual, que hagan sentir al visitante seguro, confortable y bien atendido.
- Elaborar políticas de compra para el negocio, considerando la compra responsable de productos que se pueda comprobar que se han fabricado siguiendo estándares que garanticen el mínimo impacto en el medio ambiente y en el entorno, educando y apoyando a los proveedores locales a producir los productos que la empresa necesita siguiendo de la misma forma buenas prácticas de sostenibilidad.
- Comprar equipos que sean eficientes en el uso de la energía eléctrica, pero sobre todo en las buenas prácticas de administración y la concientización tanto de los empleados como de los clientes en el ahorro de agua y de energía pueden reducir considerablemente los gastos de funcionamiento siendo positivos para la situación financiera o económica de la empresa. En los lugares más inhóspitos y rurales, la implementación de mecanismos de recolección de agua y de purificación de agua contribuye a la reducción de los mismos.

Selección, contratación y evaluación de proveedores

Las empresas de alimentos suelen hacer una selección exhaustiva de sus proveedores para analizar cuáles son los que brindan los productos de la calidad y precio que se requiere en la empresa. En este sentido, se hace de suma importancia que sea la misma empresa quien se asegure de solicitar a sus proveedores que sigan implementando o comiencen a implementar las buenas prácticas de sostenibilidad no sólo para asegurar la calidad de los insumos ofrecidos, sino también la rentabilidad de los mismos; así como, para formar parte de la cadena sostenible del servicio.

La gestión de las compras de insumos, equipo y mobiliario que se utilizan en las empresas de alimentos es de suma importancia. A través de la buena gestión de compras nos aseguramos no sólo apoyar la economía local directamente, sino que también promover los productos locales ante otros. Además, comprando la mayor cantidad de productos a nivel local, nos aseguramos bajar nuestros costos de producción, reduciendo costos en transporte de los mismos.

Buenas prácticas de selección, contratación y evaluación de proveedores

Para lograr los objetivos de las buenas prácticas en la gestión de compras se recomienda:

- Comprar productos y servicios en las comunidades locales, vecinas a las áreas protegidas, contribuyendo al desarrollo local de la población y al crecimiento económico, a la vez que se fomentan las buenas prácticas en los prestadores de servicios. Si no se encuentra lo que se necesita a nivel local, buscar actores externos que le ayuden para capacitar localmente, en lo referente al tipo de servicios y productos (con los estándares) que la operación demanda. Por ejemplo, si a la empresa de prestación de servicios de alimentos y bebidas le interesa ofertar productos orgánicos a su clientela, se recomienda organizar una capacitación dirigida a los agricultores locales sobre cómo cultivarlos.
- Fomentar la formalización de empresas, emprendimientos o servicios de productores locales a través de capacitaciones en temas relacionados como contabilidad, facturación, manejo de inventarios, etcétera. Esto se puede hacer invitando a los emprendedores locales a capacitaciones que ya se den a los mismos colaboradores de las empresas o ayudándoles a buscar actores externos que puedan apoyarles para capacitarse en estos temas.
- Comprar y/o construir la mayor cantidad del mobiliario y equipo con proveedores/ materias primas locales. Esto se debe hacer siempre asegurándose que los mismos sean obtenidos de una manera sostenible.
- Inspeccionar la materia prima de manera breve pero completa, y ejecutada por personal capacitado para tal fin. Se debe exigir que la recepción de la materia prima se realice en las primeras horas de la mañana, así se evitará el calor del mediodía que genera la pronta descomposición de los alimentos.
- Evitar colocar las mercaderías en el suelo, en su lugar, colocarlas en recipientes de conservación específicos para cada alimento.
- Inspeccionar que se dé un buen manejo de nuestros insumos durante su etapa de producción para asegurar que los mismos sean naturales y libres de pesticidas.
- Informar a los proveedores sobre la política de favorecer el consumo de productos que consideren criterios sociales y ambientales de sostenibilidad en su producción.

- Organizar el menú por temporadas, para ofrecer platillos de acuerdo a las estaciones. De esta manera se puede dar un valor agregado al negocio, haciendo el menú más dinámico, a la vez que se incurre en un ahorro por consumir únicamente productos que se cosechen en esa temporada en la región, incurriendo en un ahorro en los gastos de traslado de insumos.
- Priorizar productos que no utilicen o que utilicen el mínimo de envoltorios desechables, es decir que en la medida de lo posible no tengan envoltorio o que los envoltorios sean reutilizables o en su defecto reciclables.
- Priorizar productos que apliquen criterios de Comercio Justo.
- No dejar los alimentos a la intemperie una vez recibidos e inspeccionados.
- Rechazar los envases de los alimentos enlatados que se encuentren deteriorados (rotos, oxidados, abombados, abollados, etc.).
- Revisar escrupulosamente las fechas de expiración y los consejos de utilización.
- Cambiar la materia prima, que proviene del lugar de venta, del envase original (cajas, cartón o costal) y éste debe ser desechado automáticamente, ya que puede introducir agentes contaminantes al local.
- Desechar aquellas frutas, hortalizas y tubérculos que presenten daños por golpes; picaduras de insectos, aves, roedores; parásitos; hongos; cualquier sustancia extraña o indicios de fermentación o putrefacción.
- Desechar los pescados y mariscos que presenten signos evidentes de descomposición y putrefacción; olores raros de sustancias químicas (pesticidas, detergentes, combustibles, etc.) o excrementos.
- Utilizar contenedores de plástico para el transporte de pescados y mariscos desde el centro de venta hasta el restaurante, y cubrir con hielo los productos, para evitar maltratarlos y la proliferación de bacterias, y de ese modo conservarlos mejor.

© Pavel Horak

Diseño y construcción de servicios de alimentación en áreas protegidas

Si las instalaciones se van a construir de nueva planta, es conveniente introducir criterios bioclimáticos en la edificación, la arquitectura bioclimática es aquella que consigue el confort térmico en los edificios, aprovechando el clima y las condiciones del entorno. Si esto no es posible o el edificio ya está construido, nunca está de más introducir una serie de consideraciones para la implementación de buenas prácticas.

En el diseño y construcción de las instalaciones del establecimiento dentro del AP se recomienda seguir las siguientes buenas prácticas:

- Cumplir con lo establecido en el Plan Maestro y en el PGMV del área protegida donde se encuentre.
- Cumplir con el instrumento legal ambiental según sea la envergadura de la infraestructura.
- Incluir una infraestructura adecuada para las personas con capacidades reducidas.

Además, de las buenas prácticas de diseño y construcción de infraestructura para prestar servicios turísticos en general, que podrá encontrar en el Manual de Buenas Prácticas de Gestión del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas; se recomienda tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

Ubicación

Toda persona que preste servicios de alimentación en áreas protegidas, debe tener presente que su local deberá estar ubicado en lugares que se encuentren libres de peligros de contaminación tales como plagas, polvo, olores pestilentes o similares, pero también libres de peligros como inundaciones, deslaves o erosión del terreno circundante.

Asimismo, deberá tener presente que el terreno donde se ubique el centro de alimentación, no debió haber sido utilizado anteriormente como depósito de basura, como cementerio o expuesto a inundaciones.

Por otro lado, en caso que el servicio se preste en una edificación que es también vivienda de quien lo opera o dirige, el restaurante deberá contar con un ingreso para el público diferente al ingreso de quienes ocupan la vivienda. Este ingreso o entrada también debe ser independiente al de los proveedores y otros servicios, caso contrario, deberá tener cuidado de establecer periodos de tiempo diferentes para el ingreso de las mercaderías a efectos de evitar la contaminación cruzada.

© Antonio Grosz

Vías de acceso

Para una adecuada prestación de servicios, las vías de acceso y áreas de desplazamiento al interior del local deben facilitar la circulación de los clientes y del personal de servicio; por este motivo la superficie debe estar pavimentada o sellada. El contar con una adecuada señalización, también contribuirá al desplazamiento adecuado y seguro de las personas, así como contar con áreas de circulación amplias.

Asimismo, se debe tener presente el cumplimiento a las disposiciones emitidas para el desplazamiento de clientes con necesidades especiales, niños, embarazadas y adultos mayores en cada uno de los emprendimientos turísticos y principalmente en las áreas de servicio de alimentos y bebidas. Esto debe ser considerado no solamente en las vías de acceso sino en todo el establecimiento.

© Joshua Nates

Diseño del interior y materiales

La infraestructura destinada a prestar servicios de alimentación, debe ser sólida, los materiales que se empleen deben ser resistentes a la corrosión, y lisos de tal forma que se facilite la limpieza y la desinfección de los ambientes, sin transmitir ninguna sustancia no deseada a los alimentos.

Se considera, que sólo la infraestructura del área de comedor puede utilizar materiales diferentes a los antes señalados, siendo recomendable considerar el estilo del restaurante y su ubicación. Así, por ejemplo, un restaurante ubicado en una zona rural, podrá utilizar materiales y un diseño tipo campestre. Toda la infraestructura deberá estar siempre conservada y limpia.

El MSPAS recomienda algunos puntos clave en el tema del diseño de la construcción de empresas de manufactura de alimentos y bebidas:

- Asegurar que la construcción sea de un tamaño y diseño adecuado que facilite su mantenimiento y limpieza para evitar la contaminación cruzada.
- Asegurar que el área en que se elaboran los alimentos esté protegida del ambiente exterior mediante paredes para impedir el ingreso de animales y/o plagas u otros agentes contaminantes.
- Contar con un área en la cual los colaboradores puedan almacenar sus objetos personales.
- Habilitar un área específica como comedor para los colaboradores.
- Disponer de instalaciones de almacenamiento separadas para materia prima, sustancias peligrosas y productos de limpieza.

© Café del cielo

Paredes

- Deberán ser de materiales impermeables. El color de las mismas debe ser claro, de textura lisa, y sin grietas para permitir una fácil limpieza y desinfección.
- Los ángulos entre las paredes y los pisos deben ser abovedados, redondeados, para facilitar la limpieza y desinfección.

Techos

La construcción y acabados de los techos deben impedir la acumulación de suciedad, reduciendo al mínimo la condensación y formación de mohos. Se debe evitar el uso expuesto de vigas, tuberías u objetos que retengan polvo o suciedad.

