



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

ESCUELA DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
GESTURH

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA
LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE
OTAVALO”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

G.H.1: CALIDAD DE SERVICIOS EN LA INDUSTRIA HOTELERA

AUTOR/A: MALDONADO LANDÁZURI THALÍA VALENTINA

ASESOR: MSG. JUAN CARLOS ANDRADE

IBARRA, JUNIO-2019

Ibarra, 17 de junio del 2019

Msc. Juan Carlos Andrade
ASESOR

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras (GESTURH), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



.....
Msc. Juan Carlos Andrade
1002165213

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):



.....
Msc. Juan Carlos Andrade
1002165213



.....

Mgs. Patricia Saltos
1002683017



.....

Mgs. Gonzalo Rubio
1001933462

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Maldonado Landázuri Thalía Valentina declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, junio del 2019



.....
Maldonado Landázuri Thalía Valentina

105008088-4

AUTORÍA

Yo, Maldonado Landázuri Thalía Valentina, portador de la cédula de ciudadanía N° 105008088-4, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del (los) autor (es), y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Thalía Maldonado', is written over a horizontal line. Below the signature, there is a dotted line.

Maldonado Landázuri Thalía Valentina
105008088-4

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se la dedico primero a Dios, ya que ha sido el pilar fundamental de mi vida, llenando mi corazón de fé y ganas de no rendirme, a mis padres que han hecho de mi la mujer que ahora soy, con metas, sueños y muchas ganas de avanzar, a mis hermanas que me han amado y me han apoyado por sobre todo y han estado en la lucha constante junto a mí, a mis sobrinos que amo con todo el corazón, para quienes quiero ser un ejemplo, a mis amigas y amigos que aunque no son muchos, han sido quienes han estado apoyándome en las buenas y malas ayudándome a no caer, a mi Asesor Mgs. Juan Carlos Andrade que no solo ha cumplido como calidad de docente sino como amigo en todo este lapso de vida universitaria con sus consejos y regaños, a mis docentes que más que eso han sabido ser mis amigos, quienes con una palabra me han impulsado para avanzar y no rendirme, a tí angelito por cuidarme.

Con mucho amor, cariño y esfuerzo, esto se los dedico a ustedes.

ÍNDICE

TEMA:	i
CERTIFICA	ii
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	iv
AUTORÍA	v
DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN	vi
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	xvii
2. SUMMARY AND KEYWORDS	xviii
3. INTRODUCCIÓN	xix
3.1 OBJETIVOS	xxii
3.1.1 Objetivo general	xxii
3.1.2 Objetivos específicos	xxii
3.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	xxiii
3.3 VARIABLES	xxiii
3.3.1 Variable independiente	xxiii

3.3.2 Variable dependiente.....	xxiv
4. ESTADO DEL ARTE.....	25
4.1 INSTRUCTIVOS.....	25
4.1.1 Clasificación de los instructivos	26
4.1.2 Importancia y fortaleza para su implementación en los servicios.....	27
4.2 RESTAURANTES.....	27
4.2.1 Industria hotelera y gastronómica.	28
4.2.2 Categorización nacional de los restaurantes.	29
4.2.2.1 Cinco tenedores.....	29
4.2.2.2 Cuatro tenedores.....	30
4.2.2.3 Tres tenedores	30
4.2.2.4 Dos tenedores	30
4.2.2.5 Un tenedor.....	30
4.2.3 Restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo.....	31
4.2.4 Características de los Restaurantes de primera categoría.	31
4.3 EL VINO.....	34
4.3.1 Reseña histórica	35
4.3.2 La vitis vinífera	35
4.3.3 Clasificación del vino.....	36
4.3.3.1 Vinos tranquilos	36
4.3.3.2 Espumantes	36

4.3.4 Edades de los vinos	38
4.3.5 Clasificación de uvas.....	38
4.3.6 El servicio del vino.....	39
4.3.6.1 Presentación del vino en la mesa	40
4.3.7 El vino en el Ecuador	41
4.3.7.1 Bodegas ecuatorianas	42
4.4 CIUDAD DE OTAVALO	43
4.4.1 Generalidades	43
4.4.2 Atractivos turísticos de la Ciudad de Otavalo.....	44
4.4.3 Turismo en la Ciudad de Otavalo.....	45
4.4.4 Actividad Restaurantera de la Ciudad de Otavalo.	46
5. MATERIALES Y MÉTODOS	47
5.1 TIPO DE ESTUDIO:	47
5.2 MÉTODO DE ESTUDIO:	47
5.3 MATERIALES:	48
5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:.....	48
5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:.....	51
5.6 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS	51
5.6.1 Matriz de variables intervinientes	51
5.6.2 Ficha de observación.....	55
5.6.3 Encuesta aplicada a los comensales.....	57

5.6.4 Encuesta aplicada al personal de servicio del establecimiento.	65
5.6.5 Entrevista al gerente y propietario del establecimiento	72
5.6.6 Entrevista al enólogo.....	75
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	80
6.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	80
6.1.1 Introducción	80
6.1.2 Justificación.....	81
6.1.3 Objetivo.....	81
6.2 ACCIONES A EJECUTAR.....	81
6.2.1 Diseño del Instructivo	81
6.2.2 Planificación del taller de cata y maridaje de vinos.....	103
6.2.2.1 Datos informativos	103
6.2.2.2 Descripción del taller	104
6.2.2.3 Conocimientos	105
6.2.2.4 Habilidades.....	105
6.2.2.5 Contenidos y distribución del tiempo.	105
6.2.2.6 Metodología	106
6.2.2.7 Recursos	107
6.2.2.8 Anexos	108
6.2.3 Ejecución del taller de cata y maridaje de vinos.	113
6.2.3.1 Fichas de cata	113

6.2.3.2 Maridaje con los platillos seleccionados.....	120
6.2.3.3 Cuadro de resumen de cata y maridaje	123
6.2.3.4 Evaluación de conocimientos hacia los asistentes.	125
6.2.3.5 Ficha de observación y evaluación-ponente	126
6.2.3.6 Conclusiones y recomendaciones del taller	128
7. CONCLUSIONES	130
8. RECOMENDACIONES	131
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	132
10. ANEXOS	134
Anexo 1 Montaje del Salón.....	134
Anexo 2 Decoración del evento Utensilios para el servicio del vino	134
Anexo 3 Herramientas a utilizar en el taller.....	135
Anexo 4 Tipos de Copas	135
Anexo 5 Aromas-Cata Olfativa.....	136
Anexo 6 Ceviche de camarón-Vino Sauvignon Blanc	136
Anexo 7 Alitas BBQ-Vino Chardonnay	137
Anexo 8 Lomo en salsa de champiñones-Vino Malbec.....	137
Anexo 9 Tablita S.I.S.A-Vino cabernet Sauvignon rosé	138
Anexo 10 Torta de chocolate con helado de vainilla-Espumante Brut.....	138
Anexo 11 Personal de servicio y de cocina.....	139
Anexo 12 Presentación por parte del asesor Msc. Juan Carlos Andrade	139

Anexo 13 Docentes, personal administrativo y operativo del restaurante	140
Anexo 14 Introducción del taller	140
Anexo 15 Descorche de una botella de vino	141
Anexo 16 Cata visual	141
Anexo 17 Cata gustativa	142
Anexo 18 Maridaje con los platillos seleccionados	142
Anexo 19 Realización de evaluaciones y fichas de observación a los presentes.....	143
Anexo 20. Entrevista enólogo Pablo Conselmo.....	143
Anexo 21 Conversatorio	144
Anexo 22 Toma de apuntes.....	144
Anexo 23 Ficha de observación	145
Anexo 24. Ficha de cata	146
Anexo 25. Ficha de control de asistencia.....	147
Anexo 26 Entrevista aplicada al propietario del restaurante.....	148
Anexo 27 Encuesta aplicada al personal de servicio del restaurante.	149
Anexo 28 Encuesta aplicada a los clientes del restaurante	151
Anexo 29 Entrevista aplicada al experto enólogo.....	153
Anexo 30 Formato de invitación para el taller.....	154
Anexo 31 Formato evaluaciones	155
Anexo 32 Cuadro de resumen de cata y maridaje.....	158
Anexo 33 Control de asistencia	160

Anexo 34 Fichas de observación y Evaluación.....	161
Anexo 35 Evaluación de conocimientos	165

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de los instructivos	26
Tabla 2 Características de los restaurantes de primera categoría.....	32
Tabla 3 Clasificación de uvas	39
Tabla 4 Concurrencia de clientes promedio mensual	49
Tabla 5 Matriz de variables intervinientes (oferta-propietario)	52
Tabla 6 Matriz de variables intervinientes (oferta-personal de servicio).....	53
Tabla 7 Matriz de variables intervinientes (enólogo experto)	54
Tabla 8 Matriz de variables intervinientes (demanda).....	55
Tabla 9 Entrevista propietario	72
Tabla 10 Entrevista enólogo experto.....	75
Tabla 11 Cuadro de resumen de cepas tintas	97
Tabla 12 Cuadro de resumen de cepas blancas	99
Tabla 13 Cuadro de resumen de cepas rosadas	101
Tabla 14 Cuadro de resumen de espumantes	102
Tabla 15 Contenidos del taller	105
Tabla 16 Maridaje de platillos con alimentos seleccionados	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género de comensales	57
Figura 2 Edad de los comensales	58
Figura 3 Frecuencia del consumo del vino	59
Figura 4 Conocimientos de comensales sobre el maridaje	60
Figura 5 Aceptación sobre conocimientos del vino por el comensal.....	61
Figura 6 Aceptación de los comensales para implementación de instructivo.....	62
Figura 7 Ha realizado el comensal maridaje de alimentos.....	63
Figura 8 Maridaje de alimentos y bebidas	64
Figura 9 Oferta de vino en el establecimiento	65
Figura 10 Conocimientos del personal sobre maridaje de vinos	66
Figura 11 ¿Conoce usted técnica de maridaje de vinos?.....	67
Figura 12 Conocimiento en técnicas de conservación de vinos.....	68
Figura 13 Cava de vinos.....	69
Figura 14 Aceptación para la implementación del instructivo.....	70
Figura 15 Aceptación de capacitaciones por parte del personal	71
Figura 16 Portada del Instructivo	82
Figura 17 Partes de la copa	83
Figura 18 Partes de la botella de vino	84
Figura 19 Edades del vino.....	85
Figura 20 Pasos para presentar una botella de vino	86
Figura 21 Utensilios para el servicio del vino.....	87
Figura 22 Pasos para descorchar una botella de vino	88
Figura 23 Técnicas de cata.....	89
Figura 24 Fase Visual técnicas de cata	90

Figura 25 Fase Visual tonalidades del vino	91
Figura 26 Fase Visual colores del vino	91
Figura 27 Fase olfativa 1	92
Figura 28 Fase olfativa 2.....	92
Figura 29 Fase gustativa.....	94
Figura 30 Técnicas de maridaje de vinos	95
Figura 31 Contra portada del manual.....	102

1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El principal objetivo de este proyecto de investigación es demostrar la factibilidad de la creación de un instructivo de cata y maridaje de vinos para los Restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo.

Uno de los enfoques principales además será la difusión del mismo, mediante un taller de cata y maridaje de vinos que será impartido para el personal administrativo y operativo de los Restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo.

Gracias a la investigación realizada se pudo determinar características que deben tener los restaurantes para ser categorizados como de primera, tomando en cuenta infraestructura, servicios y el menú, que debe acogerse a una calidad óptima para el disfrute de los comensales.

La presente investigación se realizó con la finalidad de poder establecer un servicio complementario e innovador para los comensales que diariamente visitan este tipo de establecimientos gastronómicos.

El estudio se realizó directamente a los comensales y personal de dichos restaurantes, tomando en cuenta el gusto por el vino, frecuencia de consumo, conocimientos en el tema, y lo fundamental; la aceptación sobre la implementación de un instructivo de cata y maridaje de vinos.

Palabras clave: instructivo, restaurante, servicio, vino, cata, maridaje, comensal.

2. SUMMARY AND KEYWORDS

The main objective of this investigation project is to demonstrate the feasibility of the creation of a tasting and wine pairing guide for the first category Restaurants of the City of Otavalo.

One of the main focuses will also be the dissemination of the same, through a wine tasting and wine pairing workshop that will be taught to the administrative and operational staff of the restaurants of the first category of the City of Otavalo.

Thanks to the research carried out, it was possible to determine characteristics that restaurants must have in order to be categorized as first class, taking into account infrastructure, services and the menu, which should benefit from an optimum quality for the enjoyment of diners.

The present investigation was carried out in order to establish a complementary and innovative service for diners who visit this type of gastronomic establishments on a daily basis.

The study was conducted directly to the diners and staff of these restaurants, taking into account the taste for wine, frequency of consumption, knowledge on the subject, and the fundamental; the acceptance of the implementation of a tasting and wine pairing instruction.

Keywords: instructive, restaurant, service, wine, tasting, pairing, diners.

3. INTRODUCCIÓN

Ecuador en estos últimos años, ha tenido un avance de crecimiento en cuanto a producción y cultura vitivinícola, hasta la fecha los productores, importadores, somelliers, enólogos y personas interesadas en el vino, han logrado que los ecuatorianos que se involucran con los vinos de calidad sean cada vez más, es así que el país ahora cuenta con una Cofradía que organiza desde el año 2005 galas del vino cada dos años, en las cuales se ha fomentado la difusión de la cultura vinícola, así como reconocimientos a vinos tanto extranjeros como nacionales por sus características organolépticas, como una muestra del afecto que los ecuatorianos van sintiendo por conocer más acerca de esta prodigiosa bebida, la Cofradía hoy cuenta con más de mil socios.

Se tiene conocimiento de que en el mercado ecuatoriano ya existen vinos elaborados en vitivinícolas como la Casa Dos Hemisferios con los vinos Paradoja, Enigma y Bruma, pese a esto aún no se conoce de manera correcta la forma de beberlos, y lastimosamente esto no sucede únicamente con vinos ecuatorianos sino de igual manera con vinos de casas internacionales. (Rojas, 2012, pág. 10).

Actualmente la Ciudad de Otavalo según el Catastro de Establecimientos Turísticos - Imbabura 2018 cuenta únicamente con un restaurante de primera categoría que es el Restaurante “S.I.S.A Terrazas” que ofrece una oferta variada en cuanto a gastronomía local e internacional, que si posee una oferta de vinos, pero no posee conocimientos técnicos sobre su manera correcta de maridarlo tanto para sus clientes internos como externos. (MINTUR).

Las principales causas que originan la problemática son: la falta de conocimientos técnicos acerca de cómo beber correctamente el vino, lamentablemente no existe una oferta que satisfaga las necesidades de beber vino maridándolo correctamente, no existen instructivos o guías que orienten tanto al consumidor como al prestador de servicios gastronómicos para un buen maridaje de vinos, teniendo muy en claro que el maridaje es la perfecta combinación entre el vino y la comida, además los propietarios de los restaurantes no poseen conocimiento alguno de la correcta conservación del vino para poder ofertarlo,

todas estas referencias se pudieron evidenciar a modo de conversa con los dueños de algunos de los restaurantes más representativos de la Ciudad de Otavalo.

En consecuencia, los restaurantes de primera categoría podrían perder competitividad al no ofrecer innovación y variedad en sus servicios, teniendo muy en claro que la demanda actualmente tiene nuevas expectativas de servicios y exigen que su oferta sea variada y de buena calidad.

Según Pablo Conselmo, especialista enólogo y director académico de la certificación en sommellier de la Cofradía del Vino y la Universidad San Francisco de Quito mencionan que: “la experiencia que conlleva para el comensal la asesoría de un sommellier, personal capacitado en el área del vino, o como mejor servicio la implementación de un instructivo con técnicas de cata y maridaje de vinos, realza significativamente al establecimiento gastronómico dando un valor agregado para sus comensales” (El comercio, 2017, pág. 6).

Desde siempre, el que exista una magnífica oferta de vinos en un establecimiento ha sido un excelente parámetro para delimitar las cualidades de un restaurante, y no se concibe una oferta gastronómica de calidad sin una selecta carta de vinos. Además, desde el punto de vista del restaurador, gerente, o propietario, la oferta de vinos puede añadir un porcentaje significativo de rentabilidad para el restaurante, por lo que, la correcta difusión de los mismos se convierte sin lugar a duda en una importante herramienta competitiva.

Se debe tomar en cuenta que la variada oferta de vinos que un establecimiento gastronómico presenta a sus comensales, puede sin lugar a duda ser un gran elemento de competitividad y de diferenciación muy interesante, ya que, desde un punto de vista como cliente, el acompañar la comida con un vino adecuado, conlleva la mera experiencia gastronómica de los mismos hasta llegar a un nivel de satisfacción logrando así la fidelización para con el restaurante.

Los restaurantes se ven obligados a cambiar constantemente la oferta de sus servicios porque el consumidor está atento a descubrir nuevas opciones y experiencias que permitan

la fidelización y el reconocimiento de su marca como tal, que no solo ofrezcan calidad en sus servicios, sino también innovación en los mismos.

Incluso se puede decir que el consumo del vino con la comida va más allá de ser parte del buen comportamiento en la mesa, protocolo, etiqueta o de buen gusto, saber combinar la bebida con los alimentos que la acompañan es de suma importancia ya que permite que todos los sabores se complementen y ninguno pierda protagonismo, logrando así una experiencia diferente y única para quien lo realiza por primera vez.

Además, lograr una combinación perfecta entre el vino y los alimentos es la clave principal aunque muchos lo desconozcan para conseguir que los comensales se deleiten con los sabores del menú, ya que el vino no solamente acompañará a la comida, sino que una buena y correcta elección puede realzar los sabores y mejorarlos exponencialmente.

La presente propuesta está destinada para servir de apoyo a los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo con el diseño de un instructivo de cata y maridaje con el que además se fomentará la cultura del vino y la adopción de nuevas expectativas de servicio.

La creación de éste será de alta utilidad para los consumidores que mediante un instructivo dinámico podrán satisfacer sus expectativas de consumo del vino y podrán conocer técnicas de cata y maridaje de vinos.

El instructivo no solo beneficiará a los prestadores de servicios para poder atraer clientes potenciales, o para fidelizar sus clientes actuales, sino también para poder aprender técnicas de cata y maridaje que les permitirá aumentar la calidad en sus servicios, al poder difundir de manera correcta el instructivo en el establecimiento.

Es por ello que esta propuesta es de gran relevancia y utilidad para los restaurantes a quienes serán dirigidos, solucionando la problemática de la falta de cultura y manera correcta de beber el vino, ofreciéndole a los comensales no solo productos gastronómicos de buena calidad sino también la oportunidad de adquirir conocimientos en cuanto a maridaje de vinos para la correcta aplicación del mismo.

La presente investigación está direccionada a la Línea de Investigación G.H.1 de Calidad de Servicios en la Industria Hotelera ya que mediante la creación de un instructivo de maridaje de vinos se potencializará y se fortalecerá la calidad en los servicios gastronómicos de dichos establecimientos logrando así una cultura del vino en la Ciudad de Otavalo.

El sujeto de estudio de ésta investigación son los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo ya que se va a resolver en los mismos la falta de cultura del vino que poseen, por lo que el instructivo a elaborarse tiene una gran importancia y una alta utilidad para los prestadores de servicios gastronómicos que podrán utilizarlo para ofrecer nuevas experiencias dentro de sus establecimientos, fomentando la cultura del vino en sus clientes, potencializando así la calidad en sus servicios gastronómicos.

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 Objetivo general

Diseñar un instructivo de cata y maridaje de vinos dirigido a los restaurantes de primera categoría en la ciudad de Otavalo, fomentando su cultura, para ser una herramienta competitiva, establecer estrategias comerciales, e innovar la oferta gastronómica de un establecimiento de alimentos y bebidas.

3.1.2 Objetivos específicos

1. Partir de conocimientos teóricos sobre el tema “Diseño de un instructivo de cata y maridaje de vinos para los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo” para fundamentar los principios y las leyes que argumentan el proyecto de investigación, así como la recopilación de datos, y el sustento conceptual mediante la elaboración del estado del arte.
2. Conocer y aplicar los métodos cuantitativo, cualitativo y descriptivo en la propuesta “Diseño de un instructivo de cata y maridaje de vinos para los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo”, en base a datos numéricos y estadísticos,

analizando las cualidades de la oferta gastronómica, y llevando a la parte práctica la teoría, para que al ejecutarlo se obtengan los resultados esperados.

3. Difundir el instructivo mediante un taller práctico de cata y maridaje de vinos en el aula Taller Bar Restaurante, de la Escuela de Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras PUCE-SI, dirigidas al personal administrativo y operativo del Restaurante “S.I.S.A Terrazas”, con el fin de demostrar el manejo y uso de esta herramienta organizacional, con el objetivo de proporcionar conocimientos y técnicas innovadoras que incluyan esta propuesta, recomendando el tipo de maridaje que se debe establecer para los principales platos ofertados en la carta, de esta manera se genera competitividad, innovación, satisfacción del cliente, y calidad en el servicio ofertado.
4. Evaluar los resultados de la propuesta aplicada, llegando a conclusiones de carácter específico y general, para validar y re planificar posibles errores y aciertos, de esta manera las recomendaciones al ser ejecutadas, mejoran la calidad del servicio y resultados esperados.

3.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Según el catastro oficial cuales son los Restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo?
2. ¿Qué tipos de instructivos existen y cuáles serían los ideales para realizar cata de vinos en los Restaurantes?
3. ¿Existen restaurantes en la ciudad de Otavalo que cuenten con el servicio de cata de vinos?
4. ¿Cuál es el grado de consumo del vino de la Ciudadanía Otavaleña?

3.3 VARIABLES

3.3.1 Variable independiente

Se ha definido como variable independiente el Maridaje de vinos ya que es el tema central de la investigación debido a que el objetivo general de ésta es crear un instructivo de cata y

maridaje de vinos para los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo lo que servirá como herramienta para fortalecer la calidad en los servicios además de promover una cultura del vino.

3.3.2 Variable dependiente

Se ha definido como variable dependiente el instructivo de maridaje de vinos ya que es la herramienta que mediante una previa investigación acerca del maridaje de vinos buscará ser de gran aporte tanto para los propietarios de los Restaurantes en los cuales se va a implementar ya que potencializarán sus servicios y para los comensales ya que aprenderán técnicas adecuadas de cata y maridaje de vinos y podrán disfrutar de la experiencia de beber vino de manera correcta.