Ventanas

Los ambientes del restaurante deben estar protegidos del agua, polvo, basura, desechos, insectos u otros animales, por lo que las ventanas y otras aberturas del mismo, deben construirse evitando la acumulación de suciedad, utilizando protección a través de mallas.

Puertas

Las puertas deben ser de superficie lisa, no absorbente de fácil limpieza y desinfección. En aquellos ambientes destinados a la preparación de los alimentos, deben permitir el cierre automático. Es conveniente utilizar puertas de vaivén y desmontables con facilidad.

Pasadizos o corredores

Para determinar la medida de los pasadizos, se debe tener presente el número de personas que transitarán. No se debe permitir que los pasadizos o corredores se utilicen como áreas para el almacenamiento.

Infraestructura del almacén de productos secos

- Un almacén para productos secos debe ser fácil de limpiar, desinfectar y tener buena circulación de aire.
- El área no debe tener tuberías de agua ni desagües expuestos. La salida al exterior debe tener puertas sólidas. Todas las aperturas deben estar cerradas con mallas, asimismo, las paredes y pisos deben ser lisos para evitar las plagas.
- Las estanterías y superficies deberán ser de material anticorrosivo o de plástico que no contaminen los alimentos.
- El área no debe tener calentadores de agua ni tubos de vapor, ya que pueden aumentar la temperatura del almacén lo que perjudicaría al alimento o bebida.

Ventilación

- La ventilación debe ser adecuada para controlar la temperatura interna originada por el vapor, humo, polvo, grasa y eliminar el aire contaminado, a fin de contar con una temperatura ambiental adecuada para la preparación de las comidas.
- El aire debe ir en dirección del área limpia (preparación de alimentos) hacia el área sucia (zona de residuos sólidos), asimismo, la ventilación debe ser diseñada de modo que las campanas, los ventiladores, protectores y los ductos no goteen sobre la comida ni el equipo. Se debe instalar sobre los aparatos de cocción campanas extractoras de tamaño adecuado para eliminar eficazmente los vapores de cocción. Los filtros de las campanas y los extractores de grasa deben estar bien ajustados, sin embargo, deberán ser fáciles de remover y limpiar con una frecuencia establecida.

Iluminación

- La iluminación no deberá dar lugar a colores que distorsionen las características sensoriales (color y apariencia) del alimento, el nivel mínimo de iluminación en las áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos será de 220 lux[10].
- Las personas que trabajan en dichas áreas no deben proyectar su sombra sobre el espacio de trabajo, para lo cual las fuentes de iluminación deberán ubicarse de forma tal que no produzcan dicho efecto. Para evitar la contaminación de los alimentos en caso que se utilicen bombillas o lámparas suspendidas y se rompan, éstas deberán aislarse con protectores.

Punto de lavado de manos

Se debe establecer una zona de lavado de manos ubicada en un lugar fuera de la cocina, de tal manera que los empleados se sientan motivados de lavarse las manos con frecuencia, asimismo debe colocarse un procedimiento escrito de cómo lavarse las manos.

Las zonas de lavado de manos deberán estar en buenas condiciones, tener jabón líquido, antisépticos (yodo, alcohol), escobillas de uñas, dispositivo de secado de manos (papel toalla o secadores automáticos de aire), depósitos de preferencia oscilantes o pedal con bolsa interna y tapa sanitaria.

[10] Lux se refiere a la medida del Sistema Internacional para cuantificar la iluminación que hay en un determinado lugar y 1 lux equivale a 1 lumen por metro cuadrado.

Zona de lavado de equipos y utensilios de limpieza

El establecimiento debe contar con instalaciones adecuadas para el lavado y desinfección de equipos, utensilios e implementos de limpieza.
Es importante contar con los implementos necesarios tales como detergente, desinfectante, escobillas, entre otros, para facilitar la operación de limpieza y desinfección de los mismos.

Así mismo debe considerarse lo siguiente:

- Seleccionar materiales de construcción que sean fácil de limpiar y mantener.
- Seleccionar materiales de construcción ecológicos, poco impactantes en su producción, durante su vida útil y en su posterior desechado.
- Utilizar un diseño arquitectónico climático adecuado y eficiente que garantice la tranquilidad del área protegida, de los sitios aledaños y sobre todo el confort del visitante.
- Utilizar los lineamientos arquitectónicos de sostenibilidad, incorporando diseños que contribuyan al aprovechamiento de la luz natural. En caso de requerir remodelaciones o nuevas construcciones, evite las modificaciones que puedan afectar al suelo. Además de acudir a manuales para la construcción de estructuras amigables con el ambiente, es recomendable buscar la asesoría de un arquitecto paisajista, aprovechando así el área natural.
- Considerar las variaciones climáticas (lluvias, ángulo solar, etc.) y las estancias o eventualidades de riesgos naturales como derrumbes, plantas o animales peligrosos, inundaciones, etcétera, en el diseño arquitectónico de las estructuras.
- Contratar mano de obra local durante las fases de construcción y operación del emprendimiento turístico o empresa turística en el área protegida.
- Considerar el reemplazo gradual o la implementación de fuentes de energía eficiente desde un principio. Estas fuentes pueden ser: sensores de luz que se activen según se requiere o bien un sistema de iluminación eficiente como las lámparas fluorescentes, tubos fluorescentes, lámparas y balastros eléctricos o energía solar para generar energía eléctrica a través de placas fotovoltaicas.
- Utilizar sistemas ahorradores en toda la construcción, disminuyendo así el consumo de la energía eléctrica y el agua, contribuyendo a la conservación del vital líquido y reduciendo su uso, contaminando en menor proporción los recursos y el área protegida.

Mercadeo y Promoción

La promoción es la forma de dar a conocer los productos y servicios de una empresa, llegando al cliente o mercado objetivo; para ello se debe realizar una planificación estratégica que permita alcanzar los objetivos, principalmente el incremento de clientes y ventas en el centro de alimentación, enfatizando las buenas prácticas del sitio. Para ello se recomienda:

- Definir los productos y servicios que ofrece el centro de alimentación en el área protegida y las buenas prácticas que se implementan con el fin de conservar los recursos y disminuir la contaminación, involucrando a los prestadores de servicios y a los visitantes en general en su aplicación constante.
- Proveer al visitante información sobre el aporte que éste realiza en la conservación al aplicar las buenas prácticas en el área protegida, principalmente las pequeñas acciones que generan un gran impacto al momento de ponerse en práctica día con día.
- Proveer información a los clientes sobre los artículos de producción local como alternativa a los productos externos, también facilite una lista de productos y servicios locales que deben evitarse; por ejemplo, los artículos de recuerdo como souvenirs fabricados a partir de especies en peligro de extinción.
- Patrocinar actividades de conservación o educación ambiental en el área protegida, involucrando a las comunidades aledañas, estudiantes y al personal de la empresa turística, contribuyendo a la vez en su promoción.
- Comunicar y brindar a los visitantes la facilidad de realizar donativos voluntarios para el apoyo de programas para el manejo de las áreas protegidas y formar así parte del movimiento de la conservación ambiental.
- Asegurar que los medios que se utilicen para promocionar el emprendimiento tengan el menor impacto posible y estén de acuerdo a las buenas prácticas establecidas para el AP. Por ejemplo, evitar el uso de promoción impresa, evitar atraer a clientes con música a volúmenes altos, etc.

El mercadeo, por otro lado, es la forma por la cual llegamos a conocer las necesidades de los clientes reales y potenciales para el área protegida y satisfacerlas a través de la oferta de los productos y servicios que se ofrecen en el emprendimiento turístico. Para ello se recomienda:

- Organizar todos los elementos empresariales para producir productos y servicios que satisfagan y superen las expectativas de los clientes, considerando las visitas prioritarias a las áreas protegidas.
- Buscar fidelizar clientes, ya que mediante distintas herramientas y estrategias posiciona en la mente del consumidor un producto, marca, nombre, etc. De esta forma, busca ser la opción principal en su mente, considerando que ha priorizado la visita al área protegida.
- Gestionar el producto, su precio, la relación con los clientes, con los proveedores y con sus propios empleados, la publicidad en diversos medios, relacionarse con los medios de comunicación (relaciones públicas), entre otras acciones.
- Ofrecer un servicio de acuerdo a las oportunidades que ofrece el mercado, es decir, los consumidores a los que se quiere atender (segmento objetivo), qué capacidad de compra tendrían al adquirir el producto o servicio, y si éste responde a sus necesidades.
- Detectar cuáles son sus posibles competidores, qué productos están ofreciendo y cuál es su política de mercadeo, cuáles son los productos sustitutos y complementarios ofrecidos en el mercado, las noticias y probabilidades respecto al ingreso de nuevos competidores y los posibles proveedores.
- Realizar un análisis interno de la empresa para determinar si realmente está en condiciones de llevar a cabo el proyecto (si dispone del personal suficiente y calificado, si posee los recursos necesarios).
- Analizar qué política de distribución es la más adecuada para que el producto o servicio llegue al consumidor. Con todos los datos, la empresa realiza un diagnóstico. Si éste es positivo, se fijan los objetivos y se marcan las directrices para alcanzarlos, determina a qué clientes se quiere dirigir y qué clase de producto quiere. Este análisis le permite a la empresa desarrollar acciones de comunicación y mercadeo para llegar al cliente apropiado y generar los volúmenes de venta que se ha fijado como objetivo.

Evaluación y monitoreo de las actividades de mercadeo

Con el rápido crecimiento que se tienen en las empresas de alimentación, se hace importante desarrollar un plan de mercadeo para los servicios y productos que nuestra empresa ofrecerá dentro del área protegida. Asimismo, se debe elaborar un programa de evaluación y monitoreo de los resultados de las acciones que se han tomado en cuanto a mercadeo y publicidad, y utilizar como distintivo la aplicación de las buenas prácticas dentro de nuestra empresa, proporcionando una experiencia única en donde el principal aporte del visitante al sitio sea la conservación.

Con el fin de conocer el avance de la aplicación de buenas prácticas y su mejoramiento, es necesaria la formulación de un programa para la identificación y monitoreo de los impactos generados por la operación de la empresa o emprendimiento turístico. Estos avances y logros son los que pueden servir de base para las comunicaciones para promover el sitio turístico, el área protegida y el emprendimiento turístico en sí.

Se debe considerar:

- Ser veraces en la información que se publica en redes sociales, anuncios en revistas, periódicos y/o radio, sobre lo que ofrece el área protegida, su emprendimiento turístico de alimentación y las buenas prácticas que implementa.
- Ser veraces sobre la información que se brinda sobre lo que contiene cada platillo, sobre todo para efectos de comensales con alergias.
- Promover y poner en valor las prácticas culinarias ancestrales y culturales del área protegida y sus comunidades. Informar si se sirven platillos locales típicos.
- Preparar y promover paquetes que incluyan no solo los servicios de alimentación sino de guiaje, hospedaje y transporte junto con otros empresarios que operen en el área protegida.

Evaluación y Monitoreo

Hay muchas formas de medir los resultados de las buenas prácticas que se están aplicando en el área, optimizando así la eficiencia de la empresa, ya que todo lo que se puede medir, se puede mejorar, principalmente la productividad y el desempeño de los colaboradores.

El objetivo de medir los resultados es el de conocer la eficiencia del trabajo y la productividad de lo que se ha trabajado, utilizando indicadores clave para la medición. Esto puede desarrollarse a través de una matriz de indicadores que permita obtener los resultados.

Al momento de obtener el resultado de la medición, se debe realizar una evaluación de los impactos que se han generado, evidenciando así el resultado de la aplicación de las buenas prácticas. Para esto es importante elaborar un diseño de la evaluación que permita ponderar y clasificar los datos para evidenciar el resultado de la implementación de las buenas prácticas. También es importante, designar a la(s) persona(s) que tendrán esa tarea como responsabilidad.

Buenas prácticas de evaluación y monitoreo

- Elaborar una matriz de evaluación que contenga acciones específicas sobre la implementación de las buenas prácticas en cada una de las áreas de la empresa o emprendimiento turístico, reflejando el grado de avance e impacto durante un periodo definido de tiempo. En el Anexo 1. Matriz de evaluación de implementación de buenas prácticas,. se puede encontrar un ejemplo de esta matriz de evaluación.
- Elaborar una matriz de control y monitoreo con indicadores establecidos por área, permitiendo un control específico en las acciones que se están implementando sobre las buenas prácticas involucrando a cada uno de los empleados y a los huéspedes. En el Anexo 2. Matriz de control y monitoreo de indicadores se encuentra un ejemplo de esta matriz.
- Fomentar y monitorear el eco-consumo en la empresa y en sus comensales, esto consiste en valorar como consumidores las cualidades de las materias primas y de los productos, eligiendo los que en su proceso de producción consumen los mínimos recursos (energía, agua y materia prima), generando los mínimos residuos siendo fácilmente reciclables o reutilizables. También se puede documentar el consumo y preferencia de productos y platillos que utilicen ingredientes orgánicos debidamente certificados como tal, así como productos locales, provenientes de micro empresas o de las comunidades cercanas.

Gestión Socio-Cultural

© María Isabel Molina

La Gestión del Patrimonio Cultural es la aplicación de conocimientos específicos para la adecuación de bienes culturales en recursos turísticos, considerando que estos elementos se han adaptado al turismo, razón por la cual vemos su creciente demanda en turismo cultural, buscando un equilibrio entre el sector turístico y el patrimonio.

© María Isabel Molina

En este ámbito encontrarán los siguientes temas:

Gestión del Patrimonio Socio-Cultural

La Gestión del Patrimonio Cultural es la aplicación de conocimientos específicos para la adecuación de bienes culturales en recursos turísticos, considerando que estos elementos se han adaptado al turismo, razón por la cual vemos su creciente demanda en turismo cultural, buscando un equilibrio entre el sector turístico y el patrimonio.

Buenas prácticas de gestión del patrimonio socio-cultural

Para contribuir a la conservación cultural de las áreas protegidas, se recomiendan las siguientes buenas prácticas:

- Realizar campañas de sensibilización para la protección del patrimonio cultural, dirigidas a las comunidades involucradas en las áreas protegidas con el fin de conservar la riqueza cultural que diferencia a los sitios, generando riqueza histórica e identidad en la población.
- Promover la elaboración y consumo de la gastronomía local con recetas y métodos tradicionales de la comunidad contribuyendo a la valorización de la identidad cultural local para su conservación. En caso de que el servicio de alimentación no sea de tipo tradicional, se sugiere colocar un platillo tradicional por mes por ejemplo, para promover la cultura local.
- Promover la producción de artesanías locales, utilizando decoración local en la empresa.
- Facilitar la presentación de demostraciones culturales ante los comensales.
- Fomentar la participación del personal de la empresa en actividades culturales, deportivas, recreativas o de beneficencia de las poblaciones vecinas, así como también de los propios clientes o comensales.
- Diseñar menús que expliquen y difundan entre los clientes el origen de los productos que están consumiendo. Considerar la traducción de los nombres al idioma local.
- Investigar y utilizar recetas autóctonas y técnicas antiguas propias de la cultura local, complementando con las técnicas y métodos actuales.
- Evitar que la arquitectura y el diseño interior sean contrarios a las tradiciones locales para que no afecten el paisaje natural del área.
- Conocer todos los atractivos culturales presentes en el destino turístico en el que se encuentra el establecimiento.
- Contribuir a la difusión de los atractivos culturales de la zona que sean visibles y accesibles a los clientes utilizando distintos medios (afiches, pizarras, etc.)
- Organizar eventos gastronómicos que difundan la tradición culinaria local y que sean parte de la oferta turística del destino, junto con el administrador del área protegida y otros actores locales.

Beneficios económicos para las comunidades

Durante el proceso de desarrollo de un negocio o emprendimiento turístico, incluyendo los que se dediquen al servicio de preparación y venta de alimentos y bebidas, es necesario considerar los beneficios que obtiene la comunidad, principalmente los beneficios económicos, reflejándose en la mejora de vida de la población a través del acceso a servicios como educación, salud, alimentación, y trabajo.

Buenas prácticas para promover los beneficios económicos para las comunidades locales

- Involucrar a los pobladores como colaboradores en la empresa y mediante la compra de productos e insumos, ya que esto contribuirá a la mejora de ingresos económicos y mejora en la calidad de vida de la comunidad.
- Emplear a mujeres de la comunidad local para realizar actividades adecuadas a sus conocimientos, permitiendo de esta manera que la empresa maneje una equidad empresarial, brindando oportunidad de crecimiento a todos.
- Respaldar los esfuerzos locales de conservación con aportes económicos, ya sea que se hagan directamente o a través de contribuciones voluntarias de los comensales, fomentando la conciencia de conservación para las áreas protegidas.

DESARROLLO LOCAL

La empresa turística, sea cual sea el servicio que provea, forma parte de la comunidad local, por lo que toda acción enfocada a desarrollo y bienestar también beneficia a la misma. En un emprendimiento de preparación y servicio de alimentos, no solo es de suma importancia para garantizar el éxito del mismo, que se incluya a las comunidades locales, siendo una fuente de empleo, sino que también puede ser muy importante desde el punto de vista cultural.

Al integrar a la comunidad local, se puede lograr una mejor gestión del emprendimiento, promoviendo la cultura y alimentos locales, mientras se está apoyando la economía local promoviendo el desarrollo. De esta manera se logrará fortalecer la identidad cultural local y a su vez será un atractivo para los clientes de la empresa.

Buenas prácticas para el desarrollo local

- Priorizar la contratación y capacitación de colaboradores locales, en especial de los jóvenes, para que permanezcan en su lugar de residencia y visualicen al turismo como una alternativa de trabajo.
- Evitar la contratación de personal de regiones ajenas al destino, ya que esto puede generar una percepción negativa por parte de la comunidad local.
- Adquirir productos de la localidad, reduciendo costos empresariales y beneficiando a la comunidad a través de la compra de productos elaborados con recursos locales que involucren medidas de conservación ambiental y aplicación de buenas prácticas.
- Evitar la producción de alimentos que puedan ir en detrimento de la salud de las poblaciones locales, como la comida rápida u otros tipos de comida poco saludables.
- Evitar la generación de residuos sólidos que pueda afectar a la salud de las comunidades contaminando cuerpos de agua.
- Mantener una buena relación entre los pobladores y la empresa, ya que teniendo una relación armoniosa se percibirá una mejor presentación y servicio al visitante, lo cual permitirá que el turista pueda disfrutar libremente y con seguridad los servicios en la localidad.
- Permitir espacios de venta dentro de la empresa para los artesanos y productores locales, que permita un incremento en promoción y contactos empresariales para los artesanos y productores locales, con la finalidad de contribuir a la venta de sus productos ordenadamente y bajo criterios establecidos.
- Elaborar una política de sostenibilidad y buenas prácticas del emprendimiento en las áreas protegidas y visibilizarla con el fin de evidenciar el compromiso con las comunidades vecinas y el área protegida para el resguardo y conservación de la misma.
- Realizar alianzas y acuerdos estratégicos con actores locales, nacionales e internacionales para impulsar el mejoramiento de las iniciativas y emprendimientos locales a través de las empresas turísticas en áreas protegidas.
- Realizar procedimientos de concienciación a la población y colaboradores sobre las políticas y acciones de buenas prácticas que se implementan en las empresas turísticas, como las que sirven y venden alimentos y principalmente en las áreas protegidas.
- Realizar un análisis de la relación de la comunidad con la empresa o el emprendimiento turístico, a través de herramientas (FODA, matriz de decisiones) que orienten las acciones a tomar para lograr beneficios en ambas vías.
- Promocionar y apadrinar emprendimientos turísticos de la comunidad con el fin de mejorar el desarrollo conjunto y promover la conservación del área protegida con un involucramiento total de la población.
- Involucrarse en la planificación comunitaria con el fin de pertenecer a un todo, ejecutando objetivos de desarrollo comunitario con la aplicación de conservación y buenas prácticas en áreas protegidas.
- Utilizar materiales locales para el mobiliario y decoración del centro de alimentación o emprendimiento turístico que apliquen acciones de buenas prácticas, contribuyendo al desarrollo económico de la población y en la conservación del área protegida.
- Colocar un espacio de promoción de artesanía local o emprendimientos locales que permita diversificar la oferta de productos y servicios de la comunidad dentro de su restaurante o emprendimiento turístico, contribuyendo al desarrollo local de la comunidad.
- La compra de productos locales permite mejorar las relaciones y la situación económica de las comunidades, generando polos de desarrollo y áreas productivas. Además de mejorar las relaciones, también nos ayuda a reducir costos en transporte de los productos, reduciendo a la vez nuestra huella de carbono.