4. ESTADO DEL ARTE

4.1 INSTRUCTIVOS

Es de gran importancia conocer el concepto básico de un instructivo para de ahí poder saber su aplicación, es por ello que se lo define de la siguiente manera: se define la palabra “MANUAL” como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son vitales para incrementar el cumulo de conocimientos y experiencias de organizaciones y personas. (Torres, 1996, pág. 27).

Los manuales sin lugar a duda son una de las “herramientas más eficaces para transmitir experiencias y conocimientos, ya que en ellos documentan toda la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema específico.” (Torres, 1996, pág. 29).

Dentro del concepto básico de lo que es un manual, cabe recalcar que su principal objetivo es proporcionar conocimientos acerca de un tema específico, para que su aplicación dentro de un delimitado establecimiento o para la ejecución de una actividad sea de manera clara, logrando así su principal función.

Se debe tener en claro además que un instructivo “es un documento didáctico, cuya principal finalidad es la de enseñar e instruir sobre un determinado tema en cuestión, ya que proporcionan la suficiente información que de hecho debe ser clara para su uso, siendo entonces los manuales instrumentos auxiliares para las organizaciones o usuarios que hagan uso de ellos”. (Pérez y Merino, 2014).

Además se debe comprender que los manuales o instructivos orientan a quienes los estén usando, debido a que poseen información clara para el funcionamiento o aplicación de determinado tema.

4.1.1 Clasificación de los instructivos

Tabla 1 Clasificación de los instructivos

CLASIFICACION DE LOS INSTRUCTIVOS		
Por su alcance	Por su contenido	Por su función específica o área de actividad:
De puestos o de aplicación individual.	De historia de la empresa o institución;	De personal;
Generales o de aplicación universal.	De organización;	De ventas;
Departamentales o de aplicación específica.	De políticas;	De producción e ingeniería;
	De procedimientos;	De finanzas.;
	De contenido múltiple (manual de técnicas).	Generales: que se ocupen de dos o más funciones específicas

Fuente: (Bonilla, 2015).

Autor: Thalía Maldonado

Los manuales denominados de organización muchas de las veces dedican espacio a la clarificación de términos como “responsabilidad”, “obligaciones” y “función”, también puede contener un dogma establecido de la organización que manifieste la filosofía de la administración acerca de una gama de conceptos, tales como las relaciones humanas, los valores económicos y la responsabilidad social. (Ruiz, 2003).

Es de suma importancia tener conocimiento de la clasificación de los instructivos, para poder llegar así a la conclusión que el instructivo que se va a desarrollar en el presente proyecto de investigación será: en la clasificación de acuerdo a su alcance de puestos o de aplicación individual, en la clasificación de su contenido de procedimientos, y dentro de la clasificación por su función en ventas, ya que este fomentara la venta del vino y su consumo

en los restaurantes de primera categoría de la ciudad de Otavalo de ser implementado en los mismos.

4.1.2 Importancia y fortaleza para su implementación en los servicios

Para poder determinar la importancia de la implementación de servicios en la oferta gastronómica es necesario conocer primero el concepto de servicio que según (Stanton, Etzel, Walker, 2000), definen los servicios "como actividades intangibles e identificables que son el objeto principal de un convenio ideado para otorgar a los clientes la satisfacción de sus deseos o de sus necesidades"(p.3).

Sin duda al momento de hablar de servicio se habla de satisfacción, ya que, es un deseo y una necesidad del consumidor, hablando también en términos como intangible debido a que lo que el cliente recibe de éste es la experiencia, otorgando muchas veces gracias a ellos la fidelización para con determinada empresa.

Según el autor (Jose, 1994). "En determinadas empresas en las que la prestación del servicio constituye netamente el producto que ofertan al cliente, podría parecer obvia dicha necesidad, incluso existiendo importantes discrepancias a la hora del desempeño". (p.6).

Esta teoría se fundamenta en que muchas veces en algunas empresas el servicio más importante constituye el producto de dicha empresa, siendo de real importancia la calidad de los mismos.

4.2 RESTAURANTES

Para tener claro la definición de restaurante se ha citado lo siguiente:

Se denomina como restaurante al establecimiento gastronómico en el cual se oferta a los clientes de un servicio netamente alimenticio de diversos tipos, cabe recalcar que un restaurant es un espacio público ya que cualquier persona puede hacer uso de sus instalaciones o acceder a él, sin embargo, no es de bien público ya que el servicio que se

brinda a los clientes es a cambio de un pago con valor económico y no gratuitamente. (Cuevas, 2012, pág. 28).

En la actualidad, un establecimiento gastronómico puede ser tanto lujoso siguiendo las más exquisitas reglas de protocolo, así como también puede ser un espacio más accesible económicamente, también pueden catalogarse a los restaurantes como espacios que en sí reciben otro nombre de acuerdo al tipo de ambiente como: bares, cafeterías, o a partir del tipo de comida que se sirva o a su metodología de atención al cliente. (Cuevas, 2012, pág. 33).

Se considera entonces como restaurante a aquel lugar en el que se brinda un servicio gastronómico a los comensales con fines de lucro, que además de eso fidelizan a sus clientes por medio de la calidad en sus servicios, su carta y su variada oferta gastronómica.

4.2.1 Industria hotelera y gastronómica.

El sector de la industria hotelera intenta desde hace ya muchos años, poner en marcha un proceso de compaginación de las diferentes reglas y normativas de clasificación hotelera a nivel europeo, este proceso tiene como objetivo principal la unificación, de forma que el sistema que se otorga mediante estrellas se convierta en un indicador de la calidad de los establecimientos hoteleros. (Simón, Goitia Serra, Gonzáles Aznar, 2008, pág. 77).

Las normas que se establecen para el sector hotelero están objetivamente destinadas a la protección del cliente, indicándole parámetros de los estándares de calidad que se debe cumplir dentro de un establecimiento hotelero otorgando así una mayor calidad al sector, no obstante muchas de estas normativas son creadas sin tener en claro y en cuenta las necesidades reales del sector turístico, logrando de alguna manera el mal funcionamiento del mismo. (Simón, Goitia Serra, Gonzáles Aznar, 2008) .

La clasificación internacional dentro del sector hotelero permite brindar al cliente calidad en sus servicios, mediante normativas que se deben cumplir con el único fin de satisfacer las necesidades de los mismos.

La idea de una clasificación dentro de la industria hotelera le garantiza al cliente calidad en los servicios, según los estándares de calidad que este requiera.

Al igual que los hoteles, los restaurantes también reciben una clasificación basada en varios conceptos: Instalaciones, servicios, menú, etc., siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los criterios más valorados.

Muchos países no cuentan con reglamentos ni estándares de clasificación para los restaurantes, a continuación señalaremos un resumen de los requisitos básicos tomados como parámetros para clasificar los restaurantes a nivel internacional.

4.2.2 Categorización nacional de los restaurantes.

Los establecimientos de restauración deben cumplir con parámetros específicos según su categoría, en cuanto a diseño del menú, infraestructura, servicios y más.

Según el reglamento turístico de alimentos y bebidas del Ecuador se establecen los siguientes parámetros:

4.2.2.1 Cinco tenedores

- ❖ Restaurantes de lujo: Los restaurantes deben reunir varias características de diferenciación, en especial en el servicio, ya que deberá ser totalmente personalizado y con un sin número de detalles que halagarán al comensal, éste tipo de establecimientos deberá contar con una entrada independiente para los clientes y otra exclusiva únicamente para el personal administrativo y de servicio, deberá ofrecer diferentes servicios que brinden comodidad, como valet parking, sala de espera, un comedor con una hermosa y exquisita decoración, ambiente confortable para brindar un servicio adecuado, teléfono para uso del cliente, aire acondicionado, sanitarios amplios e independientes, cocina funcional, loza, plaqué, y cristalería, todo de acuerdo con la decoración y concepto que tenga el restaurante. (Reglamento turístico de alimentos y bebidas).

4.2.2.2 Cuatro tenedores

- ❖ Restaurantes de primera clase: Es conocido también como full service que tendrá todos sus servicios completos, de acuerdo con la categorización del establecimiento, la diferencia con el anterior es que en su herramienta de ventas es decir su carta, se presentará de cinco a siete tiempos de servicio, así como una carta de vinos. (Reglamento turístico de alimentos y bebidas).

4.2.2.3 Tres tenedores

- ❖ Restaurante de segunda clase: Es también conocido como turístico, puede tener acceso independiente para comensales, que será también utilizado por el personal de servicio, únicamente en las horas que no haya atención a los clientes, su capacidad será más restringida en espacio y su carta contará con no más de seis tiempos. (Reglamento turístico de alimentos y bebidas).

4.2.3.4 Dos tenedores

- ❖ Restaurante de tercera clase: La entrada de acceso será utilizada tanto por el personal como para los comensales, su mobiliario será apropiado, plaqué inoxidable, cristalería en buen estado, servilletero y mantelería. (Reglamento turístico de alimentos y bebidas).

4.2.3.5 Un tenedor

- ❖ Restaurante de cuarta clase: El establecimiento tendrá su comedor independiente de la cocina, plaqué inoxidable, cristalería sencilla pero en buen estado de conservación, servilletas de tela o papel, servicios sanitarios decorosos y su carta o menú ofrecerá platillos de no más de tres diferentes tiempos. (Reglamento turístico de alimentos y bebidas).

Basados en los parámetros ya mencionados y establecidos dentro del reglamento de alimentos y bebidas del MINTUR es que cada restaurante según su categorización deberá cumplir con los requisitos básicos de infraestructura, personal de servicio, oferta variada, diseño de menú, entre otros para de esta manera generar competitividad para brindarle al comensal calidad en los servicios.

4.2.3 Restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo.

El proyecto de investigación está basado en los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo, por lo que se ha recabado información en el Itur de la ciudad y en el ente regulador de la actividad turística MINTUR, donde se evidenció según el CATASTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS - IMBABURA 2018, que el único catalogado como de primera categoría es el Restaurante “S.I.S.A Terrazas” ubicado a una cuadra del parque central “Parque Bolívar” en las calles Abdón Calderón entre Bolívar y Sucre, con más de veinte y cinco años de atención al cliente, el que desde sus inicios con su infraestructura, carta y servicios mostró a la ciudadanía ser el mejor de los establecimientos gastronómicos ubicados en la Ciudad.

4.2.4 Características de los Restaurantes de primera categoría.

Cabe recalcar que el presente proyecto de investigación se enfoca en los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo, por lo que se ha considerado de gran interés que se definan las características de estos establecimientos gastronómicos.

Tabla 2 Características de los restaurantes de primera categoría

Características de los Restaurantes de Primera Categoría		
Instalaciones	Servicios	Personal
Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicios y mercancía	Carta de platos: un primer grupo de entradas con variedades y tres sopas o cremas	Un maître o jefe de comedor con conocimiento del idioma inglés.
Vestíbulo: Con guardarropa, teléfono y servicios higiénicos independientes para hombres y mujeres	Un segundo grupo de verduras, huevos y fideos con cuatro variedades.	Personal suficiente y uniformado con estaciones de seis mesas por salonero.
Comedor: Con superficie adecuada al servicio, capacidad y categoría.	Un tercer grupo de pescados con cuatro variedades.	
Cocina: Con elementos acordes a su capacidad, office, almacenes, cámaras frigoríficas, cuartos fríos para carnes, pescado y verduras, mesa caliente, fregaderos, extractores de humos y olores.	Un cuarto grupo de carnes y aves con cuatro variedades	
Mobiliario: Alfombras, lámparas, tapicería, vajilla, cristalería, mantelería y servilletas de tela acorde a la categoría.	Un quinto grupo de postres, compuesto de dulces, helados, quesos y frutas con cuatro variedades.	
Aire acondicionado y/o calefacción.	Carta de vinos: Con cuatro variedades para cada grupo de vinos blancos, rosados y tintos, licores, whiskies,	

coñacs, champagne. Así como aguas, cervezas, colas,
refrescos, café e infusiones.

Ascensor: Si el establecimiento está situado en
planta superior a la cuarta del edificio.

Escaleras de servicio: Si el establecimiento
tuviera más de una planta.

Dependencia del personal de Servicio:
Comedor, vestuarios, servicios higiénicos
independientes para personal masculino y
femenino.

Fuente: (MINTUR, 1999, pág. 368).
Autor: Thalía Maldonado

Se considera de gran importancia que dentro de la Ley de turismo, sus diferentes normativas y leyes se establezcan parámetros necesarios para que cada uno de los establecimientos pueda acatar estos requisitos, con el fin de que de las exigencias sean aún más altas y puedan ser categorizados según su situación actual.

Se evidencia además que para ser considerados restaurantes de primera categoría es de suma importancia tener instalaciones adecuadas, una vasta oferta gastronómica acompañada de una carta de vinos, además tener un alto grado de consciencia de la relación para con sus trabajadores.

4.3 EL VINO

Dentro de la propuesta para la elaboración de un instructivo de cata y maridaje de vinos se debe conceptualizar primero que es el vino, para de esta manera poder enfocarse directamente ya en lo que es el instructivo como tal, es por eso que se citan algunos conceptos.

(Mijares, Pelayo, Saez, 2007). Afirman que: “El vino es la bebida resultante exclusivamente de la fermentación alcohólica, total o parcial, de la uva fresca o del mosto de la uva” (p.19).

El vino es una bebida alcohólica que se produce a partir de la fruta de la uva, mediante la fermentación alcohólica de su mosto o zumo, dicha fermentación se logra a través de la acción de las levaduras que transformarán los azúcares de la fruta en alcohol etílico y anhídrido carbónico. (Clarke, 2010, pág. 13).

No se considera que exista un solo concepto acerca de lo que es el vino, ya que, únicamente se lo está definiendo por su elaboración, se establece además que se lo debe conceptualizar como una bebida con altos beneficios para la salud según estudios realizados, además de ser una bebida que potencializa los sabores de los alimentos con los que se los maride.

4.3.1 Reseña histórica

Los destinos de la uva y el hombre aparecen unidos desde los inicios mismos de la humanidad, fósiles de hojas y semillas de vid corroboran su origen por el periodo terciario de la era geológica en Europa Central. (Cofradía del vino, 2015).

La *vitis vinífera*, especie de la cual se derivan la mayoría de las variedades de cepas a partir de las que se elaboran vinos de calidad, se originaron en Asia menor. (Cofradía del vino, 2015).

En América del Sur la vid logra llegar al Cusco en Chile en el año 1551, para posteriormente llegar a la Argentina en el año de 1557, en la provincia de Santiago del Estero de donde emigró a tierras más aptas como la de Mendoza, en la actualidad Chile y Argentina lideran el mercado latinoamericano como productores de vinos de gran calidad y variedad. (Cofradía del vino, 2015).

Se evidencian datos específicos de la historia del vino que se consideraron de gran importancia resumirlos en breves reseñas, debido a que su historia es demasiado extensa.

4.3.2 La *vitis vinífera*

Como bien se conoce la Vid Produce uvas de muy diversas características, por variedad se conoce a cada grupo de cepas que originan uvas similares, la importancia de las variedades de la vid en base a la obtención de los vinos es considerable hasta tal punto que bien podría decirse que la moderna enología es la de las variedades de la vid y el arduo trabajo del viñedo, la vid es sin duda una de las plantas más hermosas ya que gracias a ella se da el vino. (Mijares, Pelayo, Saez, 2007).

La vid es una planta hermosa y milenaria, con largas raíces que se hunden en la tierra con un fuerte tronco, que florece y fructifica en primavera, madurando sus frutos finales del verano y principios del otoño. (Cofradía del vino, 2015).

4.3.3 Clasificación del vino

Existen diferentes clasificaciones para los vinos, a continuación se presentan las más prácticas y generales:

4.3.3.1 Vinos tranquilos

Se denominan vinos tranquilos a aquellos que son obtenidos únicamente mediante la fermentación alcohólica natural del mosto o jugo de la uva, la fermentación se debe producir de manera natural por la acción de levaduras que transformarán el jugo de uva en vino.

Según el Estatuto del Vino de 1970, los vinos se subdividen en: tintos, rosados y blancos, su contenido alcohólico oscila entre un mínimo de 9° y un máximo de 14.5°, generalmente tienden a ser secos y su proceso de elaboración guarda muchas características comunes, por su importancia a nivel de consumo mundial de vinos, definiremos los tres tipos de vinos tranquilos. (Ochoa, 2000, pág. 55).

- **Blanco:** Es el obtenido a partir de uvas blancas. Aunque es poco frecuente, también puede ser obtenido a partir de uvas tintas. (Ochoa, 2000, pág. 56).
- **Tinto:** Es el obtenido a partir de uvas tintas a las que no se les ha separado los hollejos. El color tinto se obtiene a base de los pigmentos que están en el hollejo de la uva. (Ochoa, 2000, pág. 56).
- **Rosado:** Es el obtenido a partir de uvas tintas a las que se les ha separado parcialmente los hollejos. También puede provenir de mezcla de uvas blancas y tintas. (Ochoa, 2000, pág. 56).

4.3.3.2 Espumantes

Chardonnay, Pinot Noir y Pinot Meunier son las cepas más utilizadas para producir espumantes, cabe recalcar que estos vinos se caracterizan por poseer gas disuelto, que proviene de una segunda fermentación dentro de un envase que no permita la liberación del CO₂. (Blouin, 2003).

El método conocido como Champenoise, es originario de la región de Champagne, Francia, se elabora a partir de un mosto producto de una prensa suave sobre los racimos de uva, las levaduras fermentan este jugo dando origen a un vino seco, sin que haya la necesidad de pasarlo por una barrica, a éste vino base se le agrega levaduras y azúcar para ser embotellado y almacenado horizontalmente o en rima como se le conoce en una bodega fría. (Blouin, 2003).

Seguidamente se da inicio a la segunda fermentación en botella que tendrá como uno de sus productos el CO₂, ya que después de un tiempo, las botellas se inclinan boca abajo durante un período para que los sedimentos de las levaduras muertas se acumulen en el cuello, el proceso de extracción de este tapón es llamado degüelle, después la botella se rellena con el mismo vino base y una cantidad determinada de azúcar, según su clasificación, como procedimiento final, se le coloca el corcho de presión y el alambre o también llamado morrión metálico. (Blouin, 2003).

Se los diferencia según su país de origen y se los denomina de la siguiente manera: Champagne de Francia, únicos que contemplan tener azúcar en el mosto, cava de España y espumante resto del mundo que son los gasificados.

Los vinos espumantes se clasifican según su porcentaje de azúcar por cada litro de vino.

- ❖ Nature contienen menos de 3 gramos de azúcar por litro.
- ❖ Brut Nature contiene menos de 7 gramos de azúcar por litro.
- ❖ Extra Brut contiene menos de 11 gramos de azúcar por litro.
- ❖ Brut menos de 15 gramos de azúcar por litro.
- ❖ Demi Sec contiene entre 15 y 40 gramos de azúcar por litro.
- ❖ Dulce contiene más de 40 gramos de azúcar por litro. (Blouin, 2003).

Clasificación según la edad del vino según sus periodos de reposo en bodega antes de salir a ser comercializado al mercado:

4.3.4 Edades de los vinos

El tiempo de permanencia de un vino tanto en bodega como en botella, determina que sea joven, crianza, reserva o gran reserva.

Vino cosechero: es un vino que como su propio nombre indica es de la cosecha del mismo año o de la última cosecha que se hizo en la bodega, éste vino no ha sido madurado en bodega de ningún tipo o lo ha hecho en un periodo inferior a 6 meses, y ha sido directamente embotellado. (Mijares, Pelayo, Saez, 2007).

Vino Joven: Estos vinos han pasado directamente de sus depósitos a la botella sin pasar por bodega, con una crianza inferior a 12 meses, en estos vinos son destacables los aromas primarios procedentes de la uva. (Mijares, Pelayo, Saez, 2007).

Crianza: el vino es criado durante dos años para obtener el resultado deseado, los vinos crianzas suelen estar como mínimo 6 meses madurando en bodega y el resto del tiempo en botella. (Mijares, Pelayo, Saez, 2007).

Reserva: un vino reserva es aquel que ha sido reservado, el que se ha guardado un poco más para obtener todavía una mejor calidad y un aroma y un sabor más intenso, éste vino suele estar como mínimo un año en bodega y a partir de dos años en botella. (Mijares, Pelayo, Saez, 2007).

Gran Reserva: estos vinos son excelentes ya que son vinos que pertenecen a cosechas de excepcional calidad que han sido madurados en bodega un mínimo de dos años, y a continuación han estado tres años o más en botella. (Mijares, Pelayo, Saez, 2007).

4.3.5 Clasificación de uvas

Las uvas se clasifican en blancas, tintas y rosadas como se las conoce desde siempre, siendo dominantes los parámetros como: azúcares, ácidos y taninos, la proporción en que se

encuentren estas sustancias constituyen el factor predominante para generar sabores agradables.

Tabla 3 Clasificación de uvas

CLASIFICACIÓN DE UVAS	
Para mesa	Uvas de color blanco, rojo o negro, en racimo de forma globular o cónica, de tamaño uniforme y grande, no muy compactos.
Para pasa	Racimos chicos y granos sueltos, frutos con textura blanda y sin semilla.
Para jugos y dulces	Uvas que luego del proceso de pasteurización conserven el sabor natural de la uva fresca.
Para enlatar	Formando parte de cocteles, habitualmente uvas sin semilla.
Para vinificar	8000 variedades existentes, solo un centenar de ellas es utilizado para producción de vinos de calidad regular y solo treintena para la obtención de vinos de alta gama

Fuente: Manual de Cofradía del vino

Autor: Thalía Maldonado

4.3.6 El servicio del vino

En la actualidad el servicio tiene tendencia a ser más simple, más natural, sin tanta complicación, se resaltan sin duda la actitud o la cultura de servicio como uno de los principales puntos a la hora de ofrecer experiencias gastronómicas, además, se presta una gran importancia al personal de servicio, como el primer contacto que tiene el cliente para con el restaurante, y lastimosamente muchas veces el último.

Lo que el cliente busca entre otras cosas es un clima o un ambiente agradable, silencioso, íntimo, que los precios no sean muy elevados sobre todo que no los eleven con frecuencia, que la calidad del producto que se van a servir no disminuya, que el personal de servicio sea atento, pero que no esté demasiado encima de su cliente, que lo sorprendan con pequeños detalles, total limpieza, que el plato que ordenó tenga una presentación amena, y que sea lo que el cliente solicitó, sentirse importante como cliente, que lo atiendan a tiempo y bien, son entre muchas cosas lo que el cliente espera recibir en un determinado establecimiento.

4.3.6.1 Presentación del vino en la mesa

Es de gran importancia durante el desarrollo de una comida optimizar los pasos que se deben seguir para el disfrute máximo del comensal, una vez que se eligió un vino como acompañante de la comida seguir los siguientes pasos:

- El camarero llevará la botella de vino hacia el cliente, indicándoles la etiqueta para que el cliente pueda ver lo que se va a servir.
- Luego de que el cliente apruebe la botella, colóquela sobre la mesa, corte la cápsula por debajo del gollete, esto se lo realiza con la misma navaja que lleva el sacacorchos.
- El camarero insertará el tirabuzón en el centro del corcho, con cuidado de no traspasarlo, se tira con suavidad para retirarlo.
- Se presentará el corcho al cliente, mientras el mismo examina el color y el aroma del corcho, el mesero limpiará con el lito los labios de la botella.
- El camarero con la aprobación del cliente servirá solo un poco del vino en la copa, con el fin de que perciba y saboree el vino.
- Continúe sirviendo hacia la derecha, aproximadamente dos tercios de copa de vino a cada comensal.
- Durante el servicio de la comida el cliente estará pendiente de que al cliente no le falte vino en su copa, y cuando esté a punto de terminarse, sugerir otra. (Cofradía del vino, 2015).

Se debe tomar en cuenta sin lugar a duda que el mesero podrá sugerir un vino como acompañante de la comida, pero será el cliente quien termine decidiendo ya que cada persona tiene una perspectiva diferente de gustos, aromas y olores.

4.3.7 El vino en el Ecuador

A continuación se detalla un poco de la historia del vino en el Ecuador, sus bodegas y principales productores a nivel nacional, marcas de vino y premios que se les ha otorgado a nivel internacional.

Desde los inicios de la humanidad tenemos conocimiento de la existencia de la vid, debido a los hallazgos encontrados en Europa, Norteamérica y Japón, siendo una bebida prodigiosa y de gran importancia en todas las épocas. (Estefania Tatiana Blum Otero, Katherine Stefanía Cruz Montaña, 2018).

Al mencionar acerca de la cultura vitivinícola en el Ecuador, se enfoca también en el desarrollo socio político que sufrió América Latina, pues son los españoles los que introducen esta nueva cultura en el extremo del continente, con el propósito de satisfacer la demanda de vino que había por parte de los españoles; las primeras vides llegaron a América desde las islas Canarias vía Panamá, la primera cepa fue la Prieta, variedad de color rojo. (Estefania Tatiana Blum Otero, Katherine Stefanía Cruz Montaña, 2018).

El Ecuador ha ido creciendo en cuanto a producción y cultura vitivinícola, hasta la fecha los productores, importadores, sommelier, enólogos y personas interesadas en el vino, han logrado que los ecuatorianos que se involucran con los vinos de calidad sean cada vez más, es así que el país ahora cuenta con una Cofradía que organiza desde el año 2005 galas del vino cada dos años, en las cuales se ha fomentado la difusión de la cultura vinícola, así como reconocimientos a vinos tanto extranjeros como nacionales por sus características organolépticas, la Cofradía hoy cuenta con más de mil socios, el Ecuador hoy también cuenta con una revista especializada en vinos llamada Viníssimo, que se enfoca directamente en aspectos sociales, culturales, educativos y de difusión, entre otros, este es un aspecto muy importante dentro de la historia del vino ecuatoriano ya que a través de los medios de

comunicación y más los consumidores tanto nacionales como internacionales van informándose de manera verídica y acertada acerca de los pasos que el vino va dando dentro del territorio ecuatoriano. (Estefania Tatiana Blum Otero, Katherine Stefanía Cruz Montaña, 2018).

Otro punto que vale la pena resaltar es que en las universidades con especialidades en carreras gastronómicas y hoteleras ya se considera de gran importancia impartir la asignatura de enología o asignaturas a fin al mundo del vino, con el fin de fomentar a sus alumnos el aprendizaje del mismo, logrando de esta manera seguramente futuros sommellier del Ecuador.

Actualmente en el Ecuador existen ya varias empresas vinícolas, cabe recalcar que algunas de ellas comercializan licor de frutas con el nombre errado de vino de frutas, pero vale la pena mencionar que las que producen y comercializan vino son: Dos Hemisferios, Chaupi Estancia Winery, La Toscana y Vinos Don César. (Valdano, 2006).

4.3.7.1 Bodegas ecuatorianas

Dos hemisferios: ubicada en la provincia del Guayas, en el año de 1999 siembran un viñedo para uva de mesa, y por los excelentes resultados que obtuvieron en el año 2004 siembran y cosechan uvas para vino, importando los mejores clones de Chardonnay, Shiraz, Pinot Noir, Malbec, Cabernet Sauvignon, Merlot, en el año 2006 produce su primer vino de alta calidad denominado Paradoja 2006, lo bautizaron así porque hacer vinos en Ecuador era una total paradoja, en el año 2008 salió a la venta con una producción de 1200 botellas que fueron comercializadas de manera graciosa entre amigos y conocidos, la marca Bruma, es lanzado al mercado en el 2007, en el 2008, sale a la venta la marca Enigma, cuyo nombre nace por la incógnita sobre cómo iba a resultar la uva sembrada para este vino blanco, del Morro en el 2008 llamado así en honor a las tierras y a la gente donde fue posible cultivar las uvas, en octubre del 2011 lanzan al mercado Travesía 2009, fue bautizado así en honor al camino recorrido durante casi una década para lograr estas cinco marcas exquisitas de vino. Cabe mencionar que actualmente produce cerca de 50 mil botellas al año,

comercializadas a nivel nacional e internacional, y tiene presencia en los eventos internacionales que organiza el país para promocionarlo. (Valdano, 2006, pág. 35).

Chaupi Estancia Winery: Ubicada en la Parroquia de Yaruquí del Distrito Metropolitano de Quito, produce y comercializa en el país vinos tintos y blancos, la primera variedad que sembraron fue la Palomino, a sus inicios la elaboración del vino era rudimentaria, hoy en día tienen 32 variedades para comercializarlas, la empresa dos veces ha sido galardonada con menciones de honor en el evento de Londres “Decanter World Wine Awards”. (Valdano, 2006, pág. 35).

La Toscana: ubicada en el austro ecuatoriano, en la provincia de Azuay, ofrece bebidas elaboradas con los más óptimos estándares de calidad, cuenta con maquinaria italiana de gran tecnología para producir vinos y licores de gran calidad. (Valdano, 2006, pág. 36).

Vino Don Cesar: Ubicado en la provincia de el Oro, cuenta con los siguientes productos: Tipo: Tintos de aroma profundo y afrutado, de gran cuerpo con cierta astringencia y equilibrada acidez, y con vinos blancos de color brillante, afrutado y persistente. (Valdano, 2006, pág. 36).

4.4 CIUDAD DE OTAVALO

4.4.1 Generalidades

Al ser el proyecto basado en los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo se ha visto en la necesidad de conocer algunas generalidades del Valle del Amanecer.

El cantón Otavalo está situado en la región norte del Ecuador a 110 km. de la ciudad de Quito y a 20 km de la ciudad de Ibarra, capital provincial en un rango altitudinal que va desde los 1.100 msnm en la zona de Selva Alegre al occidente, hasta los 4.630 msnm en el cerro Imbabura. La zona urbana se encuentra a una altitud de 2.556 msnm. La temperatura media anual de las zonas pobladas varía entre 9° a 14° C., con una nubosidad promedio anual de 6/8 y precipitaciones de 831 a 1.252 mm. (Municipio de Otavalo, 2002).

4.4.2 Atractivos turísticos de la Ciudad de Otavalo.

Otavalo además es una de las ciudades con mayor índice de visitas de turistas nacionales y extranjeros ya que posee lugares turísticos muy representativos que influyen en la visita de los mismos.

Plaza de los Ponchos: El principal atractivo turístico de Otavalo es su Plaza Centenario o Plaza de los Ponchos como comúnmente la conocen, aquí se concentran muchos artesanos y comerciantes entre indígenas y mestizos que salen todos los días de la semana a exponer sus artesanías, en especial los días sábados cuando la feria se extiende a las calles sucre que son las calles principales de la ciudad con gran afluencia de turistas nacionales y extranjeros. (Amanecer, s.f.).

Iglesias: La iglesia El Jordán, San Francisco, y San Luis son las más antiguas y las más visitadas por turistas nacionales y extranjeros debido a su exquisita arquitectura, y su ubicación en el centro de la ciudad, además son consideradas como verdaderos iconos del sincretismo religioso y cultural. (Amanecer, s.f.).

Laguna de San Pablo: La Laguna de San Pablo es uno de los atractivos turísticos de mayor importancia del cantón y de la región norte, ya que dentro de ella se puede desarrollar varias actividades recreativas como el esquí acuático, kayak, velerismo, tabla vela y canotaje, en sus orillas se pueden observar una biodiversidad majestuosa como la preñadilla que es un pez nativo de los Andes que habita entre la totora, patos, patos silvestres, gallaretas y garzas, dentro de la actividad turística de éste atractivo además se observan artesanías como esteras, aventadores y los tradicionales caballitos de totora, que son hechos por las comunidades de la Parroquia de San Rafael, totalmente a mano. (Amanecer, s.f.).

La Cascada de Peguche: Es uno de los atractivos turísticos más relevantes de la ciudad, con mucha cultura, historia, y leyendas que engloban a la misma, además dentro de ella se puede realizar una variedad de actividades como la pintura, fotografía, camping, juegos y caminatas por los senderos en cuyo recorrido se encuentran una flora y fauna representativa de los valles interandinos. (Amanecer, s.f.).

Laguna de Mojanda: Mojanda es un ecosistema privilegiado de páramo donde están tres hermosas lagunas de origen volcánico que son: Karicocha que es la más grande y majestuosa de las tres, Warmicocha y Yanacocha que dentro de la cosmovisión indígena local son las que dan fecundidad al valle porque sus aguas fluyen en docenas de vertientes y por lo cual son consideradas sagradas. (Amanecer, s.f.).

Es pertinente mencionar que todos los atractivos turísticos que posee esta ciudad son de gran impacto para la visita de los turistas, por lo que Otavalo es considerada como una de las ciudades turísticas más representativas a nivel nacional, y hasta mundial.

4.4.3 Turismo en la Ciudad de Otavalo.

Otavalo está constituido como el principal destino turístico en la sierra norte del Ecuador y uno de los principales lugares de visita del turismo receptivo que llega al país, en razón de poseer el mercado artesanal más importante y grande de Sudamérica denominado Plaza de los Ponchos. (GADMO, 2006).

Se estima que Otavalo recibe al rededor 250.000 visitantes al año con fines turísticos, constituyéndose en uno de los sitios preferidos en el Ecuador, tanto para el turismo interno como para el receptivo, en lo que a compras de artesanías y atractivos culturales se refiere. El turismo ha sido identificado como principal eje de desarrollo económico local ya que recibe visitas turísticas todos los días del año. (GADMO, 2006).

El equipo consultor no ha logrado acceder a información reciente sobre los principales destinos visitados en el Ecuador, responsabilidad en manos del Ministerio de Turismo. Sin embargo, de datos recabados del portal web de la Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador, OPTUR (2006), Otavalo ocupó el sexto lugar entre las ciudades más visitadas del Ecuador, recibiendo al 7,87% de las personas que llegaron por vía aérea y el quinto lugar de quienes llegan por vía terrestre con el 9,37% de visitas realizadas en el mismo año. (GADMO, 2006).

4.4.4 Actividad Restaurantera de la Ciudad de Otavalo.

La Ciudad de Otavalo tiene una actividad turística relevante, demostrado en los índices de ingresos de turistas nacionales y extranjeros del Itur de la Ciudad de Otavalo, por lo que sin duda hacer un análisis de su actividad restaurantera es de gran importancia para poder así identificar la viabilidad de la presente propuesta de investigación.

La actividad turística en la Ciudad de Otavalo ha sido identificada como su principal eje de desarrollo económico y social, ya que es una actividad que se ha ido desarrollando de manera casi espontánea, con una escasa planificación, gracias al esfuerzo de emprendedores locales, teniendo en los últimos años apoyo del Ministerio de Turismo, el GAD Provincial de Imbabura y el GAD Municipal de Otavalo mediante políticas de promoción y apoyo a los establecimientos turísticos en varios aspectos. (GADMO, 2006).

La mayor parte de la oferta turística de Otavalo ha estado en manos de las iniciativas del sector privado y de inversionistas, quienes con mucha creatividad e ingenio han ido satisfaciendo las necesidades y expectativas del turista en forma gradual de acuerdo a las demandas del mercado. (GADMO, 2006).

Sin duda la actividad turística del Valle del amanecer es un eje fundamental para el desarrollo socioeconómico y turístico, gracias a la colaboración y gran esfuerzo de sus emprendedores quienes con dedicación y calidad en sus servicios potencializan la ciudad con ideas gastronómicas innovadoras.

Según (Jurado, 2014). La industria hotelera y turística en los últimos años ha tenido una notable evolución, por lo cual se ha convertido en una de las industrias más poderosas del mundo, pues esta ha permitido un desarrollo económico y social especialmente en los países en vías de desarrollo. (p.57).

5. MATERIALES Y MÉTODOS

En este apartado se podrá evidenciar detalladamente lo relacionado con el tipo de estudio, método, metodología e instrumentos para recolectar la información necesaria de este trabajo de investigación.

5.1 TIPO DE ESTUDIO:

La presente investigación es de tipo descriptivo ya que se va a observar el comportamiento de los clientes en los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo en relación con la cultura del vino y el índice de consumo que se tiene en el mismo, para de esta manera poder potencializar el servicio de maridaje de vinos y hacer una correcta difusión dentro de los mismos de un instructivo de cata y maridaje de vinos.

5.2 MÉTODO DE ESTUDIO:

La investigación será de carácter cualitativo y cuantitativo, ya que ayudará a recopilar información sobre la falta de cultura del vino que existe en los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo, enfocándose en la comprobación y credibilidad de la información para de esta manera poder generar respuestas que den solución a esta problemática.

Será de carácter cuantitativo ya que se recopilarán datos actuales dentro de los establecimientos antes mencionados tanto a propietarios, clientes internos y comensales para determinar el nivel de conocimiento sobre el arte de maridar el vino con la comida.

Además, la investigación tendrá un enfoque descriptivo, de carácter no experimental basada en la observación del servicio ofertado, ya que se llegarán a conocer situaciones predominantes a través de la descripción del servicio dentro de estos establecimientos, se basará en la recopilación de información a partir de encuestas y entrevistas.

5.3 MATERIALES:

Para la presente investigación se tienen dos sujetos de estudio establecidos, los clientes internos que son las personas que trabajan y colaboran en el área de alimentos y bebidas y servicio al cliente en mencionados restaurantes, y, los clientes externos que son quienes hacen uso de los servicios que prestan dichos restaurantes.

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:

La investigación se la realiza a la siguiente población:

- a) Al gerente propietario del Restaurante “S.I.S.A Terrazas” considerado como el único de primera categoría de la Ciudad de Otavalo.
- b) A los diez trabajadores que forman parte del personal de servicio del restaurante.
- c) A los clientes que hacen uso del restaurante en un promedio mensual de visitas, la cual se muestra en la tabla 4, la cual arrojó un total aproximado de 77 clientes.

Se aplicó encuestas a diez personas que conforman el personal del Restaurante “S.I.S.A Terrazas”, el único catalogado como Restaurante de primera categoría según el CATASTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS - IMBABURA 2018.

Se aplicó también una entrevista a un experto en el área de la Enología y profesional de la Cofradía del Vino de la Ciudad de Quito el Mgs Pablo Conselmo, la cual sirvió de gran aporte para la investigación reiterando la importancia de la implementación de nuevos servicios en los establecimientos restauranteros fomentando el consumo del vino.

Además, para el desarrollo del muestreo se encuestó a los clientes que hacen uso de los servicios del Restaurante “S.I.S.A Terrazas” categorizados en un rango de edad de entre 25 y 65 años, de sexo masculino y femenino, en un rango de nivel socioeconómico medio-alto, ya que son quienes mediante sus respuestas pudieron evidenciar el gusto por el maridaje y la cata de vinos, y lo mucho que para ellos aportaría un instructivo de cata y maridaje de

vinos, no para tener únicamente una mejor manera de consumir el vino, sino además obtener un grado de conocimiento acerca del mismo.

Para el cálculo de la muestra, se consideraron las respuestas obtenidas al promedio de concurrencia mensual, tomando en cuenta los clientes promedio que visitan mensualmente el Restaurante “S.I.S.A Terrazas” la cual se muestra en la tabla, el cual arroja una población total aproximada de 77.

Tabla 4 Concurrencia de clientes promedio mensual

Semanas	Número total de pax
Semana 1	20 pax
Semana 2	17 pax
Semana 3	19 pax
Semana 4	21 pax
Promedio mensual	77 pax

Autor: Thalía Maldonado
Fuente: Thalía Maldonado

Se tiene un estimado de la población de clientes que concurren mensualmente al restaurante, el tamaño de la muestra se determinó de acuerdo a la siguiente formula:

$$n = \frac{Nd^2Z^2}{(N-1)E^2 + d^2Z^2}$$

n=Tamaño de la muestra a determinarse

N=Universo o población a estudiarse

d^2 =Varianza de la población respecto a las principales características que se van a representar, es un valor constante que equivale a 0,25 ya que la desviación típica o estándar tomada como referencia es de $d=0.5$.

$N-1$ =Corrección que se usa para muestras mayores a 30 unidades

E =Límite aceptable de error de muestra que varía entre 0.01 y 0.09 (1% y 9%)

Z =Valor obtenido mediante niveles de confianza con el que se va a realizar el tratamiento de estimaciones, siendo un valor constante que si se lo toma en relación al 95% equivale al 1.96.

$$n = \frac{Nd^2Z^2}{(N-1)E^2 + d^2Z^2}$$

$$n = \frac{77 * 0.5^2 * 1.96^2}{(76)0.07^2 + 0.5^2 * 1.96^2} = 1.3328$$

$$n = 55.48$$

$$n = 55$$

En consecuencia, la muestra es de 55 clientes a encuestar que refleja la formula tomando en consideración el promedio de clientes mensuales que llegan al restaurante.

5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

La encuesta fue dirigida a un total de 65 personas, 10 que son los trabajadores del restaurante y 55 que son los clientes promedio, por lo que como instrumento se utilizó dos cuestionarios, uno de 7 preguntas dirigido para el personal del restaurante y de 8 preguntas dirigido para los consumidores, con el claro fin de identificar los conocimientos acerca del maridaje de vinos y técnicas de cata, y también identificar si existe una aceptación sobre la posible implementación de un instructivo de cata y maridaje de vinos en el “S.I.S.A Terrazas”.

Una de las entrevistas estuvo dirigida para el gerente propietario del establecimiento “S.I.S.A Terrazas” Washington Maldonado, para lo cual fue requerido como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, con el fin de obtener información acerca de sus conocimientos en el área del vino, además de certificar su interés de un instructivo de cata y maridaje de vino en su restaurante.

Otra de las entrevistas estuvo dirigida para el profesional de la enología Pablo Conselmo, para lo cual fue requerido como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, con el fin de obtener información acerca de sus conocimientos en el área del vino que aportan directamente para el desarrollo de la investigación.

En la observación directa, se diseñó y usó una ficha de observación, para registrar aspectos del restaurante como: horarios, productos que ofrece, estado de la planta física, equipos e instalaciones, ambiente y decoración del local.

5.6 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS

5.6.1 Matriz de variables intervinientes

Como primera instancia, se elaboró la matriz de variables intervinientes, donde de acuerdo al objetivo a lograr, se definió la variable con sus respectivos indicadores a medir (tabla 4)

Tabla 5 Matriz de variables intervinientes (oferta-propietario)

Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
Diagnosticar la situación actual en cuanto a cultura del vino en el establecimiento.	Oferta	Tipo de restaurante	Entrevista	Gerente-propietario
		Oferta	Entrevista	Gerente-propietario
		Concurrencia de clientes mensual	Entrevista	Gerente-propietario
		Perfil del cliente	Entrevista	Gerente-propietario
		Servicios que se ofertan	Entrevista	Gerente-propietario
		Cultura el vino	Entrevista	Gerente-propietario
		Oferta del vino	Entrevista	Gerente-propietario
		Conocimientos en el área del vino	Entrevista	Gerente-propietario
		Recepte de conocimientos del vino	Entrevista	Gerente-propietario
		Implementación de un instructivo de vinos	Entrevista	Gerente-propietario

Fuente: Thalía Maldonado
 Autor: Thalía Maldonado

Tabla 6 Matriz de variables intervinientes (oferta-personal de servicio)

Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
Diagnosticar la situación actual en cuanto a conocimientos del vino en el personal de servicio del establecimiento gastronómico.	Oferta	Oferta del vino	Encuesta	Personal de servicio
		Conocimientos maridaje de vinos	Encuesta	Personal de servicio
		Conocimientos técnica de vinos	Encuesta	Personal de servicio
		Conocimientos conservación de vinos	Encuesta	Personal de servicio
		Conocimientos cava de vinos	Encuesta	Personal de servicio
		Aceptación de implementación de instructivo	Encuesta	Personal de servicio
		Talleres de cata y maridaje	Encuesta	Personal de servicio

Fuente: Thalía Maldonado

Autor: Thalía Maldonado

Tabla 7 Matriz de variables intervinientes (enólogo experto)

Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
Precisar las técnicas de cata y maridaje de vinos que aporten un valor agregado a la propuesta innovadora y garanticen la calidad del instructivo.	Aspectos básicos del vino	Historia del vino	Entrevista	Enólogo/Experto
		Cofradía del vino	Entrevista	Enólogo/Experto
		Importancia del vino en el Ecuador	Entrevista	Enólogo/Experto
		Universidad-enología	Entrevista	Enólogo/Experto
		Oferta del vino en los restaurantes	Entrevista	Enólogo/Experto
		Propietarios de establecimientos y el vino	Entrevista	Enólogo/Experto
		Instructivo de cata y maridaje	Entrevista	Enólogo/Experto
		Difusión del instructivo	Entrevista	Enólogo/Experto

Elaborado por: Thalía Maldonado

Tabla 8 Matriz de variables intervinientes (demanda)

Objetivos específicos	VARIABLES	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
Identificar la fuerza del mercado denominada demanda constituida por los gustos, preferencias y frecuencia de consumo del vino en el establecimiento gastronómico.	Demanda	Género	Encuesta	Clientes
		Edad	Encuesta	Clientes
		Frecuencia de consumo de vino	Encuesta	Clientes
		Conocimientos en maridaje de vinos	Encuesta	Clientes
		Adopción de conocimientos	Encuesta	Clientes
		Implementación de instructivo	Encuesta	Clientes
		Experiencia en maridaje de vinos	Encuesta	Clientes
		Oferta de maridaje de vinos	Encuesta	Clientes

Fuente: Thalía Maldonado

Autor: Thalía Maldonado

5.6.2 Ficha de observación

Se aplicó el instrumento de la ficha para documentar los servicios del Restaurante “S.I.S.A”, en base a la observación de los siguientes elementos: Nombre del Local,

instalaciones, cava de vinos, aspectos observados, observaciones, fecha de la elaboración de la ficha.