Gestión Ambiental

La creciente conciencia ambiental y social en los viajeros de hoy se debe considerar en los planes de acción de los empresarios turísticos; por ende, estos deben adoptar prácticas amigables con el medio ambiente, principalmente si se encuentran dentro o cerca de áreas protegidas.

Los emprendimientos dedicados a brindar servicios de alimentos y bebidas deben cuidar especialmente las buenas prácticas de sostenibilidad, ya que este tipo de negocios podrían representar una fuente significativa de contaminación para las áreas protegidas.

Por otro lado, el buen manejo ambiental puede representar un gran beneficio a estas áreas, ya que no sólo se minimiza el impacto del emprendimiento en el área, sino que, a su vez, se colabora con la concienciación y educación a los clientes, quienes también estarán visitando el AP y sus alrededores.

En este ámbito encontrarán los siguientes temas:

Conservación de la Biodiversidad

Las diferentes formas de expresión de vida hacen que los visitantes tengan una experiencia sumamente complaciente, sin embargo, la alteración en su forma de vida hace que la biodiversidad se encuentre a punto de colapsar. Para ello, las áreas protegidas juegan un papel importante, la contaminación del agua, suelo y aire afecta su forma de vida y su reproducción[11].

Muchos de los recursos turísticos que motivan a los viajeros a elegir un destino a visitar, se encuentran en áreas protegidas, si el recurso principal se deteriora, la motivación principal desaparece, por eso es fundamental promover buenas prácticas para la protección de las áreas naturales, minimizando el impacto negativo del turismo en el ambiente, desechos, erosión y alteración en el comportamiento de los animales.

[11] World Resources Institute. Millennium Ecosystem Assessment, 2005. Ecosystems and Human Well-being: Biodiversity Synthesis. World Resources Institute, Washington, DC.

Buenas prácticas de conservación de la biodiversidad

A continuación, se listan algunas recomendaciones para mejorar la conservación de la biodiversidad; recomendaciones que pueden ser implementadas por emprendimientos que se dedicarán a la preparación y venta de alimentos y bebidas en áreas protegidas:

- Realizar un análisis del impacto que genera la actividad turística de preparación y venta de alimentos y bebidas en el área protegida o en el sitio.
- Elaborar un código de conducta que permita tener buenas prácticas empresariales, así como de los clientes dentro del área protegida, cuidando siempre de seguir los códigos de ética aplicables al área protegida (Códigos de Ética y Conducta para visitantes, personal y prestadores de servicios dentro de áreas protegidas CONAP).
- Informarse sobre la importancia histórica y natural del área y posteriormente informar a los comensales sobre ello. Esto puede servir como un valor agregado para la atracción de los visitantes.
- Informar a los comensales sobre ingredientes endémicos, o producidos localmente, así como sobre la gastronomía del lugar (platillos preparados, pero también insumos).
- Contratar proveedores que también apliquen buenas prácticas de sostenibilidad y principalmente que estén interesados en la conservación de la biodiversidad.
- Educar al personal y hacer conciencia al cliente sobre la NO compra de flora y fauna del área, ya que eso altera el ecosistema.
- Respetar el ciclo de vida de la fauna y flora del lugar.
- No incluir en el menú platillos elaborados con especies en peligro de extinción o con especies silvestres (huevos de parlama, venados, iguana, mono, tepescuintle, armadillo, coche de monte, pez vela, etc.) aunque las mismas provengan de granjas de producción de flora y/o fauna silvestre.
- No mantener animales en cautiverio, por el bienestar de ellos y del área protegida, lo cual mejorará la credibilidad e imagen de la empresa.
- Mantener en un lugar visible y de fácil acceso los números de teléfono de las autoridades de conservación con el fin de apoyar al mantenimiento del área.
- Adoptar medidas para que la iluminación de los espacios construidos no afecte la vida silvestre, a los huéspedes ni a la comunidad local, por ejemplo, con luces rojas.
- Minimizar el riesgo de problemas ecológicos futuros y preservar la calidad del destino.
- Realizar alianzas con parques nacionales, el Ministerio de Ambiente, Recursos Naturales, el Consejo Nacional de Áreas Protegidas y el Instituto Guatemalteco de Turismo, la municipalidad (en caso de ser un área protegidas municipal), reservas naturales privadas, ya que la empresa y los clientes pueden contribuir con aportes económicos o acciones específicas para el mantenimiento del área.
- Evitar que los turistas se involucren en actividades que causen un impacto ambiental negativo; como por ejemplo: andar en motocicleta en el sendero o sobrepasar la cantidad de visitantes que podrían ser atendidos en un momento determinado. De la misma forma, crear conciencia sobre la contaminación por empaques no biodegradables como los son el poliestireno expandido o duroport y el plástico y facilitar el que los comensales puedan desechar su basura en contenedores específicos y apropiados para evitar la contaminación innecesaria.

Protección del ecosistema

La importancia del cuidado del ecosistema radica en que todo ser vivo forma parte de un ecosistema, el cual está conformado por una comunidad biológica de organismos interrelacionados con su medio ambiente. Cuidar de la vida y su forma de expresión es cuidar de los ecosistemas, ya que fuera de éstos no hay vida.

En las áreas protegidas se busca conservar ecosistemas, ya que, debido a la riqueza en microclimas de Guatemala, se puede encontrar una gran diversidad de especies, entre ellas varias endémicas en peligro de extinción.

Buenas prácticas de protección del ecosistema

Para el apoyo a su conservación se plantean las siguientes acciones:

- Conocer el plan maestro de las áreas con el fin de contribuir a la conservación de las zonas, principalmente si desde las empresas de alimentos se promueve la visita a las áreas protegidas del país.
- Elaborar código de educación ambiental para los visitantes, con el fin de que conozcan sobre las acciones que se tienen para la protección de los ecosistemas desde el centro de alimentación.
- Promover actividades que permitan la conservación de los ecosistemas, fomentando avistamiento de aves, de flora, entre otras.
- Promover campañas de limpieza en las áreas protegidas en ríos, lagos, mar, tierra.
- Garantizar que en el desarrollo de sus actividades las emisiones de ruidos sean bajas con el fin de no afectar el entorno natural. Fomente en la comunidad y en los visitantes el buen y prudente manejo para reducir los impactos auditivos de todo tipo.
- En caso de que haya ventanales muy amplios, coloque siluetas, figuras o líneas con materiales autoadhesivos para evitar que las aves choquen en los vidrios.
- Fomentar y educar sobre el manejo integral del fuego, con el fin de reducir los incendios forestales provocados por causas humanas.
- Utilizar plantas nativas para crear los jardines y zonas de sombra, para que las mismas funcionen también como corredores ecológicos y sitios de anidación dentro del área protegida.
- Cubrir muros con vegetación, lo cual, al refrescar el ambiente, contribuye al ahorro de energía.
- Elaborar un código de conducta tanto para clientes, como para el personal del restaurante en caso de que los animales silvestres del área protegida se acerquen al restaurante y sobre todo en evitar alimentarlos.

Reducción de la contaminación ambiental y uso sostenible de los recursos del área

Gestión del agua en servicios de alimentación en áreas protegidas

El agua es un recurso que parece abundante, sin embargo, el 97% de este está distribuido en los océanos en forma de agua salada, y el 3% es agua dulce que en su mayoría está en agua congelada en los glaciares, y solo un 0.3% de esta masa de agua puede ser usada para los humanos, por lo que su importancia en la conservación es prioridad debido al incremento poblacional y a la necesidad de ella[12].

La industria alimenticia es una gran consumidora de este recurso, consumiéndolo desde el lavado de los alimentos, el consumo humano para alimentación, así como para fines de higiene como los servicios sanitarios y el lavado de la loza, cubertería, cristalería y mantelería de las instalaciones. Esto restringe la disponibilidad de este recurso para satisfacer las necesidades de la gente local. Dificultando el acceso aún más en las temporadas altas de visitación y en época calurosa.

[12] UNESCO y OMS (2003). Agua para todos, agua para la vida. Informe de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos del mundo. Francia.

Buenas prácticas de gestión del agua en servicios de alimentación en áreas protegidas

Para asegurarnos de tener una gestión adecuada del recurso hídrico se hace necesario monitorear periódicamente todas las actividades que se llevan a cabo dentro del emprendimiento. Esto incluye la toma de ciertas medidas en el área de cocina y limpieza de las instalaciones. A continuación, se enumeran algunas recomendaciones para cada una de estas áreas.

Medidas en cocina

- Monitorear y mantener controles y registros periódicos sobre el uso del agua, si se trata de un restaurante formal. Se puede instalar un medidor del consumo de agua para determinar en qué épocas se da mayor consumo y determinar e implementar medidas de mitigación o correctivas en el uso del agua.
- Utilizar accesorios ahorradores de agua en lavaplatos y lavamanos como perlizadores[13], economizadores y limitadores volumétricos de caudal.
- Utilizar trampa de grasa[14] o interceptor de grasa en los drenajes en los que sea necesario. Estas trampas se utilizan para evitar que la grasa tape las tuberías de los drenajes o alcantarillado.
- Dar mantenimiento periódico a las trampas de grasa instaladas.
- Utilizar jabones, limpiadores y desinfectantes biodegradables.
- Utilizar mecanismos con selección de descarga parcial (adecuada para líquidos) y completa (adecuada para sólidos) en los tanques de inodoros (tanques con pulsador interrumpible, con tirador o doble pulsador).
- Cerrar las llaves de agua mientras se lavan las verduras u otros.
- Descongelar productos a temperatura ambiente, evitar utilizar agua para este fin.
- Realizar análisis de calidad de agua periódicamente con la finalidad de garantizar la calidad de la misma.
- Realizar una inspección de todas las tuberías con ayuda de un profesional, para conocer si hay fugas, esta inspección debe realizarse una o dos veces por semestre.
- Solicitar a los colaboradores y clientes que informen de posibles fugas en las instalaciones.
- Utilizar elementos o herramientas que puedan servir para controlar el uso de agua en la cocina. Por ejemplo, elementos que permitan utilizar agua en grifos solamente al presionar con el pie una palanca.
- Mantenga un tanque de agua reservado para los clientes en caso de que ocurra un inconveniente. El tanque debe estar debidamente tapado para no servir de criadero de insectos, sobre todo zancudos que puedan ser transportadores de enfermedades.
- Educar a los clientes y empleados sobre la importancia del agua y su conservación, con empleo responsable. Para este fin, hacer campañas, talleres, charlas de información y formación en el uso racional del agua y entregue materiales informativos.
- Utilizar equipos eficientes en el ahorro de agua (que no consuman más de 60 litros de agua por 8 libras de ropa en ciclo normal de algodón) y energía, tanto si se usa lavadora de vajilla y/o lavadora para mantelería. Si no es un restaurante formal, y no se utiliza mantelería, cuidar de utilizar controladores de uso de agua en grifos para el lavado de la vajilla y ollas.