Se muestra la información recolectada a través de las fichas de observación:

“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”	
Ficha de Observación #1: Restaurante “S.I.S.A Terrazas”	
<p>Cava de vinos: Cuenta con una pequeña cava de vinos, básica, no muy elaborada, la utilizan para guardar ciertos vinos que ofertan.</p>	<p>INSTALACIONES</p> 
<p>Aspectos observados: Ambiente ameno, música en vivo, cocina ecuatoriana y gastronomía variada, oferta de vinos de marcas reconocidas, realización de eventos, terraza con ambiente agradable.</p>	<p>FACHADA DEL LUGAR</p> 
<p>Fecha: 24-10-18</p>	
<p>Elaborado por: Thalía Maldonado</p>	<p>Observaciones: El restaurante no cuenta con una cava de vinos óptima, con estándares de conservación de vinos, el personal administrativo y de servicio no cuenta con conocimientos en el área del servicio del vino, no se ofertan marcas de vino ecuatorianos.</p>

Fuente: Thalía Maldonado

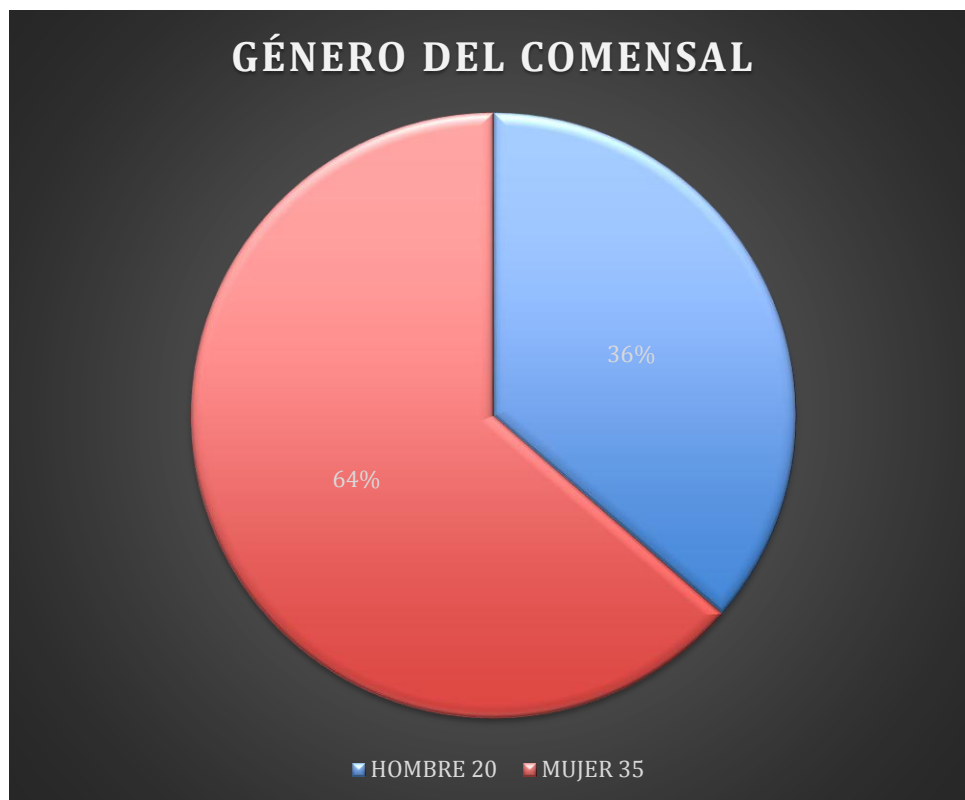
Autor: Thalía Maldonado

En el restaurante si se cuenta con utensilios para hacer el servicio del vino, lo que no se cuenta es con conocimientos necesarios en técnicas de conservación de vinos, técnicas de cata y maridaje de vinos, por otro lado solo se ofrecen marcas de vino como Gato Negro y Trapiche, no se comercializan vinos de marcas ecuatorianas, además la cava de vinos con la que cuentan no es la óptima para conservar y guardar los vinos.

5.6.3 Encuesta aplicada a los comensales.

1. Género

Figura 1 Género de comensales



Autor: Thalfía Maldonado

Fuente: Encuesta

Fecha: agosto 2018

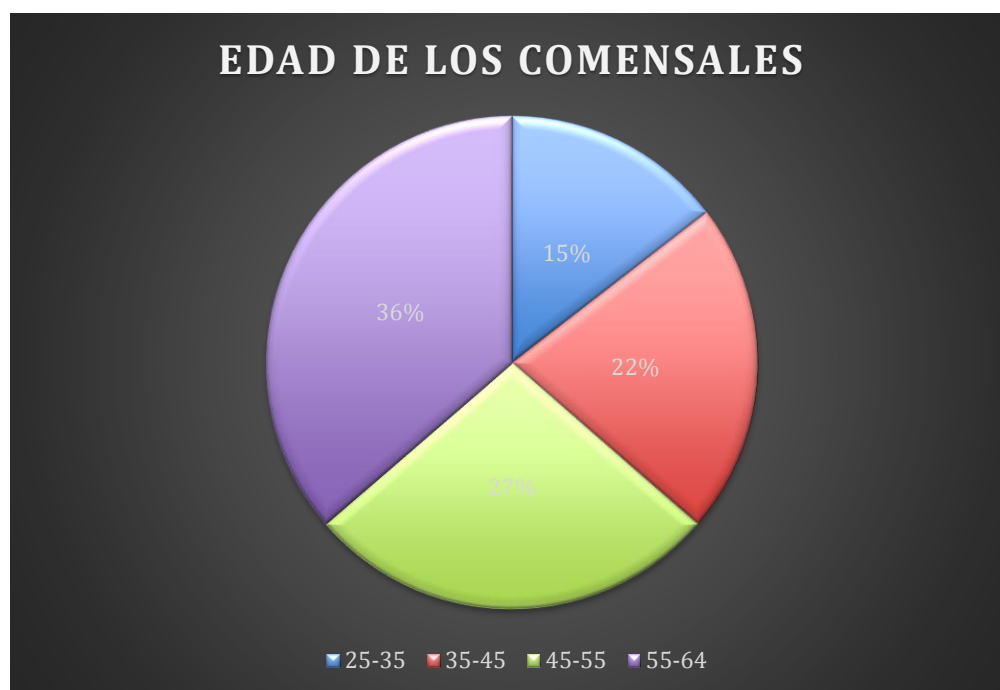
Análisis:

Además de las encuestas realizadas a los comensales, fue de gran importancia conversar con el personal del restaurante, quienes mencionaron que como evidencian los resultados tienen más clientes mujeres que hombres, ellos pudieron dar la percepción de que las mujeres

buscan espacios para poder conversar y amenizar sus tardes luego del trabajo, ya que son la mayoría trabajadoras de entes financieros o de empresas conocidas en la Ciudad de Otavalo, y que los hombres hacen uso de las instalaciones con más frecuencia para hablar de trabajo o en reuniones de negocios, por lo que el hecho de que sean más mujeres que hagan uso de las instalaciones puede resultar más factible ya que ellas pueden ser más receptivas a nuevas experiencias en la oferta gastronómica.

2. Edad

Figura 2 Edad de los comensales



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

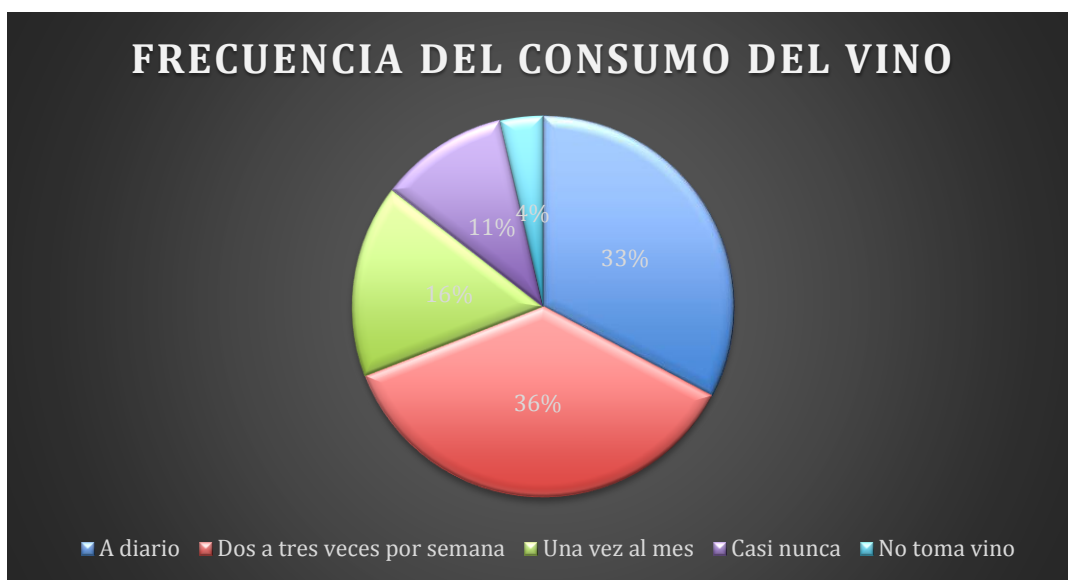
Fecha: agosto 2018

Análisis:

Se conversó con el gerente propietario del establecimiento quien pudo mencionar que sus clientes son mayormente personas adultas, que considera que tienen una capacidad de pago alta con seguramente trabajos estables, lo que beneficia notablemente al proyecto de investigación ya pueden no tener reparo al momento de que se implemente el instructivo con un valor adicional como servicio ya que será una experiencia lo que se van a llevar como clientes.

3. ¿Con que frecuencia usted toma vino?

Figura 3 Frecuencia del consumo del vino



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

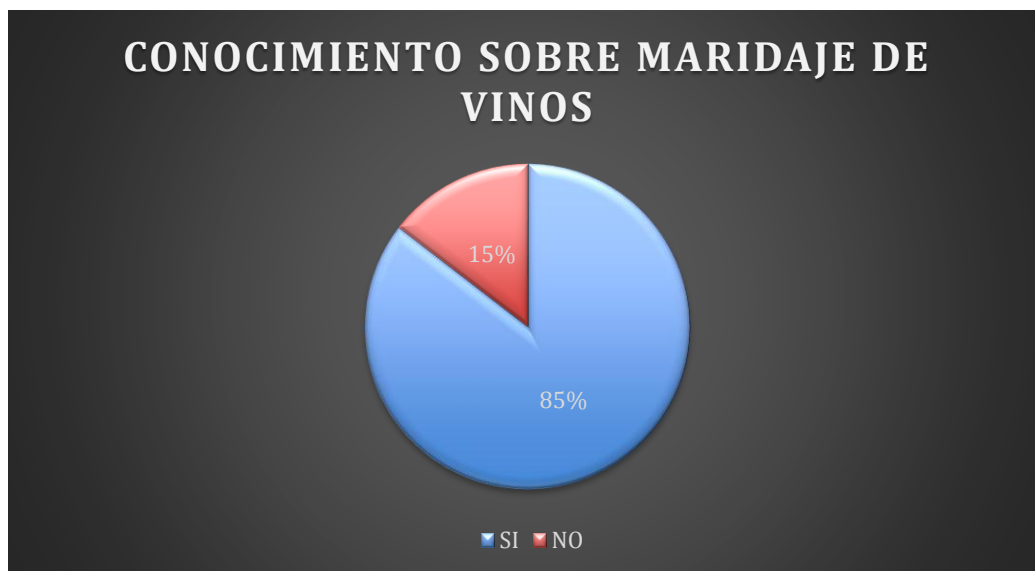
Fecha: agosto 2018

Análisis:

Se puede evidenciar que dentro del establecimiento gastronómico hay un alto grado de consumo del vino, especialmente semanal, por lo que es de gran aporte para la investigación ya que los clientes tendrán curiosidad por hacer uso del instructivo con el fin de fusionar el consumo del vino con la experiencia de una cata y maridaje, además en quienes no consuman con mucha frecuencia el vino se tratará de incentivar éstas nuevas experiencias.

4. ¿Conoce usted sobre el maridaje de vinos?

Figura 4 Conocimientos de comensales sobre el maridaje



Autor: Thalfía Maldonado

Fuente: Encuesta

Fecha: agosto 2018

Análisis:

Estos resultados demuestran que la difusión de un instructivo de cata y maridaje de vinos representa una fuente de conocimientos para los comensales, ya que uno de los principales objetivos del mismo es proporcionar conocimientos técnicos y teóricos no solo para el personal administrativo y de servicio sino también para los comensales, logrando una total experiencia al momento de hacer uso del mismo en un maridaje correcto con sus alimentos.

5. ¿Le gustaría conocer más de vinos?

Figura 5 Aceptación sobre conocimientos del vino por el comensal



Autor: Thalfá Maldonado

Fuente: Encuesta

Fecha: agosto 2018

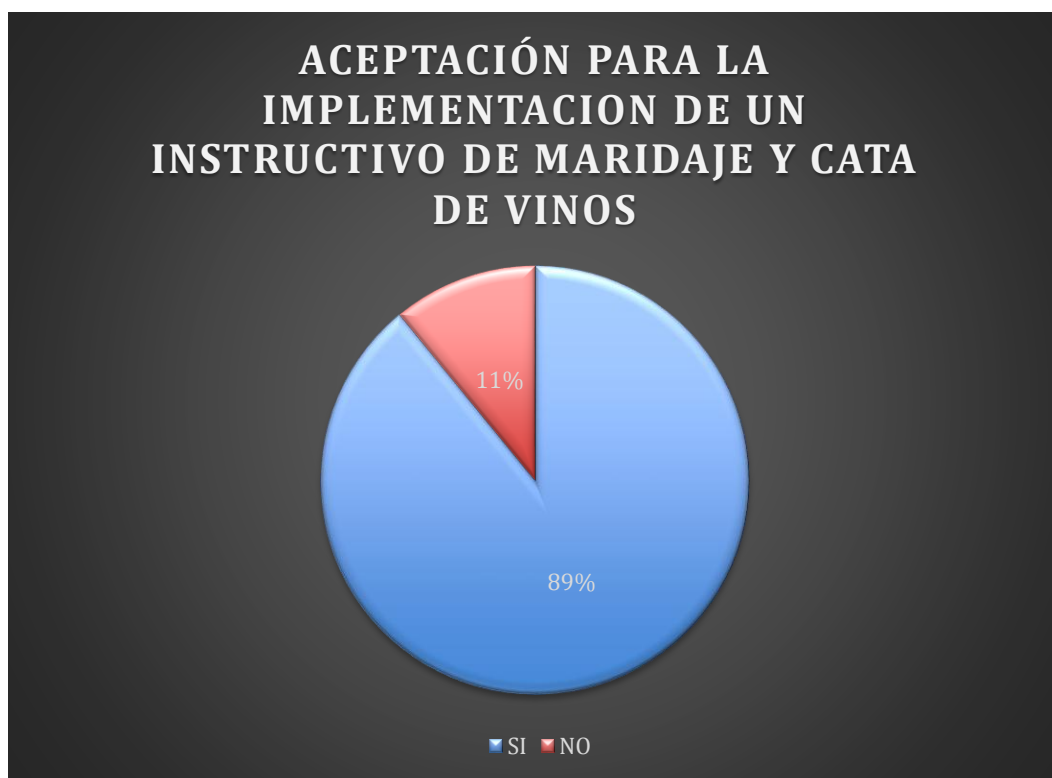
Análisis:

El vino es ante todo placer, disfrute, compartir emociones, amistad, charlar, ocio, diversión, etc., por lo que, para empezar en el mundo del vino se debe destacar la parte más sensible y divertida de nuestro “yo” y tener claro que más allá de la terminología usada para establecer ciertas sensaciones, o características de un vino, empezar en este mundo es poder compartir sensaciones emociones y deleite. (Origen, 2014).

Cabe destacar, que haber obtenido una respuesta afirmativa por parte de los comensales que frecuentan el restaurante es de carácter positivo para la viabilidad del proyecto, ya que si bien es cierto no poseen conocimientos técnicos en el área del vino, si desean aprender del mismo, lo cual es uno de los principales objetivos dentro de la difusión del instructivo.

6. ¿Le gustaría que se implemente un instructivo para saber la manera correcta de beber vino?

Figura 6 Aceptación de los comensales para implementación de instructivo



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

Fecha: agosto 2018

Análisis:

La degustación de un buen vino difiere totalmente del consumo del mismo ya que cuando se bebe un vino se capta su sabor mientras que cuando se degusta se conoce un vino realmente por su potencial organoléptico.

Al tener un mayor porcentaje de clientes que dan acogida a la difusión del instructivo es que se demuestra su viabilidad y seguramente su gran aceptación, demostrando incluso que con los clientes a quienes no les llama la atención el mundo del vino puede tener nuevas experiencias y cambiar su perspectiva de consumo.

7. ¿Ha realizado maridaje de alimentos con vino?

Figura 7 Ha realizado el comensal maridaje de alimentos



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

Fecha: agosto 2018

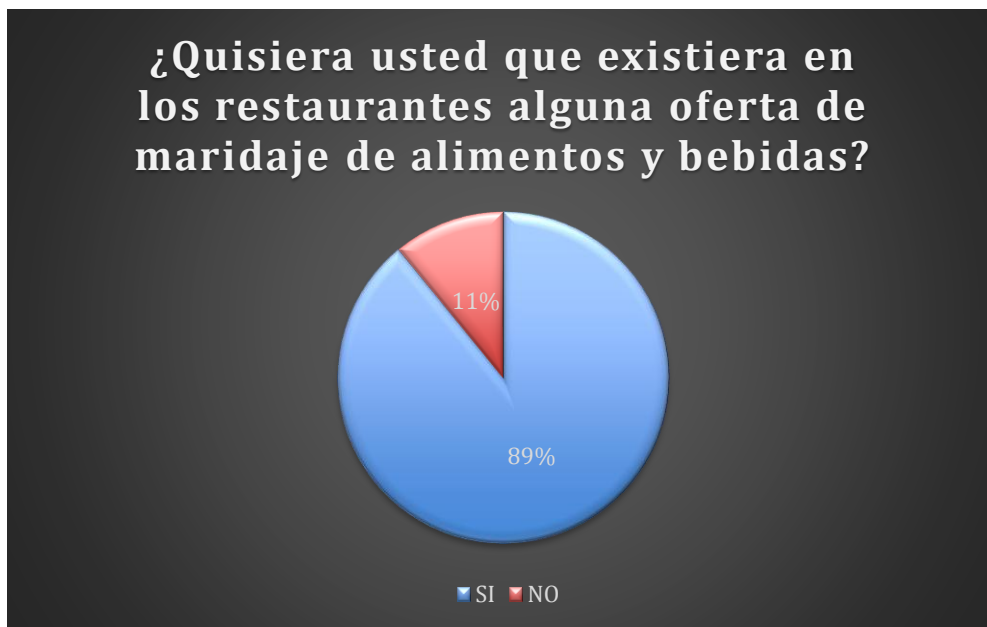
Análisis:

Cabe recalcar que aunque existen ciertas normas que se dan por hechas, es una cuestión de gustos ya que al final elegir un vino u otro para acompañar los alimentos dependerá del tipo de menú y el gusto personal de los comensales.

Es un gran reto como proyecto investigativo lograr que los comensales quienes no han realizado nunca un maridaje de vinos, mediante la difusión del instructivo lo hagan, y para los que ya lo han hecho seguramente demostrarles que existen técnicas diferentes para que sea ejecutado de mejor manera.

8. ¿Quisiera usted que existiera en los restaurantes alguna oferta de maridaje de alimentos y bebidas?

Figura 8 Maridaje de alimentos y bebidas



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

Fecha: agosto 2018

Análisis:

Una vez entendido el maridaje de vinos como una experiencia en la que no se debe cerrar a nada, se debe recalcar que si hay ciertos consejos que se puede seguir para entender cómo funciona el maridaje, que es la perfecta combinación entre el vino y la comida, y cambiar la perspectiva de los comensales a quienes no les interesa mucho el tema de vinos es uno de los retos que se plantea como proyecto investigativo al lograr la difusión del instructivo de cata y maridaje de vinos como oferta complementaria dentro del Restaurante “S.I.S.A Terrazas”

5.6.4 Encuesta aplicada al personal de servicio del establecimiento.

1. ¿Se oferta vino en el establecimiento en el que usted trabaja?

Figura 9 Oferta de vino en el establecimiento



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

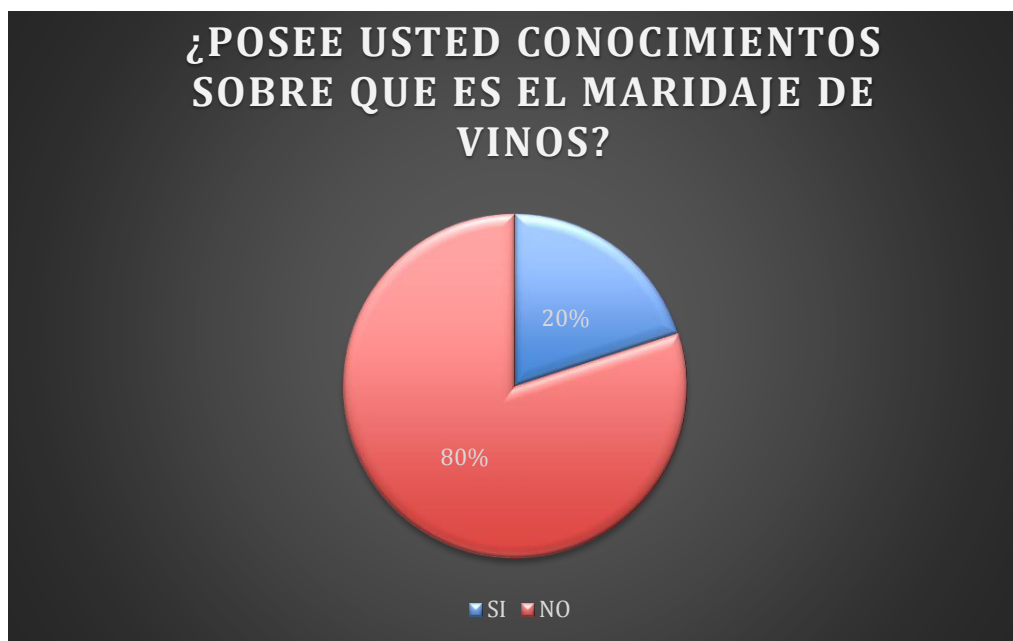
Fecha: agosto 2018

Análisis:

Pocas cosas prestigian a un restaurante y lo hacen ser de mayor categoría como una buena oferta de vinos cuando la misma es seleccionada y equilibrada en cuanto a comida y precio, ya que se lo posiciona como un restaurante importante, dentro de las características de los restaurantes de primera categoría se encuentra el servicio del vino, por lo que según se evidencia mediante las respuestas de los trabajadores si se está cumpliendo con el mismo, siendo un eje fundamental para la viabilidad del proyecto de investigación.