[13] El perlizador o aireador es un dispositivo que mezcla agua con aire provocando que las gotas de agua salgan del grifo con forma de perlas, de esta forma se reduce el caudal de agua y se compensa el caudal a la salida del grifo.
[14] La trampa de grasa es un receptáculo ubicado en los drenajes y permite la separación y recolección de grasas y aceites del agua, evitando que éstos ingresen a la red de alcantarillado.

Medidas para limpieza de instalaciones

En las labores diarias de mantenimiento, limpieza y jardinización se consumen importantes cantidades de agua, las buenas prácticas en estas zonas nos ayudan a reducir el consumo.

- Revisar permanentemente los equipos para evitar y corregir fugas innecesarias.
- Utilizar agua de lluvia para riego de jardín y limpieza general; incluso los inodoros pueden funcionar con agua de lluvia.
- Seleccionar especies adecuadas para el jardín, acondicionando la cantidad de agua consumida. La selección de especias nativas o autóctonas, facilitará un consumo reducido ya que están adaptadas a las condiciones climáticas de la zona.
- Elegir el sistema de riego adecuado y revisarlo periódicamente.
- Regar el jardín en las horas de menos calor, evitando las pérdidas de agua por el calor, priorizando las horas de amanecer o del anochecer.
- Reutilizar las aguas grises (provenientes de lavamanos, duchas, lavado de ropa y lavaplatos) para regar el jardín, limpiar patios, paredes, garajes o depósitos que recolectan heces y las depuran[15].
- Utilizar cuentas o contenedores para la limpieza, en lugar de mantener mangueras abiertas.
- Utilizar productos biodegradables que no contengan cloros ni fosfatos en su composición.

[15] La reutilización de aguas grises generalmente se debe considerar desde la fase de diseño del emprendimiento, de lo contrario, el costo en las adaptaciones a la estructura suele ser muy elevado.

Gestión de la energía en servicios de alimentación en áreas protegidas

La energía constituye un recurso necesario para el funcionamiento de la mayoría de industrias de servicios, especialmente, en la industria de servicios de alimentos y bebidas, ya que para procesar los mismos desde su almacenamiento en crudo, pasando por la cocción, hasta su almacenamiento ya cocidos, se requiere de equipos que consumen energía en sus distintas formas. En un restaurante se consume energía a través de electricidad, gas propano y leña principalmente. La utilización de energía contribuye a la contaminación del ambiente, y si se hace sin medida ni control, con esto se evidencia que los recursos se agotan rápidamente. Si bien toda esta energía proviene de fuentes distintas (electricidad de combustibles fósiles, solar, hidroeléctricas; gas propano) es de suma importancia que se utilicen las distintas fuentes de formas moderadas, ya que la mayoría de estas no son energías renovables. Es por esto que se hace necesario cada vez más, el manejo sostenible de estos recursos.

La gestión adecuada de la energía empleada en un emprendimiento de alimentos, puede contribuir no solo en una minimización de los impactos ambientales sino también en la de control de costos, lo cual contribuirá directamente en el éxito financiero del emprendimiento y el éxito en la gestión ambiental por estar en un área protegida.

Buenas prácticas de gestión de la energía en servicios de alimentación en áreas protegidas

Para contribuir a la conservación de las fuentes de energía se plantean las siguientes recomendaciones:

- Utilizar varias fuentes de energía alternativas como las siguientes (según lo permita el Plan Maestro y Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Área Protegida):
  - » Energía solar: se obtiene de las radicaciones del sol, las cuales se recolectan a través de paneles y baterías solares que las convierten en electricidad.
  - » Energía eólica: la genera la fuerza del viento, cuya energía se capta por medio de molinos de viento o aerogeneradores.
  - » Energía geotérmica: se utiliza el calor del magma del interior de la tierra para generar electricidad en las centrales geotérmicas.
  - » Energía de masa o bioenergía: se aprovecha el material orgánico, ya sea mediante quema directa o por medio de procesos que la transforman en biogás combustible para generar electricidad.
- Recorrer las instalaciones con el fin de conocer cuál es el área que más consume energía, ya que a partir de allí pueden iniciar con el ahorro.
- Mantener un plan de capacitación al personal para aplicar las medidas de ahorro de la energía.
- Involucrar a los clientes en la importancia del ahorro de la energía con carteles informativos en donde se hable de la importancia de apagar luces, ventiladores, y otros dispositivos eléctricos cuando no los estén utilizando.
- Elaborar un programa de mantenimiento eléctrico interno de todo el sistema del sitio.
- Aprovechar el sol para secar manteles, toallas y uniformes.
- Mejorar las prácticas de administración interna y las medidas para incrementar la eficiencia.

La eficiencia energética y las prácticas de conservación pueden mejorar la imagen ante los clientes y ante otras personas interesadas en la reducción del consumo energético mundial y los efectos del cambio climático.

Iluminación

- Instalar controles automáticos para cortar la energía eléctrica cuando no se esté utilizando. Por ejemplo, sensores de movimiento, reguladores de intensidad, interruptores, tarjetas y horarios en las luces de los baños y pasillos.
- Utilizar focos de bajo consumo en áreas comunes, depósitos, jardines y pasillos.
- Cambiar la forma de iluminación tradicional con ampolletas de bajo consumo (lámparas fluorescentes compactas, tubos fluorescentes, lámparas LED, etc.).

Equipo

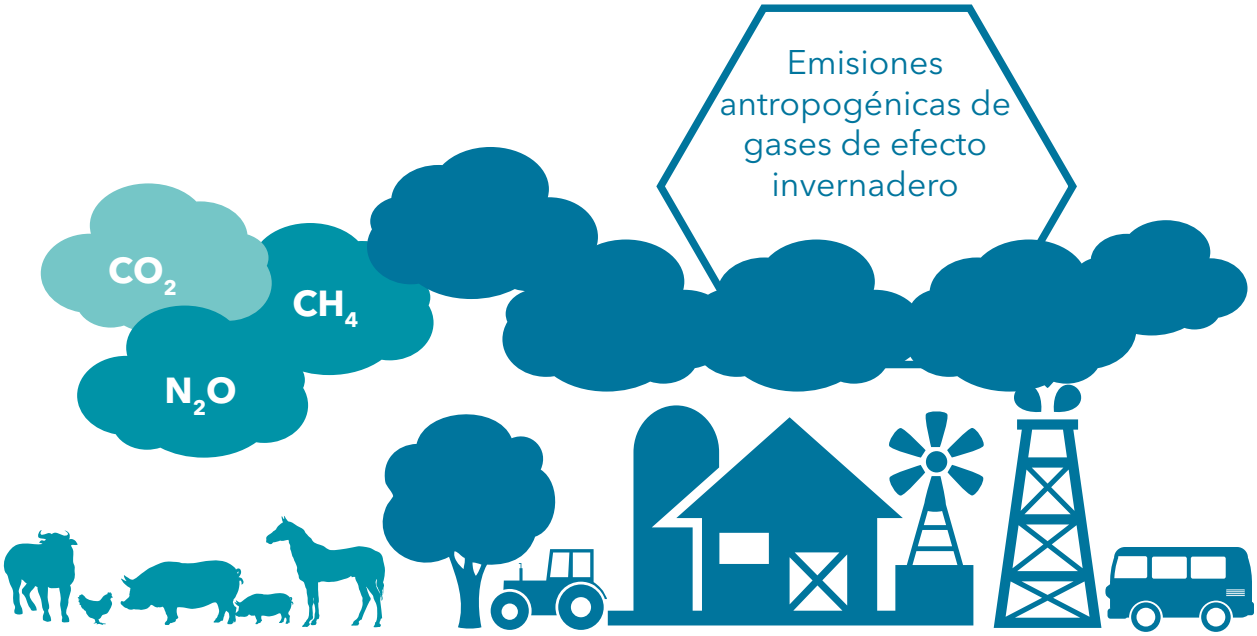
- Priorizar la compra de equipo de alta eficiencia energética sobre equipo que tenga consumos normales y sobre todo, altos, de energía eléctrica tanto para la climatización (aire acondicionado o calefacción, lavadora de vajilla, refrigeradora, el lavado de mantelería, equipo para hornear, freír y preparar bebidas).
- Priorizar el uso de equipo que utilice gas propano sobre equipo eléctrico, ya que estos tienden a tener un uso más eficiente de la energía. También se puede considerar la opción de utilizar candelas elaboradas con cebo no utilizado de animales.
- Mantener las puertas de los refrigeradores y cámaras frigoríficas cerradas el mayor tiempo posible y comprobar periódicamente que los empaques se encuentren en buen estado para que el cierre sea hermético.

Reducción de la huella de carbono

Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Gran cantidad de actividades humanas generan toneladas de desechos sólidos diariamente. En este sentido, los emprendimientos que preparan y venden alimentos y bebidas, producen grandes cantidades de basura, desde envases hasta sobras de comida y muchos materiales que se descartan son tóxicos.

Las acumulaciones de desechos son sitios potenciales para la reproducción de organismos que transmiten enfermedades y ponen en riesgo la salud pública.

El mal manejo de los desechos sólidos arruina la imagen de un destino turístico al producir malos olores, contaminar el suelo, las aguas y afectar la biodiversidad. Los vertidos directos en el mar o en el río disminuyen la calidad de los recursos turísticos, ya que al ser contaminadas las aguas dejan de ser aptas para las actividades de recreación. La eliminación inadecuada o ilegal de la basura puede generar multas y gastos de limpieza considerables.



Buenas prácticas para la reducción de la huella de carbono

- Elaborar un programa de gestión de los residuos sólidos basado en la estrategia de las tres R, reducir, reutilizar y reciclar.
  - » **Reducir:** adquirir los productos al granel y con mínimo de envases plásticos para disminuir la producción de basura, por ejemplo, comprar el agua en garrafón y ofrecer vasos con agua en lugar de botellas con agua (a menos que sean para llevar). Vender productos que lleven el mínimo de empaques, al empacar comida para llevar utilizar el mínimo posible de empaque y de preferencia, que sean empaques elaborados con materiales reciclables.
  - » **Reutilizar:** sustituir los artículos desechables por otros reutilizables como las pilas recargables, las jaboneras rellenables o toallas de tela en lugar de toallas de papel en el baño, y pedir a los proveedores que se lleven de regreso las paletas y cajones de embalaje.
  - » **Reciclar:** clasificar la basura en el momento en que se produce y no esperar al momento de su eliminación, ejemplo, colocar botes de basura para productos reciclables y contenedores para restos orgánicos que se generan en la cocina. Si existe un mercado de productos reciclables, recuperar productos como el cartón, el vidrio, el aluminio y el plástico. Transformar los restos de comida, hojas, y resto de plantas en abono orgánico.
- Utilizar detergentes y productos de limpieza biodegradables no contaminantes de suelo y agua, así como tóxicos para fauna acuática.
- Utilizar ecofiltros para el servicio de agua potable para los clientes, cuidando reemplazar los filtros según las recomendaciones del fabricante.
- Ofrecer el servicio de rellenado de botellas de agua para los clientes que así lo deseen. De esta manera se puede reducir la cantidad de botellas de agua vendidas y por ende la contaminación por las mismas.
- Proveer de estacionamientos para bicicletas, tanto para el personal como para los clientes.
- Ofrecer a los clientes programas para compensar su huella de carbono, por ejemplo, a través de programas de reforestación.

Contaminación del aire

El aire es un recurso vital para todos los organismos que habitan la Tierra, ya que es el que nos brinda el oxígeno que respiramos. Al ser el aire un elemento que no se puede ver, muchas personas lo dan por sentado y olvidan cuidar del mismo. Aun siendo el aire invisible, éste puede transportar millones de partículas tan pequeñas que no son visibles para nuestros ojos. Entre estas partículas, el aire puede transportar polen, esporas, polvo, y bacterias.

La contaminación del aire puede ocasionar distintos quebrantos en la salud al ser inhalados, como ataques al corazón y padecimientos de los pulmones. Por otro lado, la contaminación del aire puede también depositarse en los alimentos y bebidas que consumimos, y de ser ingerida o absorbida puede ocasionar problemas en nuestra salud.
Así como, la industria turística es fuente de contaminación del aire, las empresas de alimentos también lo son: a) ya sea por el uso en sí de leña; b) ya sea por la emanación de olores y c) ya sea por la emanación de gases proveniente de la quema de combustibles fósiles, teniendo como fuente: la cocción e incluso el transporte de insumos.

Buenas prácticas para evitar la contaminación del aire

- Promover en el diseño de la infraestructura del emprendimiento de alimentos y bebidas el que se utilice el aire libre en lugar de aires acondicionados, así como, prever que los gases y olores que emita la cocina no se queden atrapados en las instalaciones del comedor o restaurante.
- Aplicar medidas para compensar las emisiones contaminantes del aire, gases y partículas que emiten las plantas eléctricas, las cocinas y el transporte, tales como la conservación de los bosques, plantación de árboles, entre otras.
- Evitar la quema de residuos y materiales no reciclables (desechos como el plástico y duroport[16]) ya que los gases producidos durante su combustión son tóxicos y pueden afectar gravemente los ecosistemas. De igual manera evitar la quema de residuos reciclables o de cualquier tipo.

[16]El poliestireno expandido (EPS) es un material plástico espumado, derivado del poliestireno y utilizado en el sector del envase y la construcción.

Contaminación del suelo

El suelo es otro de los elementos claves para la salud de todas las personas, debido a que es aquí en donde crecen los alimentos que consumimos. La contaminación del suelo consiste en la presencia de sustancias químicas ajenas a esta capa, que podrían ser perjudiciales para la salud de las personas y para la naturaleza también.

Para efectos de este manual, se discutirá la contaminación del suelo en términos de los suelos que se encuentran dentro del perímetro o influencia la empresa de alimentación específicamente. Es de suma importancia mantener la inocuidad en el suelo de los restaurantes, ya que como vimos en la sección anterior, existen partículas microscópicas que, si bien pueden estar en el suelo, con un viento o al barrer el mismo, se pueden suspender en el aire y así depositarse en otros lugares como mesas, áreas de trabajo e incluso en los alimentos. Es por esto que para garantizar la inocuidad de los alimentos y de los utensilios a utilizar, es necesario que se tomen en cuenta ciertas buenas prácticas para evitar la contaminación del suelo.

Adicionalmente, es importante considerar dos temas más: i) la contaminación de los suelos en donde se siembran, crecen y cosechan los alimentos, y ii) la contaminación de los suelos por parte de los desechos que se generan en un emprendimiento de preparación y servicio de alimentos y bebidas.

Buenas prácticas para evitar la contaminación del suelo

- Recoger, reciclar y eliminar los residuos de forma eficiente y económica en cada una de las áreas de la empresa o emprendimiento turístico.
- Colocar contenedores de basura por tipo de residuo en diferentes áreas del emprendimiento turístico.
- Emplear utensilios reutilizables en vez de utensilios desechables.
- Controlar el volumen y calidad de los residuos que se desechan en la empresa.
- Tomar medidas para la reducción del consumo de productos químicos de limpieza. Para ello se puede adquirir producto concentrado, ya que llevan poco envoltorio
- Utilizar remedios y limpiadores naturales como bicarbonato, vinagre y bórax, u otros productos de limpieza alternativa, como los llamados trapos ecológicos que funcionan humedecidos con agua sin necesidad de agregar ningún detergente.
- Colaborar con empresas, organizaciones y con la municipalidad para crear sistemas eficaces de separación, recogida, reciclaje y tratamiento de la basura en áreas protegidas.
- Utilizar controladores de plagas y abonos orgánicos, no tóxicos para los suelos, fauna y humanos, sobre todo en las áreas de siembra y cosecha de alimentos.
- Limpiar toda superficie de la empresa de alimentos, de forma constante, principalmente de los pisos. La limpieza de los pisos se vuelve muy importante para este tipo de emprendimientos, tanto para evitar que se propaguen por el aire partículas de polvo y otros elementos y caigan sobre los alimentos, como para evitar que se propaguen plagas de animales rastreros y roedores que atentan en contra de la salud humana.

Contaminación del agua

El agua es un recurso vital en la naturaleza y esencial en la preparación de alimentos y bebidas en un restaurante. Este recurso es utilizado desde el paso de la limpieza y desinfección de los alimentos y utensilios, hasta el consumo humano. El agua contaminada puede ocasionar quebrantos de distintos tipos, en la salud de los consumidores, dependiendo de cuáles sean los agentes contaminantes de la misma. Para garantizar la inocuidad de los alimentos, así como la salud de los comensales y de los clientes, se hace necesario asegurarse que solamente se haga uso de agua purificada y sin sustancias químicas que pudieran ser dañinas por ingestión o por contacto.

Por otro lado, la operación de un emprendimiento de alimentos y bebidas puede causar ciertos impactos en el agua que está disponible en un destino turístico como lo puede ser un área protegida. Estos impactos negativos pueden tener su origen en: a) uso indiscriminado, es decir, no sostenible del agua disponible; b) disponer las aguas servidas sin tratamiento previo, mientras corren sobre la superficie donde transitan los visitantes del área protegida o c) disponer de las aguas servidas, principalmente las que llevan grasas, en fuentes de agua como manantiales, nacimientos de agua, lagos o incluso en el mar.

La filtración natural puede resultar un buen aliado para evitar la contaminación del agua por parte de emprendimientos que se dediquen a la preparación y servicio de alimentos y bebidas.

Buenas prácticas para evitar la contaminación del agua

- Minimizar la utilización de cloro, detergente y otras sustancias químicas que puedan contaminar las aguas residuales que irán al suelo o cuerpos de agua de las áreas protegidas.
- Comprobar si existe un sistema municipal de tratamiento de agua que funcione de manera efectiva, y si la red de acopio de aguas residuales desemboca en dicha planta de tratamiento de agua para que no se vierta directamente el agua residual en los recursos. Si no existe un sistema municipal que trate las aguas servidas, escoger opciones naturales para tratar las aguas residuales mediante plantas o humedales artificiales (utilizando lirios de agua y bacterias) o drenaje francés[17] para proteger los recursos naturales y culturales y por ende los recursos turísticos, a través del tratamiento de las aguas residuales.
- Asegurar el tratamiento correcto de las aguas servidas para reducir las posibilidades de contaminación de las fuentes locales de agua para la vivienda y la comunidad, disminuyendo la necesidad de adquirir agua embotellada o purificada. Así mismo, se puede evitar enfermedades graves a los clientes y al personal, evitando el riesgo de litigios con clientes que se enferman con agua insalubre o agua contaminada.
- Colocar trampas de grasa para evitar que las grasas lleguen a las aguas servidas y darle la limpieza y mantenimiento adecuado periódicamente.

[17] El drenaje francés consiste en zanjas rellenas de material drenante (arena, grava, piedra pómez, etc.), adecuadamente compactado, en el fondo de las cuales se disponen tubos de material poroso y perforados (con juntas abiertas), tras un relleno localizado de tierras, se aíslan de las aguas superficiales por una capa impermeable que sella su parte superior. A veces, se omiten los tubos y se utiliza solo la zanja con el material drenante. Se utiliza para drenar agua estancada.