2. ¿Posee usted conocimientos sobre que es el maridaje de vino con los alimentos?

Figura 10 Conocimientos del personal sobre maridaje de vinos



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

Fecha: agosto 2018

Análisis:

Cuando se combinan los dos elementos que son la comida y el vino, es por ello que durante el maridaje pueden suceder diferentes resultados ya que como primera instancia, la comida puede exagerar un rasgo del vino, además la comida puede también reducir una característica del vino, es por ello que se resalta la complicitad al momento de maridar un alimento ya que no basta solo con tener noción, sino también se deben poseer conocimientos en el tema, mmuchos de los trabajadores del restaurante supieron indicar que tienen conocimientos básicos de lo que es el maridaje de vinos, pero que no se pueden catalogar como expertos en el tema, incluso que no podrían responder preguntas básicas como conceptos y técnicas, por lo que es de gran importancia recalcar que se hará una difusión y una clase de cata y maridaje de vinos para que ellos.

3. ¿Conoce usted técnicas de maridaje de vinos?

Figura 11 ¿Conoce usted técnica de maridaje de vinos?



Autor: Thalfía Maldonado

Fuente: Encuesta

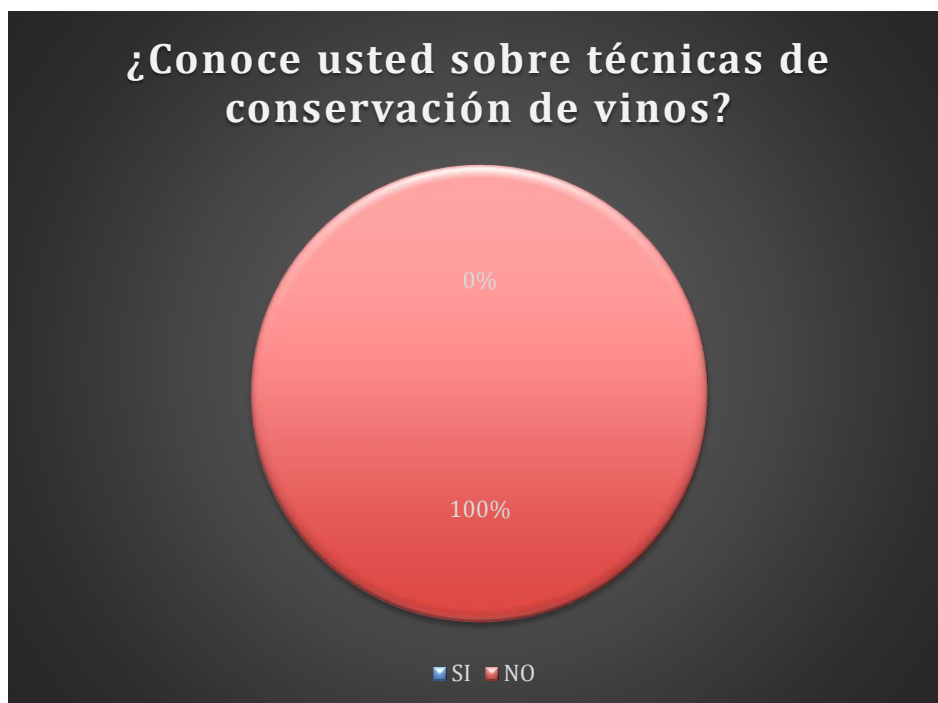
Fecha: agosto 2018

Análisis:

El maridaje siempre buscará brindar una fusión de sabores, sensaciones y texturas para quien lo esté degustando, es por ello que tener conocimientos en el área es parte fundamental para poder hacer uso del instructivo como herramienta de competitividad para el restaurante, al personal de servicio no poseerlos es un reto como proyecto investigativo ya que para realizar una correcta difusión del manual se debe partir con un taller explicativo teórico-práctico dirigido hacia ellos.

4. ¿Conoce usted sobre técnicas de conservación de vinos?

Figura 12 Conocimiento en técnicas de conservación de vinos



Autor: Thalfía Maldonado

Fuente: Encuesta

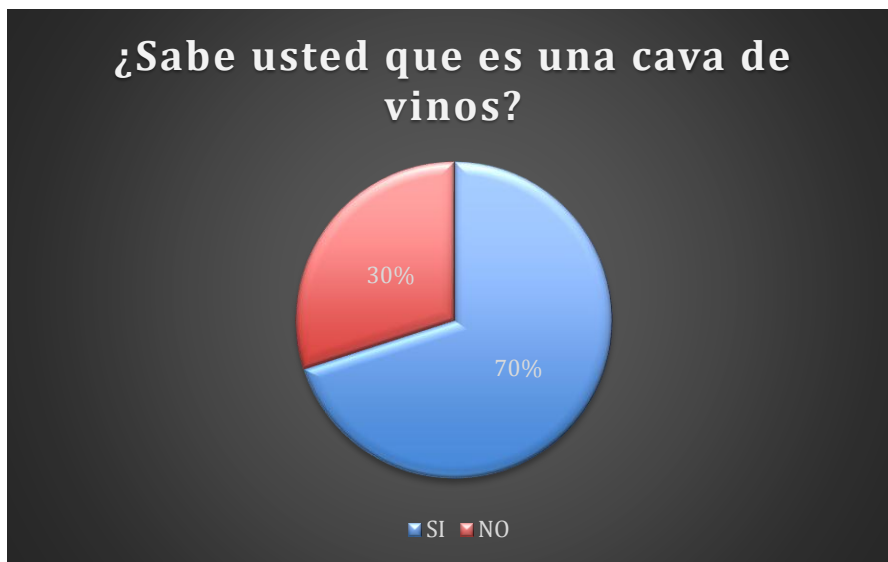
Fecha: agosto 2018

Análisis:

Este resultado demuestra un aspecto aparentemente desfavorable para la propuesta de la presente investigación, en virtud de que lo relacionado con técnicas de conservación de alimentos no se evidencia conocimiento alguno por parte del personal, por lo que hay un gran trabajo que hacer con el personal de servicio del restaurante, cabe recalcar que el taller de cata y maridaje de vinos servirá de gran aporte para la adquisición de nuevos aprendizajes en los mismos.

5. ¿Sabe usted que es una cava de vinos?

Figura 13 Cava de vinos



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

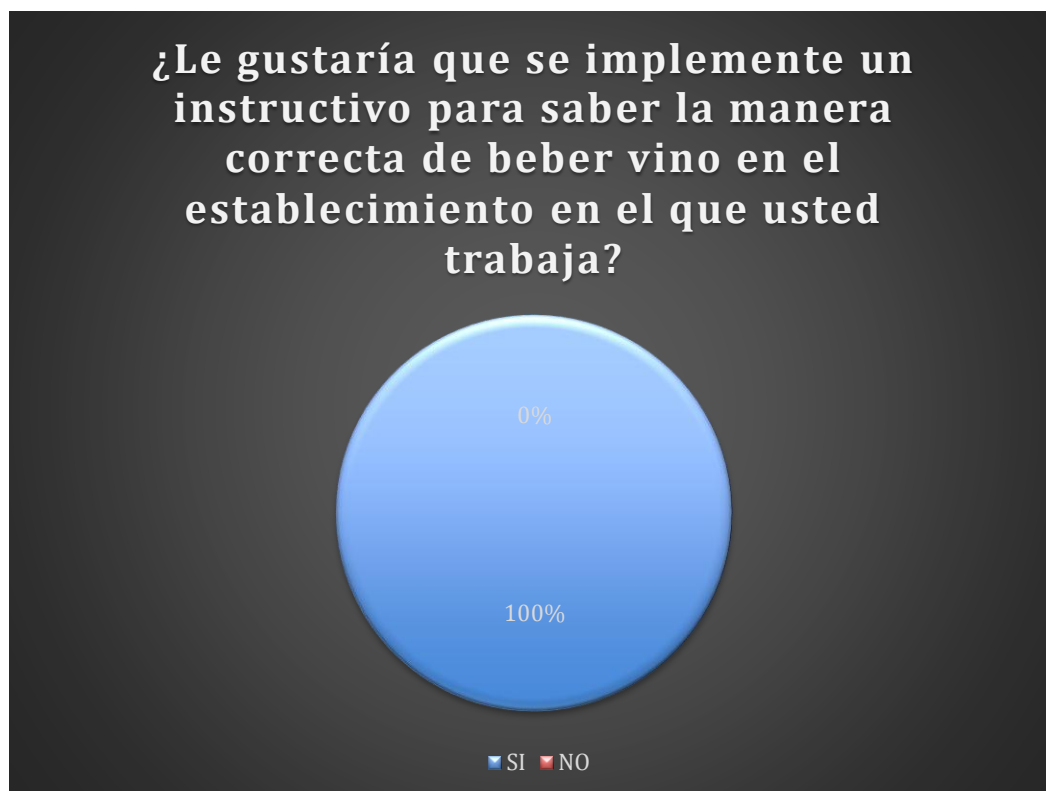
Fecha: agosto 2018

Análisis:

Guardar los vinos de manera correcta en un establecimiento es una inversión para los propietarios ya que se preservará la calidad del vino para una óptima comercialización del mismo, muchas veces el tener únicamente ligeros conocimientos no aportan mucho para que se lo ejecute de la mejor manera, al recibir respuestas positivas por parte de los trabajadores en cuanto a conocimientos sirve como punto de partida para que se pueda obtener una mayor captación de conocimientos en el área por parte del personal de servicio.

6. ¿Le gustaría que se implemente un instructivo para saber la manera correcta de beber vino en el establecimiento en el que usted trabaja?

Figura 14 Aceptación para la implementación del instructivo.



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

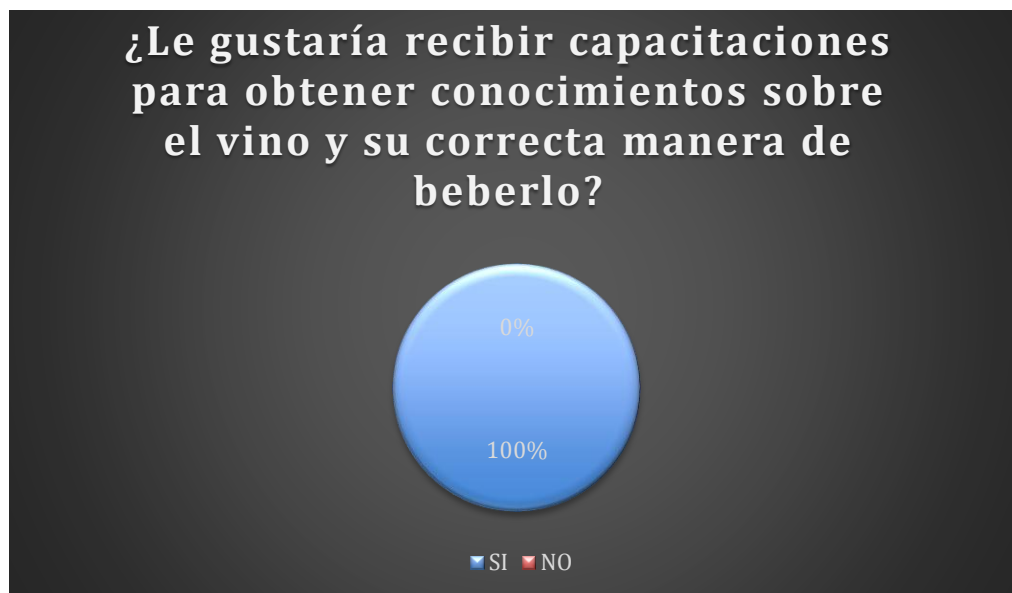
Fecha: agosto 2018

Análisis:

Se ha visto conveniente la realización de este proyecto partiendo de la creación y difusión del instructivo como algo innovador que se pudiera implementar en el Restaurante “S.I.S.A Terrazas” en la Ciudad de Otavalo con la finalidad de innovar nuevas alternativas de experiencia en la oferta gastronómica, como proyecto investigativo es de gran relevancia que por parte del personal de servicio sea una respuesta positiva el que deseen que se implemente un nuevo servicio dentro de la oferta, ya que serán ellos quienes difundan el mismo para su correcto uso y que se le dé al comensal una experiencia diferente logrando satisfacción en su estancia dentro del establecimiento.

7. ¿Le gustaría recibir capacitaciones para obtener conocimientos sobre el vino y su correcta manera de beberlo?

Figura 15 Aceptación de capacitaciones por parte del personal



Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Encuesta

Fecha: agosto 2018

Análisis:

La propuesta que se plantea es una alternativa nueva que creará expectativas al cliente y a los trabajadores dentro del restaurante, por lo que es de gran importancia que los mismos tengan una aceptación por adquirir nuevos conocimientos en el área, además permite que la viabilidad de este proyecto sea eficaz, al poder difundir de manera correcta y con conocimientos teóricos y prácticos el instructivo de cata y maridaje de vinos dentro del restaurante.

5.6.5 Entrevista al gerente y propietario del establecimiento

Tabla 9 Entrevista propietario

Pregunta	Respuesta
1. ¿Qué tipo de restaurante es el que usted administra y es propietario?	Es un Restaurante de primera categoría, dedicado para el pueblo otavaleño, fundado ya hace más de 25 años con la visión clara de que sea el mejor restaurante de la Ciudad de Otavalo, con gran acogida de turistas nacionales y extranjeros.
2. ¿Cuál es la oferta que ofrece su restaurante?	Contamos con un amplio menú con platos a la carta, variedad de comida ecuatoriana, postres, cocteles y vinos, además se ofrece también desayunos, almuerzos ejecutivos que decidimos realizar al estar ubicados en el centro de la Ciudad, sin olvidarnos de que en el restaurante también realizamos todo lo que son eventos sociales.
3. ¿Aproximadamente cuantos comensales llegan a su restaurante al mes?	Aproximadamente en el Restaurante recibimos alrededor de 25 comensales al mes aproximadamente, eso se ve evidenciado en nuestras facturas para poder sacar valores reales de cuanto se gana mensualmente, sin tomar en cuenta cuando se realizan eventos sociales.
4. ¿Cuál es el perfil de cliente que diariamente visita “S.I.S.A Terrazas”?	El perfil de nuestro cliente es mayormente personas adultas que vienen para tomarse algo después de su trabajo, conversar con sus grupos de amigos y amigas, y parejas ya

	que les parece un ambiente romántico el de nuestras instalaciones.
5. ¿Qué servicios son los que ofrece su Restaurante?	Ofrecemos platos a la carta, desayunos y almuerzos ejecutivos, música en vivo los fines de semana, además de servicio de eventos en ocasiones especiales si así el cliente desea bajo reservación.
6. ¿Cree usted que en la Ciudad de Otavalo existe la cultura de beber vino? ¿Por qué?	Pienso que si existe esa cultura, no al cien por ciento, pero la mayoría de mis clientes tanto otavaleños como turistas consumen vino en las instalaciones de mi restaurante, la mayoría como antes lo mencione son personas adultas, no dudan en servirse una copita de vino mientras están disfrutando de su comida, o para amenizar su charla.
7. ¿Le ha interesado ofertar vino en su restaurante? ¿Por qué?	Sí, Porque como ya lo mencioné antes mis clientes los piden, les gusta acompañar a la gran mayoría sus comidas con vino, además que tengo entendido que para que sea un restaurante de primera categoría se debe ofertar esta bebida.
8. ¿Tiene usted conocimientos sobre el maridaje de vino con los alimentos?	Conocimientos como tal no, lo que se tiene es una noción de lo que es un maridaje de vinos porque he viajado a otros países y he estado presente en algunas catas de vinos y sin duda me gustaría implementar ese servicio en mi restaurante.

9. ¿Le gustaría que adquirieran tanto usted como su personal conocimientos sobre maridaje de vinos? ¿Por qué?

Por supuesto que me gustaría, gracias a eso podríamos mejorar la manera de servir el vino a nuestros clientes, además que seríamos los pioneros en implementar un servicio así de innovador

10. ¿Implementaría usted un instructivo de maridaje de vinos en su restaurante? ¿Por qué?

Implementaría este servicio sin lugar a duda primero porque mis clientes si solicitan un mejor servicio del vino, segundo porque atraería más clientes y tercero porque sería el primer restaurante de la Ciudad de Otavalo de fortalecer el servicio del vino.

Fuente: Sr. Washington Maldonado

Autor: Thalía Maldonado

Análisis:

Sobre la base de las respuestas obtenidas al Señor Washington Maldonado gerente y propietario del Restaurante “S.I.S.A Terrazas” se puede apreciar que está claro en lo que en sus inicios comenzó como restaurante y lo que ha logrado a lo largo de estos más de veinte y cinco años, al ser catalogado como el único restaurante de primera categoría él se siente con una gran responsabilidad de brindarles a sus clientes el mejor servicio, con la mejor oferta gastronómica, en óptimas condiciones de infraestructura y calidad de los alimentos, está claro también que posee una gran debilidad que es la escasa oferta que el brinda en cuanto a servicio del vino, en cuanto a conocimientos en el área también está claro que no poseen tanto el personal como él, lo necesario para poderle brindar al comensal una nueva experiencia de servicio.

Adicionalmente, se ratifica que el diseño y la difusión de un instructivo de cata y maridaje de vinos serán de gran aporte, ya que beneficiará directamente al establecimiento al ser el pionero en la Ciudad de Otavalo con éste servicio, aportando competitividad y calidad en sus servicios.

5.6.6 Entrevista al enólogo

Tabla 10 Entrevista enólogo experto

Pregunta	Respuesta
1. ¿Puede hablarme un poco de la historia del vino en el Ecuador?	El vino está presente en el Ecuador desde la época mismo de su fundación, los religiosos necesitaban imperiosamente el vino para las misas así que siempre estuvo ligado la necesidad de contar con el producto, los primeros intentos se hicieron en la zona de Pomasqui, no tuvieron demasiada suerte, ya con el pasar del tiempo luego de varios años se hicieron nuevos intentos en Pomasqui, con el emprendimiento que estuvo hasta mediados del siglo pasado, luego ya dentro de emprendimientos modernos, por los años 2000 apenas en Yaruquí se dan los productores de vino “Chaupi Estancia” que no solo elaboran vinos sino también trabajan con el enoturismo, venden en puertas de bodega, luego el emprendimiento más grande que se da es el “Dos Hemisferios” que cuentan con la tecnología de última generación con vinos de gran calidad, con la particularidad de que en lugar de tener una cosecha al año se dan dos como elemento distintivo del país, después se funda la Cofradía del vino en el año 2002 promoviendo la cultura del vino en el país, pasando del consumo de una copa de vino en un habitante por año en el año 2000, al consumo de un litro y medio

de vino en la actualidad, por lo que sin duda ha habido un cambio, Ecuador se puede transformar en una pequeña Inglaterra como productor del vino.

2. ¿Cómo se fundó la cofradía del vino y cuál fue su principal objetivo?

La Cofradía del Vino se fundó en el año 2002 con el único y claro objetivo de promover la cultura del vino en el Ecuador e impulsar el consumo de los vinos de marcas ecuatorianas.

3. ¿Cree usted que el vino es un tema de importancia para los ecuatorianos?

Es un poco difícil la connotación de la pregunta, a nivel global de Ecuador como conjunto no, si se reduce el rango de visión a la gastronomía, al grupo que de alguna manera busca una experiencia gastronómica con el vino sí, no es un producto que al momento tenga una importancia masiva en el Ecuador sino quizá más selectiva, ya que no se trata de que sea un alimento de lujo, sino que sea accesible para todos.

4. ¿En las Universidades que usted tiene conocimiento que se imparte la asignatura de enología, que impacto cree usted que tiene?

En las carreras gastronómicas cada vez se le da más importancia el tema de los vinos, quizá no en todas como asignatura de enología pero si tienen algún tipo de acercamiento al vino, de hecho hace unos años La Cofradía del Vino junto con Corporación la Favorita se tuvo un

programa de acercamiento del vino a las universidades, dando charlas de inducción a como 1500 estudiantes.

5. ¿Cómo ve usted la oferta del vino en los Restaurantes?

Cada vez mayor, los restaurantes desde hace ya algún tiempo han cobrado conciencia de que el vino es importante dentro de la experiencia gastronómica brindándole un espacio dentro de la carta, ya hay restaurantes que forman incluso sommelier.

6. ¿Cree usted que los propietarios de los restaurantes buscan saber más sobre el mundo del vino para implementarlo en su oferta gastronómica?

Sin duda alguna sí, todavía de manera incipiente ya que aún hay mucho que hacer y que conocer del tema, aun aquellos que no lo toman muy en cuenta lo hacen.

7. ¿Considera usted importante la implementación de un instructivo de cata y maridaje de vinos dentro de un establecimiento restaurantero?

Más que de cata, sería de maridaje ya que el cliente va a disfrutar del servicio del vino con la comida, lo que sí es importante en un instructivo para un restaurante es tener una coherencia entre propuesta gastronómica y precio, que tenga correcto manejo de temperaturas de los vinos, realizar compras racionales y que los sepan gerenciar, es decir guardarlos de la manera adecuada.

8. ¿Cuáles serían sus consejos para difundir de manera correcta el uso del instructivo dentro de los Restaurantes de primera categoría en la Región Norte del País?

La mejor manera de atraer a los clientes es tener un personal adecuado ya que al vino hay que comunicarlo y vincularlo con la gastronomía, desarrollar eventos, actividades, maridajes, catas de vinos dentro del restaurante como actividad especial, actividades como las de este proyecto ayudan ya que de esa manera se genera consciencia de consumo del vino, para el “S.I.S.A” sería de gran importancia que estén certificados por la cofradía para darle un plus al comensal.