BUENAS PRÁCTICAS EN ACCIÓN

Las áreas protegidas poseen un invaluable valor de conservación de la biodiversidad, pero a su vez, representan grandes atractivos turísticos, tanto por la riqueza natural como por los recursos culturales, ya sea de comunidades que viven allí o en lugares aledaños. Por lo tanto, no solo debe garantizarse que se eviten, minimicen o amortigüen los impactos negativos que la visitación turística puede ocasionar en cuanto al ambiente y sus recursos naturales, sino también a la cultura de los habitantes, sus costumbres y tradiciones.

Es de vital importancia el que los establecimientos turísticos dedicados a la prestación del servicio de alimentos y bebidas sea manejados con un enfoque económico, social, cultural y ambiental sostenible e integral. Ninguno de los aspectos es más importante que el otro; sin embargo, los servicios de alimentos y bebidas en áreas protegidas, deben prestar especial atención a todo lo relacionado con asegurar que los alimentos y bebidas que sirven, sean inocuos a la salud humana.

Se presentan, a continuación, algunos ejemplos de casos exitosos de implementación de buenas prácticas de gestión del turismo sostenible en servicios de alimentos y bebidas en áreas protegidas o en sitios de alto valor histórico-cultural del país.

Hotel y Centro de Convenciones Jardines del Lago

El hotel está ubicado en la Reserva de Usos Múltiples Cuenca del Lago de Atitlán (RUMCLA), dentro de los programas de sostenibilidad que implementan, cuentan con un programa de capacitación para empleados, de los cuales el 95% es local, y que incluye las buenas prácticas de inocuidad en el manejo de alimentos.

A través de estos cursos no solamente los empleados locales aprenden las mejores prácticas para manipular carnes crudas, cocinar y a almacenar los alimentos de forma adecuada para que no causen daño a los comensales; sino también, les enseñan a niños, niñas, jóvenes y otros miembros de la familia de los empleados, la importancia de: a) utilizar agua potable para cocinar y preparar bebidas; b) el lavado adecuado de manos previo a preparar alimentos y bebidas y c) la desinfección de hojas de lechuga y otras frutas y verduras cuando se van a comer crudas; porque todo ello es sumamente importante para que niños y adultos locales no sufran de enfermedades intestinales.

Hotel y Centro de Convenciones Jardines del Lago

Hotel Porta Antigua

Es una empresa sostenible que se dedica a la prestación del servicio y preparación de alimentos y bebidas que está ubicada en Antigua Guatemala, Sacatepéquez; municipio considerado como una zona cultural protegida y Sitio Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. Han diseñado un programa de formación y capacitación para empleados y gente local como cocineros profesionales o chefs que se llama Cooking for Hope. Para ello, contrata chefs profesionales y realiza jornadas de capacitación y formación, donde provee todos los insumos necesarios para que los participantes cocinen y preparen platillos típicos, platillos simples y también platillos de restaurante o de alto nivel. También prepara concursos en donde se premian a los mejores estudiantes, lo que hace emocionante y más atrayente el participar y tomar los cursos.

© Porta Hotel Antigua

Hotel Porta del Lago

©Porta Hotel del Lago

El hotel está ubicado en la RUMCLA y es reconocido a nivel nacional por su compromiso con la sostenibilidad. Cuando conocen que serán visitados por grupos de turistas extranjeros contratan a un grupo local que representa la fase de bailes folclóricos de la celebración maya Q´eqchi' El Paab´ank, así como sirviendo platillos típicos como el Cak´ ik y la quema del "pom" o incienso. Paab´ank es una fiesta muy tradicional entre los habitantes indígenas de la región de Alta Verapaz y algunas comunidades de Sololá.

Además, en sus restaurantes se permite y se acostumbra que los meseros y meseras vistan los trajes típicos indígenas de la región, poniendo en valor las costumbres (bailes, tradiciones festivales culturales, y vestuario) locales. También en estos restaurantes se ofrecen tanto platillos internacionales como guatemaltecos y tradicionales típicos indígenas.

Hotel y Museo Casa Santo Domingo

El hotel está ubicado en la Ciudad de Antigua Guatemala, reconocida como sitio Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. Se implementan varias prácticas de turismo sostenible, algunas de ellas son las dedicadas al manejo adecuado de alimentos y para la preparación de bebidas para los visitantes.

En la cocina se tienen programas rigurosos de limpieza antes de iniciar la preparación de alimentos, así como, el que se ejecuta después de servir el último tiempo de comida, todos los días. Para ello utilizan varios desinfectantes biodegradables y no tóxicos para fauna acuática y los humanos.

De la misma forma, en los bufés que preparan platillos que se disponen en fuentes grandes y que mantienen el frío o el calor, para que las personas pasen a servirse; colocan rotulación en dos idiomas (inglés y español) con los ingredientes que fueron utilizados en su preparación. Esto último, se hace con dos propósitos: i) el que los comensales conozcan qué ingredientes locales y endémicos se utilizan para la preparación de platillos típicos locales que consume la población del lugar y ii) el que los comensales conozcan si los platillos, sobre los que desconocen cómo y con qué se preparan, contienen algunos alimentos alérgenos, semillas, y otros insumos que provocan reacciones alérgicas, como lo son: el huevo, trigo, maíz, frutos secos, algunas hierbas, etc.

Además, se colocan rótulos en dos idiomas, que indican qué alimentos se preparan con poca grasa, sustituto de azúcar y/o con insumos orgánicos. También se indica en la carta de alimentos o menús que en todo momento se utiliza agua potable o purificada. Esto da mucha seguridad a los comensales, quienes se sienten no solo a gusto sino seguros que la empresa se interesa en cuidar su salud y bienestar.

Código de conducta para el turista

Las áreas protegidas del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) cuentan con recursos naturales y culturales que son parte del patrimonio de los guatemaltecos y de todas las personas en el mundo. Se debe fomentar la conducta responsable de los turistas que visitan las áreas protegidas, esto requiere de un compromiso de todos los actores involucrados en el desarrollo de turismo. El Código de Ética y Conducta para Visitantes[34] orienta a los turistas en su visita al área para que sea una experiencia positiva. Éste código debe ser divulgado a través de distintas estrategias de comunicación en lugares visibles y no solamente en las áreas sino también las municipalidades, escuelas, instituciones públicas, educativas y en sitios turísticos. Sigue estos consejos y conviértete en un auténtico protector de la naturaleza y de la cultura de Guatemala.

1. Antes de emprender tu visita o excursión, infórmate con los guardarecursos.
2. Por favor paga tu cuota de acceso. Los fondos recaudados son usados para conservar los recursos de este hermoso lugar y para brindarte una mejor atención.
3. Asegúrate de permanecer en los senderos y áreas de recepción de visitantes. Con esto evitarás perderte o sufrir algún percance y contribuirás a proteger la flora y la fauna.
4. Lee atentamente los letreros informativos que encuentres durante tus recorridos.
5. No crees caminos alternos o atajos pues, además de provocar problemas de erosión, pueden desorientar a otras personas.
6. Respeta los horarios establecidos para la estadía dentro del área y sigue las instrucciones de los guarda-parques en cuanto a las medidas de seguridad que debes adoptar.
7. Deja a las mascotas en tu casa, ingresarlas al área protegida puede perjudicar a la fauna silvestre.
8. Los animales y plantas son tesoros irremplazables, por lo tanto, debes asegurarte de no extraerlos del área protegida para que otras personas también puedan apreciarlos en su estado silvestre.
9. Si permaneces atento y velas por no hacer ruido, tendrás mejores oportunidades de ver la fauna. El bullicio de las personas hace que éstos se escondan o se alejen. Observa a la fauna sin molestarla, así aumenta su confianza y facilita su observación.
10. Disfruta de la flora sin dañarla, ellas nos dan oxígeno y alimento y protegen el suelo.
11. La basura es una amenaza para los recursos naturales. Si traes comida, bebidas o cualquier producto de consumo, guárdalas en una bolsa, recuerda llevártela de regreso y/o depositarlos en los recipientes que se han colocado para ello. Así se mantiene limpio el lugar.
12. Utiliza responsablemente las instalaciones y el equipo del área protegida para que cuando regreses puedas usarlos nuevamente.
13. No pintes rocas, árboles o cualquier otra superficie.
14. No dañes o muevas las señales, puede desorientar a otros visitantes e incluso pueden perderse.
15. En caso de algún accidente, por favor mantén la calma; si estás capacitado y es imprescindible, aplica los conocimientos de primeros auxilios, en caso contrario, solicita el apoyo y auxilio de los guarda-parques.
16. Si notas algún problema o situación anormal durante tu visita, notifícaselo al personal del área protegida.
17. Si vas a acampar, hazlo únicamente las áreas permitidas.
18. Haz fuego únicamente en las áreas permitidas, como parrillas o fogones. No lo dejes encendido, apágalo con abundante agua antes de retirarte. Los incendios dejan sin vida a la naturaleza, provocando grandes daños y pérdidas económicas.
19. Prefiere contratar servicios turísticos formalizados o autorizados, en especial de guías comunitarios locales.
20. Contribuye con el desarrollo local y adquiere productos y artesanías de la zona.
21. No compres productos elaborados con flora o fauna en peligro de extinción.
22. Tener a mano teléfonos de emergencias, identificación y si es extranjero el de tu embajada.
23. Ayúdanos a dar a conocer las áreas protegidas. Tu visita es importante para conservar, proteger y mejorar el ambiente.
24. No alimentar a la fauna silvestre.

[34] Puede ser solicitado a la Sección de Patrimonio Cultura y Ecoturismo de CONAP

GLOSARIO

Buenas prácticas de manufactura: Conjunto de prácticas adecuadas aplicadas durante el proceso para garantizar la inocuidad de los alimentos.

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto, que satisfacen las necesidades específicas de los consumidores.

Cliente: Persona que utiliza con frecuencia los servicios de un profesional o empresa.

CODEX Alimentarius: Código alimentario establecido por la FAO y la Organización Mundial de la Salud en 1963 para elaborar normas alimentarias internacionales armonizadas, que protegen la salud de los consumidores y fomentan prácticas leales en el comercio de los alimentos.

Comunidades locales: Las comunidades que están cerca adyacentes a las áreas silvestres.