Fuente: Enólogo Pablo Conselmo

Autor: Thalía Maldonado

Análisis:

De acuerdo a las respuestas obtenidas por parte del experto en la enología, se observa en primer término que para que la aplicación de técnicas de cata y maridaje de vinos generen un valor agregado en la oferta y experiencia gastronómica es de suma importancia contar en el restaurante con el personal que posea conocimientos técnicos y teóricos en el tema, en cuanto a los conocimientos que se deben conocer están cosas básicas como el servicio del vino, la correcta temperatura de servicio y que haya un equilibrio entre la carta y la oferta del vino, adicionalmente se ratifican el uso de técnicas de maridaje de vinos dentro del establecimiento para poderle brindar al comensal una experiencia diferente que represente una estrategia de competitividad y captación de clientes.

Como proyecto investigativo es de gran aporte para mejorar la cultura del vino que existe en el Ecuador, para de esta manera lograr mayor curiosidad y recepte por parte de quienes visiten establecimientos gastronómicos en el sentido de brindar ideas innovadoras a los

clientes, que se fomente una cultura del vino como lo mencionó el experto es un tanto complicado, pero con el pasar de los años las personas se interesan más sobre el tema.

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Es de gran importancia conocer el concepto básico de un instructivo para de ahí poder saber su aplicación, es por ello que se lo define de la siguiente manera:

Se debe tener en claro que un instructivo es aquel documento didáctico, cuya finalidad principal es instruir y enseñar algo sobre determinado tema ya que proporcionan información clara para su uso, así entonces los manuales son instrumentos auxiliares para las organizaciones o usuarios.

Además se debe comprender que los manuales o instructivos permiten a quien los esté usando información para el funcionamiento o aplicación de determinado tema.

6.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.1.1 Introducción

En base a los resultados obtenidos según las encuestas y entrevistas realizadas a los clientes internos y externos del restaurante “S.I.S.A Terrazas”, se logró llegar a la conclusión de que es factible la creación y difusión de un instructivo de cata y maridaje de vinos con el fin de proveer conocimientos técnicos y teóricos en el área del vino tanto a trabajadores como a comensales.

“S.I.S.A Terrazas” al ser considerado como el único restaurante de primera categoría de la Ciudad de Otavalo con la posible implementación de éste servicio busca ofrecer a sus clientes ideas innovadoras que conlleven la experiencia en la oferta, estableciendo mediante la creación del instructivo y su difusión dentro del establecimiento estrategias de competitividad, mejorar la calidad en el servicio al adicionar un plus que en otros restaurantes no poseen, además de adquirir mayor fidelización por parte de sus clientes.

6.1.2 Justificación

El presente proyecto investigativo sin duda aporta de una manera significativa para el mejoramiento en la calidad de servicio del restaurante “S.I.S.A Terrazas”.

En primera instancia aporta para adquirir conocimientos prácticos y teóricos sobre la cata y el maridaje de vinos, sirviendo como herramienta en el área del servicio del vino tanto para el personal administrativo y de servicio del restaurante como para los comensales.

El instructivo de cata y maridaje de vinos además busca mejorar el desempeño de los trabajadores dentro del establecimiento, de tal manera que puedan brindarle a los comensales una experiencia inolvidable en el mundo del vino.

6.1.3 Objetivo

Diseñar un instructivo de cata y maridaje de vinos dirigido a los restaurantes de primera categoría en la ciudad de Otavalo, fomentando su cultura, para ser una herramienta competitiva, establecer estrategias comerciales, e innovar la oferta gastronómica de un establecimiento de alimentos y bebidas.

6.2 ACCIONES A EJECUTAR

6.2.1 Diseño del Instructivo

6.2.2 Planificación del taller de cata y maridaje de vinos

6.2.3 Ejecución del taller de cata y maridaje de vinos

La primera acción a ejecutar será el diseño y creación del instructivo de cata y maridaje de vinos, el cual beneficiará indudablemente al restaurante con su correcta difusión, ya que mejorará significativamente el servicio al contar con algo innovador para sus clientes, aportando de gran manera a fomentar la cultura del vino, además de complementar su oferta gastronómica con la oferta de maridaje de vinos.

En el instructivo a crear se reflejará lo siguiente:

Figura 16 Portada del Instructivo



Autor: Thalía Maldonado

El instructivo contará con una portada, y una guía interactiva con conocimientos claros y específicos sobre cata y maridaje de vinos, con imágenes para que los comensales puedan entender de manera práctica la manera correcta de usarlo.

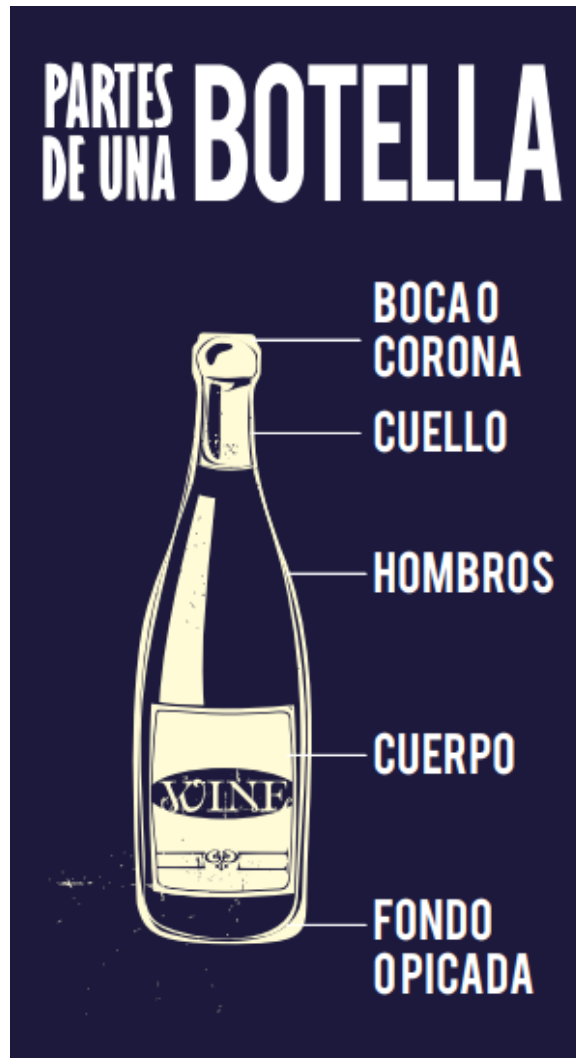
Figura 17 Partes de la copa



Autor: Thalía Maldonado

Para el diseño del instructivo es de gran importancia establecer conocimientos claros e importantes para poder hacer un servicio correcto del vino, y un total disfrute y experiencia.

Figura 18 Partes de la botella de vino



Autor: Thalía Maldonado

Se especificarán las partes de la botella del vino, para que el cliente pueda adquirir conocimientos básicos, como se puede observar son conocimientos muy específicos para que el comensal pueda disfrutar de la experiencia de hacer uso del instructivo.

Figura 19 Edades del vino



Autor: Thalía Maldonado

Para que el comensal pueda disfrutar de una grata experiencia en el mundo del vino, debe primero conocer sobre el mismo, muchas veces conocer la edad del vino, o cuando en la botella dice cosecha, reserva o gran reserva, es una gran incógnita para el comensal, con esta imagen interactiva el cliente va a poder elegir de manera correcta y con mayor facilidad el vino de la edad que desee, delimitando también por ende su costo.

Figura 20 Pasos para presentar una botella de vino



Autor: Thalía Maldonado

Es de gran importancia que el comensal pueda conocer los pasos básicos para presentar una botella de vino, ya que es el primer acercamiento con la experiencia del consumo del mismo, deberán hacerlo de manera natural, siempre presentándolo la etiqueta hacia el frente del cliente para que sepa que es lo que va a consumir.

Figura 21 Utensilios para el servicio del vino



Autor: Thalía Maldonado

Dentro del instructivo se establecerán los principales utensilios que se utilizan para realizar un correcto servicio del vino, las fotos además son de las herramientas con que se realiza el servicio del vino en el restaurante.

Figura 22 Pasos para descorchar una botella de vino



Autor: Thalía Maldonado

1. Con la cierra del descorchador marcar la capsula alrededor de la boca de la botella de vino y ejercer un movimiento de izquierda a derecha.
2. Insertar el sacacorchos y girarlo hasta el tope, dependiendo de la magnitud del mismo.
3. Bajar un brazo del sacacorchos y tirar del mismo con cuidado y sin mover mucho la botella.
4. Limpiar la boca de la botella con un lito antes de servir.

Figura 23 Técnicas de cata



Autor: Thalía Maldonado

Aquí se detalla de manera clara las tres técnicas de cata que se realizarán, que son la cata visual, cata olfativa, y cata gustativa.

Cabe mencionar que existen dos tipos de cata, la cata lúdica que es una cata amateur, con la que se puede educar a los sentidos, en este caso va a ser la que se emplee al hacer uso de este instructivo, y la cata profesional que la hacen los catadores profesionales, para poder calificar a un vino incluso para competiciones.

La cata se desarrolla en una serie de momentos encadenados que empiezan con la anotación de memoria de las sensaciones visuales, y después de las olfativas, táctiles, gustativa, olfativa.

La cata está organizada de manera que se puedan percibir distintas sensaciones lo más apropiadamente posible. (Ratti, 2006, pág. 23).

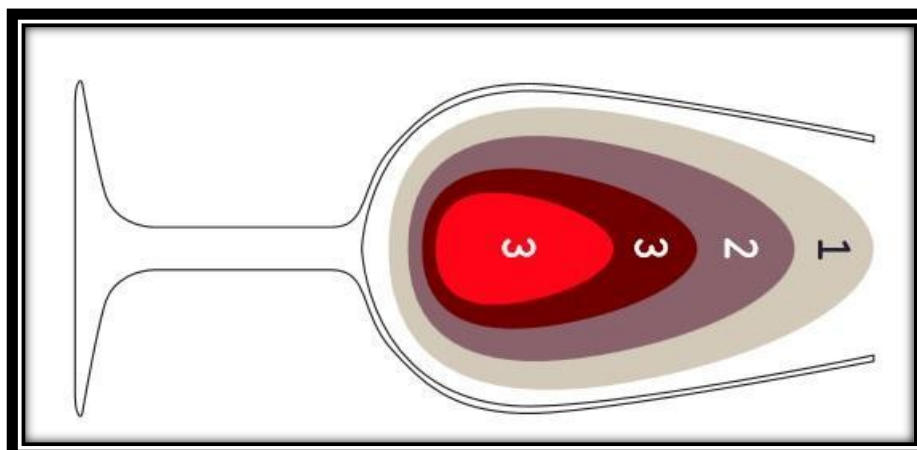
Cata Visual: La valoración del color se realiza mirando el vino en la copa sobre un fondo completamente blanco para identificar la vivacidad y la tonalidad. (Ratti, 2006, pág. 24).

Figura 24 Fase Visual técnicas de cata



Autor: Thalía Maldonado

Figura 25 Fase Visual tonalidades del vino



Autor: Thalía Maldonado

El color depende de la variedad de la uva, el proceso de elaboración, la edad del vino, su cuerpo y estado de conservación, entre otros.

La intensidad del color va ligado a la brillantez, el brillo y viveza de tono es signo de acidez, a mayor intensidad, mayor cuerpo. (Ratti, 2006, pág. 23).

Figura 26 Fase Visual colores del vino



Autor: Thalía Maldonado

Cata Olfativa: “En esta fase, como en ninguna, debemos prestar un alto nivel de atención y concentración, pues las sensaciones percibidas por la vía nasal o retro nasal, son de la mayor importancia para evaluar la calidad de un vino” (Gallegos J. G., 2008).

Figura 27 Fase olfativa 1



Autor: Thalía Maldonado

Figura 28 Fase olfativa 2



Autor: Thalía Maldonado

Aromas primarios: son los que se desprenden de la superficie del vino y aumentan si los agitamos, dependen de la variedad de uva con la que se elabora, la zona de cultivo, el grado de maduración y clima, son los más llamativos y afrutados, pera, melocotón, coco, mora, pasas, nueces, almendras. (Gallego, 2009, pág. 45).

Llamados también aromas propios de la juventud: cereza, canela, durazno, frutilla, manzana, rosa, pino, piña, gardenias, cuero, nuez, mora pera.

Aromas secundarios: provienen del estrujado, desfangado, trasiegos, clarificaciones y de los diferentes tipos de fermentación alcohólica y malo láctica de la fermentación carbónica, tienden a tener un carácter más complejo, vinoso e intenso que se atenúa con los años, mantequilla, lácticos, levadura, miga de pan, queso, nata. (Gallegos J. G., 2008).

Llamados también aromas propios de la guarda: aceituna, caramelo, pan tostado, miel e abeja, infusiones.

Aromas terciarios o bouquet: estos aromas son inexistentes en los vinos jóvenes.

Se producen en el proceso de envejecimiento en barrica y botella y, son los más difíciles de describir. Predominan los balsámicos, especiados, animales, pino, incienso, trufa, clavo, regaliz, chocolate. (Gallegos J. G., 2008).

Llamados también aromas propios del añejamiento: café, chocolate, vainilla, madera quemada, humo, tabaco, corcho. (Gallegos J. G., 2008, pág. 57).

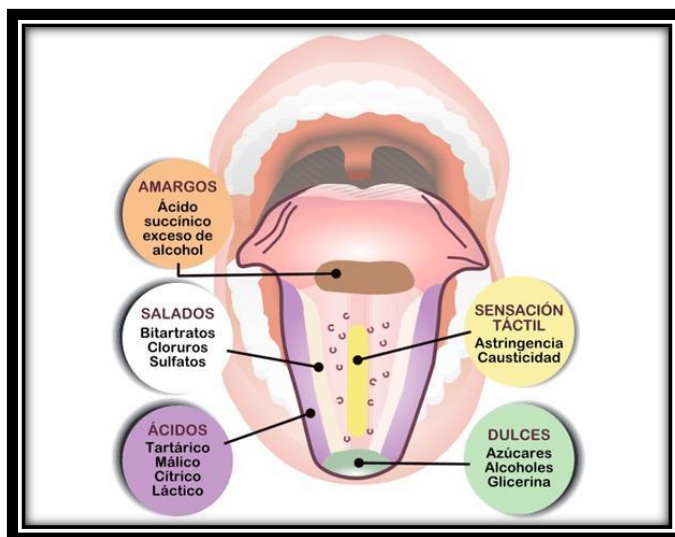
Cata gustativa: En esta fase de la cata, los sentidos trabajan en estrecha relación, así una vez olido un vino, lo primero que debemos hacer es confirmar si aroma y gusto corresponden.

“A continuación, siguiendo la técnica descrita anteriormente, será necesario identificar los sabores elementales: dulce, amargo, astringente, salado y ácido. Por ultimo comprobar las interacciones y preeminencia de alguno de ellos” (Gallegos J. G., 2008, pág. 57).

Para la elaboración gustativa, táctil y gustativo-olfativo, el catador introduce en la boca una pequeña cantidad de vino y lo retiene en la parte anterior. Con la punta de la lengua reparte el vino poniéndolo en contacto con las zonas más sensibles del paladar anterior. El vino se reparte en toda la boca y el catador aspira con cuidado una cantidad de aire suficiente a fin de volatilizar los principios activos del vino y excitar lo más posible la sensibilidad

gustativa y táctil, finalmente el vino es tragado o, si se catan muchas muestras se deglute una pequeña cantidad de vino, y se saca de la boca la mayor parte de éste. (Ratti, 2006, pág. 24).

Figura 29 Fase gustativa



Autor: Thalía Maldonado

Ficha de cata: Cabe recalcar que para realizar tanto una cata lúdica como una cata profesional, uno de los instrumentos más importantes que se necesitan es la ficha de cata, por lo que se ha visto importante conceptualizarla.

Las fichas de cata sin lugar a duda constituyen un importante instrumento de trabajo para el catador, ya que es un sistema para realzar los sabores y la expresión de los resultados de la cata.” (Gallegos J. G., 2008, pág. 52).

Existen infinidad de modelos, pero como norma general para las catas sencillas en toda ficha de cata, deben aparecer los siguientes términos:

Nombre del catador, nombre del vino, procedencia, variedad, añada, fecha, tipo de crianza, fase visual, fase olfativa y fase gustativa, cada una con sus diferentes apartados y, valoración final del vino. También existe una sección de observaciones, donde el catador

anota sus impresiones, y comentarios acerca de las cualidades o defectos del vino. (Gallegos J. G., 2008, pág. 52).

Figura 30 Técnicas de maridaje de vinos



Autor: Thalía Maldonado

Técnicas de maridaje de vinos.

Guiñiago (2011), citado en Martínez (2016), declara que “La palabra maridaje proviene del término francés maridaje, que significa matrimonio, entonces se puede definir como el arte de combinar comida con una bebida, existen autores que para referirse a un maridaje utilizan la palabra armonización, sin embargo para usos de la presente investigación solo se hace mención del termino maridaje.” (pág. 1).

Existen diferentes tipos de maridaje, de acuerdo a las sensaciones o sabores a los que se pretende llegar:

De acuerdo a Barquín Sanz, Roca Fontané, Córdoba Serrano, & Luque Borrega (2007) citado en Martínez (2016) la armonía de este tipo de maridaje ofrece combinaciones de ingredientes y aromas muy parecidos, como sabores dulces y frutales con vinos dulces, frutales y astringentes, buscando de esta manera que ambos elementos estén en la misma sintonía” (p.91).

De acuerdo a Barquín Sanz, Roca Fontané, Córdoba Serrano, & Luque Borrega (2007) citado en Martínez (2016) el contraste es aquel en donde las combinaciones son de sabores intensos y antagónicos, es decir, dulce con salado, dulce con amargo, etc.” (p.91).

De acuerdo a E. Zafra (2012) citado en Martínez (2016) el complemento que pretende buscar es combinar sabores de distinta intensidad, permitiendo resaltar el vino o el alimento, encontrando características que uno pueda aportar al otro y que el otro carezca.” (p.91).

Maridaje y comida

El maridaje consiste en ligar cada alimento que se va a servir con el vino correspondiente, y no es el color lo único que importa, se debe tomar en cuenta que el sabor es el principal eje para hacer selección de un vino u otro, además de que cada persona gracias a sus sentidos maridarán de forma diferente cada alimento que se van a servir con el vino que según su apreciación y su gusto sea de su agrado.

Una comida sin la compañía de un vino es perder la oportunidad de que ambos se potencialicen, se complementen y realcen sus sabores.

La propuesta del proyecto de investigación es dar a conocer las diferentes alternativas de maridaje que existen para los platillos que se sirven en el Restaurante S.I.S.A Terrazas, para de esta manera poder tener bases teóricas que fundamenten el maridaje una vez aplicado en el instructivo, que están explicadas en tablas descriptivas de los vinos tintos, blancos, rosados y espumantes, en las cuales constan el nombre de la cepa, características del racimo, características generales, maridaje con los alimentos, y el maridaje con los diferentes platillos establecidos en la carta del restaurante.

Siempre se debe tomar en cuenta que tanto el vino como los sabores han evolucionado y están evolucionando día a día, es por ello que las combinaciones o las posibles alternativas de maridajes no son definitivas, la armonía que se busca se basa en un complemento de aromas, sabores y texturas.