Contaminación alimentaria: Presencia de todo aquel elemento no propio del alimento y que puede ser detectable o no, al tiempo que puede causar enfermedades a las personas.

Contaminación cruzada: Proceso por el cual los microorganismos son trasladados -mediante personas, equipos y materiales- de una zona sucia a una limpia, posibilitando la contaminación de los alimentos.

Contaminación: La adición de cualquier materia natural o artificial, en el aire, agua o tierra en cantidades tales que toman el recurso impropio para un uso específico.

Control: Regulación, manual o automática, sobre un sistema.

Desinfección: Eliminación o reducción del número de microorganismos a un nivel que no propicie la contaminación nociva del alimento, mediante el uso de agentes químicos o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, sin menoscabo de la calidad del alimento.

Educación no formal: Programas educativos desarrollados fuera del sistema educativo formal.

Eficiencia: Una medida de efectividad; específicamente, del trabajo hecho dividido por la energía entrada en cualquier sistema.

Estudio de mercado: O Investigación de mercado. Se entiende la obtención, el registro y el análisis de todos los hechos referentes a problemas relacionados con la comercialización de un bien o servicio.

ETA: Enfermedades transmitidas por los alimentos o aguas contaminadas, productos adulterados que afectan la salud de los consumidores.

FODA: Una matriz de FODA se utiliza para realizar un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, dos de ellas que son internas (Debilidades y Fortalezas) y dos que son externas (Oportunidades y Amenazas), permitiendo un panorama amplio en las acciones. El FODA es utilizado para la toma de decisiones de cada área

Higiene: Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, producción o manufactura, hasta su consumo final.

Implementar: Poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.

Infraestructura: Formas de construcción sobre o bajo la tierra que proveen la base para un efectivo funcionamiento de desarrollo de sistemas como áreas urbanas, industria, turismo.

Limpieza: Eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.

Lux: Se refiere a la medida del sistema internacional para cuantificar la iluminación que hay en un determinado lugar y 1 lux equivale a 1 lumen por metro cuadrado.

Manejo de desechos: Es el conjunto de operaciones que permiten dar a los residuos, el destino final adecuado. Comprende: la minimización, la separación en la fuente, recuperación, almacenamiento, recolección, transporte, reciclaje, tratamiento, disposición final, etc.

Manipulador de alimentos: Toda persona que manipule directamente los alimentos, equipos, utensilios o superficies que entren en contacto con los mismos. De estas personas se espera, por tanto, cumplan con los requerimientos de higiene para los alimentos.

Mecanismo: 1. Conjunto de las partes de una máquina en su disposición adecuada. 2. Un instrumento o proceso a través del cual algo se hace o se produce.

Mercadeo: Sistema total de actividades de una organización diseñado para planear, fijar precios, promover y diseñar productos o servicios que satisfacen necesidades en el mercado objetivo, con el fin de alcanzar las metas de la organización.

Monitoreo: Formalmente el término no existe en español, sin embargo, en el campo tecnológico, su uso ha sido ampliamente difundido y reconocido. Se deriva del término en inglés "monitor", que significa: persona o pieza de un equipo que avisa, chequea, controla o mantiene registros continuos de algo.

PEPS: Primero en entrar, primero en salir. Procedimiento de almacenamiento que tiene como finalidad desplazar la mercancía conforme a su fecha de entrada y/o caducidad. Consiste en rotular, etiquetar o marcar con cualquier otro método los alimentos, con la fecha de ingreso al almacén y colocar la mercancía.

Planificación: Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.

Procedimiento operacional estandarizado de saneamiento (POES): Procedimientos escritos que explican cómo realizar las tareas de limpieza y desinfección, antes, durante y después de las operaciones de elaboración de alimentos. Se resalta la fecha, de tal manera que se asegure la rotación de los mismos.

Procedimiento: Es la acción de proceder o hacer algo siguiendo un método ordenado para ejecutar las acciones.

Racionalizar: Organizar la producción o el trabajo de manera que aumente los rendimientos o reduzca los costos con el mínimo esfuerzo.

Segmento de mercado: Conjunto de consumidores o grupo de personas que poseen características comunes que los diferencian de otros grupos.

Trampa de grasa: Es un receptáculo ubicado en los drenajes y permite la separación y recolección de grasas y aceites del agua, evitando que éstos ingresen a la red de alcantarillado.

Tratamiento de desechos: Es el conjunto de operaciones físicas, químicas, biológicas o térmicas, que tienen la finalidad de reutilizar los residuos, disminuir o eliminar su potencial peligro o de adaptar sus propiedades físicas, químicas biológicas, a los requerimientos de su disposición final.

© María Isabel Molina

BIBLIOGRAFÍA

LITERATURA CITADA

Organización Mundial de la Salud (OMS), 2007. Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos. Departamento de inocuidad de los alimentos, zoonosis y enfermedades de transmisión alimentaria. Francia, 28pp.

World Resources Institute. Millennium Ecosystem Assessment, 2005. Ecosystems and Human Well-being: Biodiversity Synthesis. World Resources Institute, Washington, DC., 118pp.

UNESCO y OMS, 2003. Agua para todos, agua para la vida. Informe de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos del mundo. Francia, 36pp.

FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS

Certificaciones de Centroamérica, S.A. 2013. Resumen estándar/ norma Great Green Deal para auditorías. Guatemala. 27pp.

Centro Panamericano de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente. Área de Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental, Organización Panamericana de la Salud – Organización Mundial de la Salud. 2003. Especificaciones técnicas para el diseño de trampa de grasa. Lima, Perú. 11 pp.

Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). 2015. Política sobre actividades de visita en áreas protegidas 2015 - 2025. Guatemala. 24pp.

Congreso de la República de Guatemala. 1997. Decreto 26-97, Ley para la Protección del patrimonio cultural de la nación, reformado por el Decreto 81-98. Guatemala. 30 pp.

Congreso de la República de Guatemala. 1997. Ley de áreas protegidas, Decreto 4-89, sus reformas Decreto 18-89 y 110-96. Guatemala. 61pp.

Congreso de la República de Guatemala. 2002a. Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, Decreto No. 11-2002. Guatemala. 14pp.

Congreso de la República de Guatemala. 2002b. Código Municipal, Decreto 12-2002. Guatemala. 48pp.

Cordón Opstaele, Astrid. 2008. Tesis: Influencia Histórica de la Gastronomía Guatemalteca. Universidad del Istmo de Guatemala. 123 pp.

Diputación provincial de Huelva. Guía informativa de prevención de riesgos laborales en personal que trabaje manipulando alimentos. s.f. España 14pp.

Eurocontrol Alimentario. Manual de manipulación de alimentos e higiene alimentaria. s.f. 37pp.

Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá – INCAP. 2005. Manual para el manejo higiénico de alimentos en situaciones de emergencia. Organización Panamericana de la Salud –OPS/OMS. Guatemala. 15pp.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). 1972. Convención para la protección del patrimonio mundial, cultural y natural. Paris. 16pp

Presidencia de la República de Guatemala. 1990. Reglamento de Ley de áreas protegidas, Acuerdo Gubernativo No. 759-90. Guatemala. 24pp.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. 1997. Turistas y residentes en los destinos culturales. Fundación Ceddet, 73. Madrid.

PÁGINAS WEB CONSULTADAS

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Reglamento Técnico Centroamericano. Industria de alimentos y bebidas procesados. Buenas prácticas de manufactura. Principios generales. 29 pp.

http://www.mspas.gob.gt/images/files/drca/nuevorenovacion/NormativasRTCABPM.pdf

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Regulación y Control de Alimentos. http://www.mspas.gob.gt/index.php/servicios/control-de-alimentos/licencia-sanitaria

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. Codex Alimentarius. http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/codex-home/es/

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de evaluación de implementación de buenas prácticas.

Actividades	Cuánto	Tiempo	Lugar	Recursos	Seguimiento	Logro

Anexo 2. Matriz de control y monitoreo de indicadores

Actividades	Cuánto	Tiempo	Lugar	Recursos	Seguimiento	Logro

© María Isabel Molina

/conapgt

www.conap.gob.gt

Megadiversidad para siempre

Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP -

Misión:

Asegurar la conservación y el uso sostenible de la diversidad biológica y las áreas protegidas de Guatemala, así como los bienes y servicios naturales que estas proveen a las presentes y futuras generaciones, a través de diseñar, coordinar y velar por la aplicación de políticas, normas, incentivos y estrategias, en colaboración con otros actores.

Visión:

El CONAP es una entidad pública, reconocida por su trabajo efectivo con otros actores en asegurar la conservación y el uso sostenible de las áreas protegidas y la diversidad biológica de Guatemala. El CONAP trabaja por una Guatemala en la que el patrimonio natural y cultural del país se conserva en armonía con el desarrollo social y económico, donde se valora la conexión entre los sistemas naturales y la calidad de vida humana y en donde las áreas que sostienen todas las formas de vida persisten para las futuras generaciones.

Los fines principales del CONAP son:

a. Propiciar y fomentar la conservación y el mejoramiento del patrimonio natural de Guatemala.

b. Organizar, dirigir y desarrollar el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, SIGAP.

c. Planificar, conducir y difundir la Estrategia Nacional de Conservación de la Diversidad Biológica y los Recursos Naturales Renovables de Guatemala.

d. Coordinar la administración de los recursos de flora y fauna silvestre y de la diversidad biológica de la Nación, por medio de sus respectivos órganos ejecutores.

e. Planificar y coordinar la aplicación de las disposiciones en materia de conservación de la diversidad biológica contenidos de los instrumentos internacionales ratificados por Guatemala.

f. Constituir un fondo nacional para la conservación de la naturaleza, nutrido con recursos financieros provenientes de cooperación interna y externa.

(Artículo No. 62 de la Ley de Áreas Protegidas, Decreto 4-89)

La impresión de esta edición fue gracias al Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- con el fin de promover el desarrollo del turismo sostenible en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- El contenido de esta publicación es responsabilidad del autor.

INGUAT
Instituto Guatemalteco de Turismo

Nos gustaría reconocer al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (www.undp.org.) y al Fondo para el Medio Ambiente Mundial (www.thegef.org) por su apoyo y contribución financiera a esta publicación a través del proyecto "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-"

PNUD
gef