Cuadro de resumen de cepas tintas

Tabla 11 Cuadro de resumen de cepas tintas

NOMBRE	RACIMO	CARACTERÍSTICAS GENERALES	MARIDAJE	MARIDAJE PLATILLOS S.I.S.A
Cabernet Sauvignon	Racimo pequeño o mediano	Variedad tinta más prestigiosa del mundo	Salmón	
	Forma suelta y cónica	Desciende del cruce entre Cabernet Franc y Sauvignon Blanc	Cerdo	Costillas de cerdo
Carménère	Granos color negro azulado	Cepa de nombre y apellido	Queso de cabra	Chuletas de cerdo
	Alto contenido de tanino	Única que se puede encontrar en los 5 continentes	Jamón	
Merlot	Racimo pequeño	Tiene piel grasa	Carne roja	Lomo a la parrilla
	Racimo suelto	Necesita mayor tiempo de maduración	Champiñones	Brocheta de carne
	Bayas de color negro azulado	Es redescubierto en Chile entre la cepa Merlot	Pizza Pasta	Churrasco
Malbec	Racimo pequeño	Primera cepa de la temporada	Legumbres	
	Racimo cilíndrico	No precisa envejecimiento en botella	Verduras asadas	T-Bone
Shiraz	Bayas color negro azulado		Carnes de caza	Seco de chivo
	Racimo poco denso		Guisadas	
	Racimo mediano	Cepa representativa de Argentina	Pan	Pan de ajo
	Racimo esférico	Se conocía como el vino negro	Pastas	Bolognesa
Pinot Noir	Grado color negro azulado	Mendocina es la mejor del mundo	Pizza	Pesto
	Hollejo delgado	También se pueden elaborar vinos rosados	Lasagna	
	Racimo pequeño	Tercera tinta (variedad) de mayor forma mundial	Carne de cerdo	Costillas de cerdo
Pinot Noir	Racimo cilíndrico	Variedad de uva para vinificación en comunidades	Carne de ternera	Chuletas de cerdo
	Bayas color negro azulado	Mejor cepa del mundo para elaborar vinos tintos	Carne de caza	Sánduche de pavo
	Pulpa blanda	Produce vinos de mediana concentración tónica	Pavos	
	Racimo cónico en forma de piña	Permitido para elaboración de Champagne	Pollo al vino	Corvina en salsa de mariscos
Pinot Noir	Bayas pequeñas		Pescados	
	Color negro violáceo		Cochinillo	Fritada
	Pulpa suave		Lomo de cerdo	

Garnacha	Racimo mediano	Muy fácil de cultivar	Cochinillo	
	Racimo corto	Propensa a plagas y enfermedades	Paella	
	Bayas esféricas	Peluda se debe a vellosidades en la piel	Cordero	
	Peluda piel gruesa con vellosidades	Su nombre se deriva de la palabra temprano		
Tempranillo	Racimo mediano	Temprano periodo de maduración	Trucha	
	Racimo cilíndrico	Necesitan clima fresco para conseguir altos niveles de azúcar	Quesos suaves	Trucha a la plancha
	Forma compacta	Las gruesas pieles necesitan calor para color intenso	Guisos	Seco de chivo
	Bayas color negro azulado			
Cabernet Franc	Racimo mediano	Uva muy frágil	Guisos	
	Racimo alargado	Cabernet Franc y Sauvignon Blanc padres de CS.	Estofados	Tablita S.I.S.A
	Bayas color negro azulado	Tiene menos color	Carne de pato	Seco de chivo
	Hollejo muy fino	Es más ácida	Embutidos	
Sangiovese	Racimo grande	Cepa que precisa de cuidados	Pizza	
	Racimo forma cónica	Variedad clave del vino italiano	Pavita	
	Bayas grandes	Evolución en botella veloz	Arroz	Corvina apanada
	Bayas color negro violeta	Demasiado tiempo aumenta la acidez	Pescados Fritos	
Tannat	Racimo mediano	Taninos demasiado agresivos	Pastas con salsas fuertes	Brocheta de carne
	Baya color azul casi negro	Requiere un tiempo en barrica mayor	Quesos picantes	Fetuccini
	Hollejo con alto contenido tánico	Poder antioxidante doble de la Cabernet Sauvignon	Carnes a la parrilla	Bolognesa
	Baya esférica	Cepa que mejor se adopta a condiciones ambientales de Uruguay	Quesos azules	Pesto

Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Folleto Taller de Cata Amateur Cofradía del Vino Ecuador

Cuadro de resumen de cepas blancas

Tabla 12 Cuadro de resumen de cepas blancas

NOMBRE	RACIMO	CARACTERÍSTICAS GENERALES	MARIDAJE	MARIDAJE PLATILLOS S.I.S.A
Torrontes	Racimo grande	Cepa emblemática de Argentina	Entradas	Pan de ajo Tomate relleno Aguacate reina
	Racimo poco compacto	Su nombre deriva de la palabra corriente “Torrente de agua”	Comida china	
	Bayas de color amarillento dorado	Ha recibido medallas y honores en todo el mundo	Mariscos Cocina fusión	
	Racimo alargado			
	Racimo mediano			
	Racimo compacto	Requiere de mucho sol para realizar sabores intensos y afrutados	Quesos suaves	
Chenin Blanc	Bayas tamaño mediano	Puede alcanzar acidez excesiva	Mariscos Paella	Arroz marinero Camarones al ajillo
	Hollejo con gran glucosa		Aperitivos	
		Sabor equilibrado		
Chardonnay	Racimo compacto	Se consolida el ingreso de la mujer al mundo del vino	Comida picante	Alitas BBQ Bolognesa Carbonara
	Bayas color amarillo	Variedad blanca más apreciada	Mariscos	
	Baya redonda	Produce vinos elegantes	Pastas	
	Bayas pequeñas		Aves con salsas	
Riesling	Racimo pequeño	Produce los mejores vinos blancos	Comida china	
	Bayas color verde claro o amarillo	Sabor suave, textura muy aromática	Crustáceos	
	Bayas cilíndricas	Maduración tardía	Ensaladas	
	Bayas pequeñas	Puede elaborarse semi seco o dulce	Aves	
Sauvignon Blanc	Racimo mediano	Después del Chardonnay es la más elegante de los blancos	Aperitivos	Alitas BBQ
	Bayas color amarillo dorado	Padre de la Cabernet Sauvignon	Mariscos	
	Baya elipsoidal	Produce vinos refrescantes	Pollo	
	Bayas medianas	Vinos secos listos para beber	Postres	
Semillon	Racimo mediano	Se puede elaborar vinos secos, dulces, jerez o brandy.	Postres	Langostinos Encocado de camarón
	Racimo cónico	A cierta temperatura produce un hongo que suaviza hollejo	Mariscos	
	Bayas color amarillo dorado	Se utiliza para vinificar con cortes	Aperitivos	
	Bayas aroma neutral	Da origen a 200 derivados de la uva	Cordero	
Moscatel	Racimo grande	Cepa dulce	Postres	Torta de naranja Copa de helado
	Racimo suelto	Se necesita mucha uva para poco mosto	Computas	
	Bayas desiguales		Tortas de queso	
	Bayas grandes		Helados cremosos	

Pedro Ximenez	Racimo mediano	Producen vinos de gran calidad	Postres	
	Bayas color amarillo	Produce vinos secos y dulces	Chocolates	Copa de helado
	verdoso	En constante calor acentúa un alto	Cremas	Torta de zanahoria
	Bayas elípticas	contenido de azúcar	Tortas de fruta	
Tocai Friulano	Baya mediana			
	Racimo mediano			
	Bayas amarillo	La podredumbre actúa	Aperitivos	Fetuccini
	dorado	deshidratando los racimos,	Pastas	Locro de papa
	Bayas cónicas	concentrando azúcares y acidez de	Sopas	Sopa de pollo
	<i>Bayas esferoides</i>	la uva	Plátano	

Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Folleto Taller de Cata Amateur Cofradía del Vino Ecuador

Cuadro de resumen de cepas rosadas

Tabla 13 Cuadro de resumen de cepas rosadas

NOMBRE	RACIMO	CARACTERÍSTICAS GENERALES	MARIDAJE	MARIDAJE PLATILLOS S.I.S.A
Pinot Gris	Racimo pequeño o Variedad de uva mediada Baya de azul grisáceo Racimo mediado	Clon mutante de la uva Pinot Noir	Jamón cocido	
Garnacha	Bajo contenido de taninos	Uva muy dulce Mejor rosado del Rodano	Salami Salchichas	Tablita S.I.S.A
Pinot Noir	Racimo cónico en forma de piña Bayas pequeñas Color negro violáceo Pulpa suave	originaria como esta última de Borgoña Francia	Salmon ahumado Gaspacho	

Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Folleto Taller de Cata Amateur Cofradía del Vino Ecuador

Cuadro de resumen de espumantes

Tabla 14 Cuadro de resumen de espumantes

NOMBRE	CARACTERÍSTICAS GENERALES	MARIDAJE	MARIDAJE PLATILLOS S.I.S.A
Pinot Noir	Personalidad		Banana Split
	Nitidez	Queso de cabra	Copa de helado
	Claridad	Mariscos Sushi tempura	Torta de zanahoria
Pinot Meunier	Sofisticación	Caviar	
	Suavidad	Anchoas	
	Redondez	Salmón ahumado Postres	
Chardonnay	Cremosidad y estructura		

Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Folleto Taller de Cata Amateur Cofradía del Vino Ecuador

Figura 31 Contra portada del manual



Autor: Thalía Maldonado









6.2.2 Planificación del taller de cata y maridaje de vinos

La segunda acción que se contempla es realizar un taller a los trabajadores del Restaurante “S.I.S.A Terrazas” mediante una clase demostrativa de cata y maridaje de vinos dictado por la Señorita Thalía Maldonado egresada de la Carrera de Administración Hotelera de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, que pueda proporcionar bases técnicas y teóricas a los trabajadores del restaurante, y que de esta manera sea más fácil el uso y aplicación del instructivo para con los comensales en caso de ser implementado, con el fin de garantizar al cliente una experiencia satisfactoria en el consumo del vino.

6.2.2.1 Datos informativos

TALLER DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL RESTAURANTE “S.I.S.A TERRAZAS” PREVIA A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE ING. EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

DATOS INFORMATIVOS

 Escuela:	GESTURH
 Carrera:	HOTELERIA
 Área:	ALIMENTOS Y BEBIDAS
 Tema:	“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORIA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”
 Nivel:	NOVENO
 Año/semestre:	2019
 Ponente:	THALIA VALENTINA MALDONADO L.
 Asesor:	Msc. JUAN CARLOS ANDRADE V.

Thalía Valentina Maldonado Landázuri, **egresada de la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras.**

Email: **taly.mlndo17@hotmail.com**

Celular: **0960162503**

6.2.2.2 Descripción del taller

Es de gran importancia poder proporcionar los conocimientos necesarios en cuanto a cata y maridaje de vinos al personal administrativo y de servicio del Restaurante “S.I.S.A Terrazas” con el fin de que la creación y difusión del instructivo sea de gran aporte para el mejoramiento de los servicios del restaurante, con más razón al ser catalogado como el único de primera categoría de la Ciudad de Otavalo.

OBJETIVOS

- Difundir el instructivo mediante un taller práctico de cata y maridaje de vinos en el aula Taller Bar Restaurante de la Escuela de Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra para el personal administrativo y operativo del Restaurante “S.I.S.A Terrazas”, con el fin de demostrar el manejo y el uso de esta herramienta organizacional.
- Capacitar a los trabajadores del Restaurante “S.I.S.A Terrazas” mediante una clase de cata y maridaje utilizando el instructivo de vinos, con el fin de proporcionar conocimientos y técnicas innovadoras que incluyen esta propuesta.
- Recomendar el tipo de maridaje que se debe establecer para los principales platillos ofertados en la carta del Restaurante S.I.S.A Terrazas para de esta manera generar competitividad, innovación, satisfacción del cliente, y calidad en el servicio ofertado.
- Elaborar una ficha de cata con el objetivo de que todos quienes han sido capacitados puedan reflejar sus conocimientos adquiridos para así poder hacer una evaluación de lo aprendido.

- Evaluar los conocimientos transmitidos en el taller mediante una ficha de evaluación.

6.2.2.3 Conocimientos

- Utensilios y equipos para el servicio del vino.
- Servicio del vino. (Presentación del Vino).
- Tipos de cata: olfativa, gustativa, visual.
- Maridaje de vinos con los alimentos. (Degustación).

6.2.2.4 Habilidades

- Identificar de manera clara los utensilios para el servicio del vino
- Presentar de manera correcta el vino en la mesa
- Poder identificar los tipos de cata que existen.
- Maridar de manera correcta el vino con los alimentos.

6.2.2.5 Contenidos y distribución del tiempo.

Tabla 15 Contenidos del taller

TEMAS	TIEMPO
Introducción	
Dar a conocer a quienes formen parte del taller que el objetivo principal es proporcionarles conocimientos en el área del vino para que puedan de esta manera ponerlos en práctica mediante el uso correcto del instructivo para así fortalecer la oferta del vino, y la oferta gastronómica en el Restaurante.	20 minutos
Unidad 1.- Utensilios para el servicio del vino.	

En la capacitación se contará con todos los implementos necesarios para el servicio del vino, los mismos que se podrán evidenciar de forma física para proporcionar un mejor conocimiento a quienes formen parte del taller	30 minutos
Unidad 2.- Presentación del vino al comensal	
Se le explicará a los presentes de manera clara la manera adecuada de presentación del vino al cliente, además de la manera correcta de servirlo paso a paso, haciéndolo de una manera práctica en la que ellos también puedan participar.	30 minutos
Unidad 3.- Tipos de Cata	
Dar a conocer los tipos de cata que existen en el servicio del vino. (visual, olfativa, gustativa)	30 minutos
Unidad 4.- Maridaje de vinos con los alimentos.	
Se realizará una degustación con cinco platillos elegidos previamente de la carta del Restaurante “S.I.S.A Terrazas” y así poner en práctica el instructivo.	60 minutos
Evaluación a los presentes	
Valorar los conocimientos adquiridos mediante una evaluación con el objetivo de conocer lo aprendido en la capacitación.	15 minutos
Evaluación para obtener sugerencias de los aprendices	
Al final del taller se realizará una evaluación a todos los presentes con el fin de que puedan calificar a la persona que dictó el taller, con el fin de diagnosticar posibles sugerencias.	10 minutos

Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Msc. Juan Carlos Andrade

6.2.2.6 Metodología

El taller de cata y maridaje de vinos será emitido de forma clara mediante una charla que tendrá dos fases una teórica y una práctica en el aula taller de bar restaurante de la Escuela de GESTURH de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra para lo que se contará con todos los implementos que disponga la institución.

El taller será participativo con el fin de que quienes formen parte puedan adquirir conocimientos también mediante la práctica.

6.2.2.7 Recursos

1. Recurso humano

Profesionales en el área gastronómica de la GESTURH

Profesional en el área hotelera

Personal administrativo y de servicio del Restaurante “S.I.S.A Terrazas”

2. Recurso técnico

Aula taller de bar y restaurante.

Cocina de Producción

3. Recurso materiales

Utensilios para el servicio del vino.

Mantelería.

Cristalería.

Mobiliario.

Equipos de cocina

Menaje

4. Recurso financiero

Este taller teórico-práctico será financiado por la tesista debido a que es una parte fundamental para el desarrollo del tema “DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO” previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Hotelera.

6.2.2.8 Anexos

Para el desarrollo del taller, se utilizará como herramientas el vocabulario de cata o glosario, las fichas de cata especificadas con el vino con el que se va a maridar los alimentos, el cuadro de resumen de cata y maridaje, y las evaluaciones tanto para los participantes como para el ponente.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra

“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

VOCABULARIO DE CATA-GLOSARIO

Catador: persona que describe la acción

Catar: acción donde describimos las características organolépticas de una bebida.

Organoléptico: conjunto de sabor y aroma.

Cepas: raza de la uva, variedad de la uva.

Maridar: perfecta combinación entre el vino y la comida.

Buqué: sabor de la comida.

Fermentación: proceso natural de levadura.

Cavas: lugar subterráneo de almacenaje de vino, botella o barrica.

Corcho: viene de una madera llamada alcornoque.

Mosto: jugo de la uva

Poner en rima: es colocar en posición horizontal al vino.

Copa afnor: copa de cata de vino.

Buqué: sabor de la comida

Vendimia: cosecha de la uva

Vid: planta de uva

Cuadro de resumen de cata y maridaje

Tipo de vino	Nombre	Para recordar	Cata visual	Cata olfativa	Cata gustativa	Maridaje	Maridaje platos "S.I.S.A"	Maridaje recomendado
Blanco	Sauvignon Blanc	Después del Chardonnay es la cepa más elegante de los blancos Produce vinos refrescantes.	-Colores pálidos -Amarillo verdoso -Reflejos dorados	-Pimiento verde -Aceitunas -Perejil -Maracuyá	-Acentos ahumados	-Aperitivos -Mariscos -Ahumados -Postres	Pan de ajo Corvina en salsa de mariscos Trucha a la plancha Langostinos Encocado de camarón Torta de chocolate Tablita "S.I.S.A" Ceviche de camarón	Ceviche de camarón
Blanco	Chardonnay	Es la variedad blanca más apreciada, ubicada tras el Cabernet Sauvignon Produce vinos elegantes	-Color paja -Reflejos verdosos -Reflejos Dorados	-Manzana -Cítricos -Avellanas -Peras	-Acentos cítricos y afrutados	-Aves con salsas o cremas -comida picante -Pastas	Bolognesa Carbonara Alitas BBQ Pesto Fetuccini	Alitas BBQ
Tinto	Malbec	Cepa representativa de Argentina Se lo conocía como el vino negro	-Colores intenso -Rojo profundo -Negro	-Cuero -Chocolate amargo -Vainilla -Frutos negros	-Acentos achocolatados y fuertes	-Carnes -Carnes a la parrilla -Pizza -Lasagna	Lomo a la parrilla Brocheta de carne Churrasco T-Bone Lomo en salsa de champiñones	Lomo en salsa de champiñones
Rosado	Cabernet Sauvignon Rosé	Vino nacido de cepa oscura pero vinificado como blanco	-Colores rosados	-Fresa -Cereza	-Acentos frutales y herbales	-Aperitivos -Fiambres -Quesos	Pan de ajo Tomate relleno Aguacate reina Tablita "S.I.S.A"	Tablita "S.I.S.A"
Espumante	Brut	Tipo de bebida asociada a celebraciones a lo largo del mundo	-Color amarillo pálido	-Aroma frutal -Manzana verde	-Pera -Limón	-Postres -Sushi -Pescado	Corvina Trucha Arroz marinero Torta	Torta de chocolate

Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Msc. Juan Carlos Andrade, Enólogo Pablo Conselmo

FICHA DE OBSERVACION/EVALUACIÓN

Fecha: _____ Observador: _____

ASPECTOS A OBSERVAR: PERSONALES DEL PONENTE:

	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
a) Presentación personal.			
b) Coherencia entre lo que dice y hace.			
c) Uso de la voz			
d) Desplazamiento en el aula			

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

PONENTE EN RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS:

	SI	NO	NO SE OBSERVA
a) El ponente demuestra dominio en el tema expuesto en la capacitación.			
b) El ponente utiliza diversos métodos, técnicas y/o estrategias apropiadas para el aprendizaje.			
c) El ponente explica de forma clara lo expuesto en la capacitación.			
d) El ponente utiliza herramientas para un mejor aprendizaje de sus aprendices.			
e) El ponente tiene habilidad para manejar el grupo			

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

OBSERVACIONES:

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	
Nombre:	Cargo:
<p>1. Responda a las siguientes preguntas:</p> <p>¿Qué es el vino?</p> <p>_____</p> <p>¿Qué es una cava de vinos?</p> <p>_____</p> <p>Escriba los pasos para servir una botella de vino</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Escriba los pasos para descorchar una botella de vino</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>2. Responda verdadero o falso según corresponda</p> <p>Al momento de presentar una botella de vino; ¿no importa si el cliente aprecia la etiqueta?</p> <p>Verdadero _____</p> <p>Falso _____</p> <p>¿El mesero debe exigir al cliente el vino que debe elegir como acompañante de su comida?</p> <p>Verdadero _____</p> <p>Falso _____</p> <p>¿El maridaje es la perfecta combinación entre el vino y la comida?</p> <p>Verdadero _____</p> <p>Falso _____</p>	
<p>3. Elija la respuesta correcta con un visto</p> <p>-Tipos de cata:</p> <p>Cata lúdica, cata profesional _____</p> <p>Cata lúdica, cata recomendada _____</p> <p>Cata lúdica, cata a ciegas _____</p> <p>-Técnicas de cata</p> <p>Visual, gustativa _____</p> <p>Visual, perceptiva, olfativa _____</p> <p>Visual, olfativa, gustativa _____</p>	
<p>4. Complete de manera correcta</p> <p>-La ficha de cata es una _____ para realizar una cata de vinos</p> <p>-El maridaje es la _____ combinación entre el vino y la comida</p>	

Elaborado por: Thalía Maldonado



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

CAMPUS IBARRA

Control de asistencia

Tema del taller:

“DISEÑO DE IN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”

Lugar:

Fecha: _____ Hora: _____

Nº	Apellido y Nombre	Cargo o profesión	Número celular	Correo electrónico	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
OBSERVACIONES:					

Elaborado por: Thalía Maldonado

6.2.3 Ejecución del taller de cata y maridaje de vinos.

El taller se ejecutó el día viernes 26 de abril del 2019 a las 15h30 en el Aula Taller Bar Restaurante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra, como ponente la tesista Thalía Maldonado egresada de la carrera de administración Hotelera de la Escuela de GESTURH, se contó con la administradora del S.I.S.A, tres meseros en representación de todos, el director de la carrera de Gesturh el Msc. Gonzalo Rubio, la representante del área de investigación de la carrera Msc. Patricia Saltos, y el asesor de la tesis y además encargado del área de eventos de la carrera Msc. Juan Carlos Andrade, observar Anexo número 33.

Se cumplió con lo establecido en el itinerario, desarrollando un taller teórico-práctico, cata de vino tinto, blanco, rosado, espumante, maridaje de alimentos, evaluaciones, preguntas de los asistentes hacia la ponente y finalmente las respectivas recomendaciones que se generaron en base al diseño del instructivo y a la posible implementación en el Restaurante S.I.S.A.

Se realizó una breve introducción sobre generalidades del vino, el vino en el Ecuador, tipos de copas, tipos de botellas, servicio del vino, utensilios para el servicio, tipos de cata seguidamente de la cata de vinos en donde se utilizó las siguientes fichas que están especificadas según el platillo con el que van a maridar y el vino recomendado.

6.2.3.1 Fichas de cata



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
**“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS
 PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA
 CIUDAD DE OTAVALO”**

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

FICHA DE CATA LÚDICA			
FICHA #1			
PLATILLO: Caviche de camarón			
FECHA:			
CATADOR:			
COLOR DEL VINO:	Tinto		<input type="checkbox"/>
	Blanco		<input type="checkbox"/>
	Rosado		<input type="checkbox"/>
	Espumante		<input type="checkbox"/>
CEPA			
MARCA			
CASA-BODEGA			
CATA VISUAL:		CATA OLFATIVA:	
CATA GUSTATIVA:		MARIDAJE:	
CALIFICACIÓN DEL VINO DE ACUERDO A SU APRECIACIÓN:			
EXCELENTE BUENO REGULAR 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			

Autor: Thalía Maldonado
 Fuente: Msc. Juan Carlos Andrade



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
**“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS
 PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA
 CIUDAD DE OTAVALO”**

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

FICHA DE CATA LÚDICA				
FICHA #2				
PLATILLO: Alitas de pollo a la BBQ				
FECHA:				
CATADOR:				
COLOR DEL VINO:	Tinto			<input type="checkbox"/>
	Bianco			<input type="checkbox"/>
	Rosado			<input type="checkbox"/>
	Espumante	<input type="checkbox"/>		
CEPA	<input type="text"/>			
MARCA	<input type="text"/>			
CASA-BODEGA	<input type="text"/>			
CATA VISUAL:		CATA OLFATIVA:		
CATA GUSTATIVA:		MARIDAJE:		
CALIFICACIÓN DEL VINO DE ACUERDO A SU APRECIACIÓN:				
EXCELENTE BUENO REGULAR 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				

Autor: Thalía Maldonado
 Fuente: Msc. Juan Carlos Andrade



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
**“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS
 PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA
 CIUDAD DE OTAVALO”**

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

FICHA DE CATA LÚDICA			
FICHA #3:			
PLATILLO: Filete de res en salsa de champiñones			
FECHA:			
CATADOR:			
COLOR DEL VINO	Tinto		
	Blanco		
	Rosado		
	Epumante		
CEPA			
MARCA			
CASA-BODEGA			
CATA VISUAL:		CATA OLFATIVA:	
CATA GUSTATIVA:		MARIDAJE:	
CALIFICACIÓN DEL VINO DE ACUERDO A SU APRECIACIÓN:			
EXCELENTE BUENO REGULAR 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			

Autor: Thalía Maldonado
 Fuente: Msc. Juan Carlos Andrade



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
**“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS
 PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA
 CIUDAD DE OTAVALO”**

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

FICHA DE CATA LÚDICA			
FICHA #4			
PLATILLO: Tablita "S.I.S.A"			
FECHA:			
CATADOR:			
COLOR DEL VINO	Tinto		
	Blanco		
	Rosado		
	Espumante		
CEPA			
MARCA			
CASA-BODEGA			
CATA VISUAL:		CATA OLFATIVA:	
CATA GUSTATIVA:		MARIDAJE:	
CALIFICACIÓN DEL VINO DE ACUERDO A SU APRECIACIÓN:			
EXCELENTE BUENO REGULAR 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			

Autor: Thalía Maldonado
 Fuente: Msc. Juan Carlos Andrade



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
**“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS
 PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA
 CIUDAD DE OTAVALO”**

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

FICHA DE CATA LÚDICA			
FICHA #5			
PLATILLO: Tarta de zanahoria con helado de vainilla			
FECHA:			
CATADOR:			
COLOR DEL VINO	Tinto		
	Blanco		
	Rosado		
	Espumante		
CEPA			
MARCA			
CASA-BODEGA			
CATA VISUAL:		CATA OLFATIVA:	
CATA GUSTATIVA:		MARIDAJE:	
CALIFICACIÓN DEL VINO DE ACUERDO A SU APRECIACIÓN:			
EXCELENTE BUENO REGULAR 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			

Autor: Thalía Maldonado
 Fuente: Msc. Juan Carlos Andrade

Una vez llenas las fichas de cata con los cinco vinos seleccionados se procedió a realizar el maridaje para lo cual se eligieron cinco especialidades de la casa que son los platillos que según el propietario y los trabajadores son los que más se consumen en el establecimiento, y su maridaje recomendado, el cual se pudo realizar gracias a estudios previos y a la vasta experiencia del enólogo Pablo Conselmo miembro de la Cofradía del vino de Quito quien mediante una explicación breve de las características organolépticas de los vinos recomendó el vino que maridar perfectamente con cada uno de los platillos seleccionados, a continuación se explican en la siguiente tabla:

6.2.3.2 Maridaje con los platillos seleccionados.

Tabla 16 Maridaje de platillos con alimentos seleccionados

TIPO DE PLATO	FOTO	PLATILLO	CARACTERÍSTICA DEL PLATILLO	MARIDAJE CON EL VINO RECOMENDADO
Entrada		Ceviche de camarón	Ceviche preparado a base de camarón y verduras, acompañado de arroz blanco y patacones.	Sauvignon Blanc 

Fuerte



Alitas BBQ

Alitas de pollo, bañadas en salsa BBQ, acompañadas de patatas fritas, con una salsa blanca con rebanadas de zanahoria y apio.



Chardonnay-Enigma

Fuerte



Filete de carne en salsa de champiñones

Carne de res a la plancha, bañada en salsa de camarones, acompañada de ensalada fría (lechuga, tomates cherry, pepinillo y vinagreta), y papas cocidas.



Malbec

Para Picar



Tablita S.I.S.A

Jamón, queso kraft, chorizo, aceitunas, uvas verdes, en una cama de lechuga crespa.



Postre



Torta de
Zanahoria

Rebanada de torta de zanahoria,
acompañada de helado de vainilla.

Cabernet Sauvignon

Rosé



Concha y Toro-Brut

Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Mgs. Pablo Conselmo-Cofradía del Vino

6.2.3.3 Cuadro de resumen de cata y maridaje



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: **Thalía Valentina Maldonado Landázuri**

Cuadro de resumen de cata y maridaje

Tipo de vino	Nombre	Para recordar	Cata visual	Cata olfativa	Cata gustativa	Maridaje	Maridaje platillos “S.I.S.A”	Maridaje recomendado
Blanco	Souvignon Blanc	Después del Chardonnay es la cepa más elegante de los blancos Produce vinos refrescantes.	-Colores pálidos -Amarillo verdoso -Reflejos dorados	-Pimiento verde -Aceitunas -Perejil -Maracuyá	-Acentos ahumados	-Aperitivos -Mariscos -Ahumados -Postres	Pan de ajo Corvina en salsa de mariscos Trucha a la plancha Langostinos Encocado de camarón Torta de chocolate Tablita “S.I.S.A” Ceviche de camarón	Ceviche de camarón
Blanco	Chardonnay	Es la variedad blanca más apreciada, ubicada tras el Cabernet Sauvignon Produce vinos elegantes	-Color paja -Reflejos verdosos -Reflejos Dorados	-Manzana -Cítricos -Avellanas -Peras	-Acentos cítricos y afrutados	-Aves con salsas o cremas -comida picante -Pastas	Bolognesa Carbonara Alitas BBQ Pesto Fetuccini	Alitas BBQ
Tinto	Malbec	Cepa representativa de Argentina Se lo conocía como el vino negro	-Colores intenso -Rojo profundo -Negro	-Cuero -Chocolate amargo -Vainilla	-Acentos achocolatados y fuertes	-Carnes -Carnes a la parrilla -Pizza	Lomo a la parrilla Brocheta de carne Churrasco T-Bone	Lomo en salsa de champiñones

				-Frutos negros		-Lasagna	Lomo en salsa de champiñones	
Rosado	Cabernet Sauvignon Rosé	Vino nacido de cepa oscura pero vinificado como blanco	-Colores rosados	-Fresa -Cereza	-Acentos frutales y herbales	-Aperitivos -Fiambres -Quesos	Pan de ajo Tomate relleno Aguacate reina Tablita "S.I.S.A"	Tablita "S.I.S.A"
Espumante	Brut	Tipo de bebida asociada a celebraciones a lo largo del mundo	-Color amarillo pálido	-Aroma frutal -Manzana verde	-Pera -Limón	-Postres -Sushi -Pescado	Corvina Trucha Arroz marinero Torta Copa de helado Banana Split	Torta de chocolate

Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Enólogo Pablo Conselmo

6.2.3.4 Evaluación de conocimientos hacia los asistentes.

Al finalizar el taller de cata y maridaje de vinos se procederá a hacer un diagnóstico dirigido a los presentes para evidenciar los conocimientos adquiridos durante la clase, con el siguiente formato:

Tabla 17 Evaluación de conocimientos

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	
Nombre:	Cargo:
1. Responda a las siguientes preguntas:	
¿Qué es el vino?	

¿Qué es una cava de vinos?	

Escriba los pasos para servir una botella de vino	

Escriba los pasos para descorchar una botella de vino	

2. Responda verdadero o falso según corresponda	
Al momento de presentar una botella de vino; ¿no importa si el cliente aprecia la etiqueta?	
Verdadero _____	
Falso _____	
¿El mesero debe exigir al cliente el vino que debe elegir como acompañante de su comida?	
Verdadero _____	
Falso _____	
¿El maridaje es la perfecta combinación entre el vino y la comida?	
Verdadero _____	
Falso _____	
3. Elija la respuesta correcta con un visto	

<p>-Tipos de cata:</p> <p>Cata lúdica, cata profesional _____</p> <p>Cata lúdica, cata recomendada _____</p> <p>Cata lúdica, cata a ciegas _____</p> <p>-Técnicas de cata</p> <p>Visual, gustativa _____</p> <p>Visual, perceptiva, olfativa _____</p> <p>Visual, olfativa, gustativa _____</p>
<p>4. Complete de manera correcta</p> <p>-La ficha de cata es una _____ para realizar una cata de vinos</p> <p>-El maridaje es la _____ combinación entre el vino y la comida</p>

Autor: Thalía Maldonado

Fuente: Msc Juan Carlos Andrade

Las evaluaciones fueron dirigidas al personal administrativo y de servicio del restaurante, ver Anexo 35.

Una vez evaluados a los participantes, se pudo evidenciar que los conocimientos que fueron impartidos durante el taller tuvieron gran receptividad, ya que en la evaluación fueron reflejados de gran manera, con respuestas que denotan claramente lo aprendido en la clase por parte de todos.

6.2.3.5 Ficha de observación y evaluación-ponente

Una vez evaluado a los participantes del taller de cata y maridaje de vinos se procede a realizar una evaluación por parte de los mismos al ponente de la clase, para diagnosticar posibles fallos y sugerencias que se puedan desarrollar en favor del proyecto de investigación, se evalúa con el siguiente formato:

FICHA DE OBSERVACION/EVALUACIÓN

Fecha: _____ Observador: _____

ASPECTOS A OBSERVAR: PERSONALES DEL PONENTE:

	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
a) Presentación personal.			
b) Coherencia entre lo que dice y hace.			
c) Uso de la voz			
d) Desplazamiento en el aula			

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

PONENTE EN RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS:

	SI	NO	NO SE OBSERVA
a) El ponente demuestra dominio en el tema expuesto en la capacitación.			
b) El ponente utiliza diversos métodos, técnicas y/o estrategias apropiadas para el aprendizaje.			
c) El ponente explica de forma clara lo expuesto en la capacitación.			
d) El ponente utiliza herramientas para un mejor aprendizaje de sus aprendices.			
e) El ponente tiene habilidad para manejar el grupo			

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

OBSERVACIONES:

Las fichas de evaluación fueron dirigidas hacia el personal administrativo y de servicio del restaurante, para evaluar al ponente, ver Anexo 34.

Las respuestas por parte de los participantes del taller fueron realmente positivas, ya que se pudo evidenciar que el ponente realizó el taller de forma clara, concreta, muy práctica e interactiva con los presentes, además todos concuerdan con que se deben pulir temas básicos para una mejor explicación y como enriquecimiento personal y profesional del ponente.

6.2.3.6 Conclusiones y recomendaciones del taller

Proyectos investigativos con un enfoque práctico son los que tienen sin lugar a duda una gran importancia dentro del área en el que se desarrolle, ya que se puede evidenciar lo fundamentado en bases teóricas al ejecutarlo.

La implementación del instructivo de cata y maridaje de vinos dentro del restaurante S.I.S.A Terrazas sería de gran ayuda para complementar el servicio gastronómico y la oferta del vino que ellos poseen, generando así competitividad en sus servicios.

El personal administrativo del restaurante S.I.S.A Terrazas considera implementar el instructivo dentro de su oferta gastronómica y del vino con el fin de mejorar sus servicios ya que tienen claro que al ser el único catalogado de primera categoría tendrán un plus adicional a su oferta.

El instructivo creado es de gran ayuda y aporte para el desarrollo de un correcto servicio del vino, al ser práctico, interactivo y explicativo de manera clara, lo que beneficiará directamente a quien haga uso del mismo con la adquisición de conocimientos en el mundo del vino.

La primera recomendación que se generó fue la de implementar las edades de los vinos en el instructivo ya que fue un tema que dentro del taller no quedó del todo claro, por lo que los presentes consideraron que se lo debe incluir para que tanto ellos como los clientes que hagan uso del manual puedan entenderlo de mejor manera y elegir correctamente el vino para acompañarlo con sus alimentos.

La segunda recomendación fue que se deberían realizar talleres teórico prácticos en cata y maridaje de vinos no únicamente en el restaurante S.I.S.A Terrazas sino también encontrar la manera de desarrollarlas en los diferentes restaurantes de la Ciudad de Otavalo, para generar una cultura del vino en toda la ciudad, desarrollando así una mejor actividad restaurantera y gastronómica en pro de los comensales, generando nuevas experiencias de servicio y competitividad.

Finalmente, recomendaron a la tesista que debe seguir preparándose en el tema, ya que el mundo de los vinos es un tema muy extenso, con el fin de lograr que se pueda desarrollar a futuro un taller para todo el personal del restaurante, seguido de la posible implementación del instructivo.

7. CONCLUSIONES

La recopilación de los datos que se necesitaron para realizar el estado del arte de la presente investigación no fue de alguna manera sencilla, ya que lamentablemente no existe mucha información sobre la cultura y el servicio del vino en los restaurantes de primera categoría de la Ciudad de Otavalo, especialmente si hablamos de cata y maridaje de vinos en los mismos, sin embargo la información que se logró evidenciar fue de gran aporte para el proyecto investigativo.

Se evidenció que gracias a los datos obtenidos mediante la recopilación de información empleada en encuestas y entrevistas tanto a comensales como al personal administrativo y de servicio el Restaurante “S.I.S.A Terrazas” de la Ciudad de Otavalo es factible, viable y de gran acogida la idea de un taller de cata y maridaje de vinos para lograr una correcta difusión del instructivo en el establecimiento gastronómico en el caso de ser implementado.

Mediante un taller de cata y maridaje de vinos se pudo dotar de conocimientos al personal administrativo y de servicio del Restaurante “S.I.S.A Terrazas” con el fin de lograr una correcta difusión del instructivo en caso de ser implementado como servicio complementario en la oferta del vino dentro del establecimiento.

Se logró determinar que el restaurante “S.I.S.A Terrazas” al ser el único catalogado como de primera categoría se beneficiaría directamente con la implementación del instructivo, ya que sería el único que cuente con un servicio complementario, una oferta de vinos correcta, personal capacitado en el área, como herramienta sin duda de competitividad y calidad.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda que exista más información sobre los establecimientos gastronómicos como oferta, demanda, servicios que ofrece, etc., en los Itur de cada ciudad, ya que muchos datos que son fundamentales para desarrollar proyectos innovadores como éste no se evidencian en ningún lugar.

Es pertinente, que para cualquier estudio se tome en cuenta la recopilación de datos dirigidas a expertos en el área y a las personas a quien va a beneficiar directamente el proyecto, ya que sólo de ésta manera se logrará recopilar información real que favorecerá la puesta en marcha a futuro de la investigación como tal.

Es apropiado que se realicen constantemente talleres o capacitaciones dirigidas al personal administrativo y de servicio de los establecimientos gastronómicos para que puedan estar inmersos en temas innovadores, calidad de los servicios y las nuevas exigencias de los consumidores.

Se deben incentivar a los restaurantes de la Ciudad de Otavalo mediante certificaciones por parte de los entes reguladores, para que mejoren la calidad en sus establecimientos en cuanto a infraestructura, y oferta para generar competitividad y por ende una mayor calidad en los servicios ofertados.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (s.f.). Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11666/1/46268_1.pdf
- Amanecer, H. V. (s.f.). *Atractivos turísticos de Otavalo*. Obtenido de <http://valledelamanecer.com/turismo/attractivos-en-otavalo>
- Blouin, J. (2003). *Enología práctica conocimientos y elaboración del vino*. Madrid: Mundi Prensa.
- Bonilla, J. P. (2015). *Elaboración de un manual de políticas, procedimientos y funciones para el mejoramiento del área administrativa de distribuciones DISVALBO CIA. LTDA de la Ciudad de Ambato*. Ambato.
- Clarke, O. (2010). *Uvas y Vinos*. Ed. Blume.
- Cofradía del vino. (2015). *Curso de cata amateur*. Obtenido de <https://www.cofradiadelvino.com/>
- Cuevas, F. J. (2012). *Control de costos y gastos en los restaurantes*. Limusa Noriega Editores.
- El comercio. (2017). pág. 3.
- Estefania Tatiana Blum Otero, Katherine Stefanía Cruz Montaña. (2018). *Análisis de los acuerdos efa y multipartes de la U.E. diseño de una guía práctica para la importación de Vino*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35740>
- GADMO. (2006). *Manejo sustentable del Desarrollo turístico y creación de la marca turística del cantón Otavalo*.
- Gallegos, J. G. (2008). *Maridaje, Enología y Cata de Vinos*. Innovación y Cualificación Ediciones.
- Jurado, G. (2014). *Industria Hotelera*.
- Lloret, E. M. (2012). *Desarrollo de un programa de capacitación para el personal de servicio en tres restaurantes de Cuenca*. Cuenca.
- Marquez, M. T. (1987). *Servicios Turísticos*.
- Mijares, Pelayo, Saez. (2007). *El Vino de la Cepa a la Boca*. Madrid.
- MINTUR. (1999). Reglamento para la aplicación de la ley de turismo. 450.
- MINTUR. (s.f.). *Ministerio de Turismo-Catastro de establecimientos turísticos de Imbabura 2018*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/>

- Municipio de Otavalo. (2002). *Otavalo*. Otavalo.
- Ochoa, J. (2000). *El vino y su cata*. Gobierno de Navarra.
- Origen, U. R.-D. (26 de 12 de 2014). *Como empezar en el mundo del vino*. Obtenido de <https://utielrequena.org/como-empezar-en-el-mundo-del-vino/>
- Pérez y Merino. (2014).
- Ratti, R. (2006). *Como degustar los vinos Manual del Catador*. Madrid: Ediciones Mundi Prensa.
- Reglamento turístico de alimentos y bebidas. (s.f.). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Rico, M. G. (2011). *El turismo enológico desde la perspectiva de la oferta*.
- Simón, Goitia Serra, Gonzáles Aznar. (2008). *La clasificación Hotelera en la Unidad Europea*.
- Stanton, Etzel, Walker. (2000). *Ríos*.
- Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México D.F: Panorama Editorial S.A de C.V.
- Valdano, J. (2006). *Identidad y formas de lo ecuatoriano*. Quito: Eskeletra Editorial.
- vinos, E. y. (s.f.). *Diccionario vitivinícola internacional*.

10. ANEXOS

Anexo 1 Montaje del Salón



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 2 Decoración del evento Utensilios para el servicio del vino



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 3 Herramientas a utilizar en el taller



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 4 Tipos de Copas



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 5 Aromas-Cata Olfativa



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 6 Ceviche de camarón-Vino Sauvignon Blanc



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 7 Alitas BBQ-Vino Chardonnay



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 8 Lomo en salsa de champiñones-Vino Malbec



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 9 Tablita S.I.S.A-Vino cabernet Sauvignon rosé



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 10 Torta de chocolate con helado de vainilla-Espumante Brut



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 11 Personal de servicio y de cocina



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 12 Presentación por parte del asesor Msc. Juan Carlos Andrade



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 13 Docentes, personal administrativo y operativo del restaurante



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 14 Introducción del taller



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 15 Descorche de una botella de vino



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 16 Cata visual



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 17 Cata gustativa



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 18 Maridaje con los platillos seleccionados



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 19 Realización de evaluaciones y fichas de observación a los presentes



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 20. Entrevista enólogo Pablo Conselmo



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 21 Conversatorio



Autor: Thalía Maldonado

Anexo 22 Toma de apuntes



Autor: Thalía Maldonado


Anexo 23 Ficha de observación

“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”	
Ficha de Observación #1: Restaurante “S.I.S.A Terrazas”	
Cava de vinos:	INSTALACIONES
Aspectos observados:	
Fecha:	
Elaborado por:	
	Observaciones:

Anexo 24. Ficha de cata

FICHA DE CATA LÚDICA			
FICHA #		FOTOGRAFÍA DEL VINO	
FECHA:			
CATADOR:			
COLOR DEL VINO	Tinto		
	Blanco		
	Rosado		
	Espumante		
CASA/BODEGA			
MARCA			
MARIDAJE			
CATA VISUAL		CATA OLFATIVA	
CATA GUSTATIVA		COMENTARIO PERSONAL	
CALIFICACIÓN DEL VINO DE ACUERDO A SU APRECIACIÓN:			
<p>EXCELENTE BUENO REGULAR</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>			

Anexo 25. Ficha de control de asistencia

 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR CAMPUS IBARRA Control de asistencia					
Tema del taller: “DISEÑO DE IN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”					
Lugar: _____					
Fecha: _____ Hora: _____					
Nº	Apellido y Nombre	Cargo o profesión	Número celular	Correo electrónico	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
OBSERVACIONES:					

Anexo 26 Entrevista aplicada al propietario del restaurante.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

Escuela de Gestión en Empresas Turísticas y Hoteleras

“GESTURH”

Carrera: Ingeniería en empresas hoteleras

Estimado Administrador/Propietario, la presente encuesta tiene como objetivo obtener información indispensable para diagnosticar la situación actual del restaurante en relación con la cultura del vino, la cual será de uso exclusivo para la elaboración del trabajo de titulación “DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO” a cargo de Thalía Maldonado, tesista de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ibarra.

1. ¿Qué tipo de restaurante es el que usted administra y es propietario?
2. ¿Cuál es la oferta que ofrece en su restaurante?
3. ¿Aproximadamente cuantos comensales llegan a su restaurante al mes?
4. ¿Cuál es el perfil de cliente que diariamente visita “S.I.S.A Terrazas”?
5. ¿Qué servicios son los que ofrece su restaurante?
6. ¿Cree usted que en la Ciudad de Otavalo existe la cultura de beber vino? ¿Por qué?
7. ¿Le ha interesado ofertar vino en su restaurante? ¿Por qué?
8. ¿Tiene usted conocimientos sobre el maridaje de vinos con los alimentos?
9. ¿Le gustaría que tanto usted como su personal adquieran conocimientos sobre el maridaje de vinos? ¿Por qué?
10. ¿Implementaría usted un instructivo de maridaje de vinos en su restaurante? ¿Por qué?

Anexo 27 Encuesta aplicada al personal de servicio del restaurante.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Ibarra
Escuela de Gestión en Empresas Turísticas y Hoteleras
“GESTURH”
Carrera: Ingeniería en empresas hoteleras

Estimado trabajador del restaurante, la presente encuesta tiene como objetivo obtener información indispensable para diagnosticar la situación actual del restaurante en relación con la cultura del vino, la cual será de uso exclusivo para la elaboración del trabajo de titulación “DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO” a cargo de Thalía Maldonado, tesista de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ibarra.

1. ¿Se oferta vino en el establecimiento en el que usted trabaja?

SI _____ NO _____

2. ¿Sabe usted que es el maridaje de vinos con los alimentos?

SI _____ NO _____

3. ¿Conoce usted técnicas de cata y maridaje de vinos?

SI _____ NO _____

4. ¿Conoce usted técnicas sobre conservación de vinos?

SI _____ NO _____

5. ¿Sabe usted que es una cava de vinos?

SI _____ NO _____

6. ¿Le gustaría que se implemente un instructivo para saber la manera correcta de beber vino en el establecimiento en el que usted trabaja?

SI _____ NO _____

7. ¿Le gustaría recibir capacitaciones para obtener conocimientos sobre el vino y su manera correcta de beberlo?

SI _____ NO _____

Anexo 28 Encuesta aplicada a los clientes del restaurante



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

Escuela de Gestión en Empresas Turísticas y Hoteleras

“GESTURH”

Carrera: Ingeniería en empresas hoteleras

Estimado cliente, la presente encuesta tiene como objetivo obtener información indispensable para diagnosticar la situación actual del restaurante en relación con la cultura del vino, la cual será de uso exclusivo para la elaboración del trabajo de titulación “DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO” a cargo de Thalía Maldonado, tesista de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ibarra.

1. Género

Masculino _____ Femenino _____

2. Edad

25-35 _____

35-45 _____

45-55 _____

55-65 _____

3. ¿Con qué frecuencia usted toma vino?

Prácticamente a diario _____

2 a 3 veces por semana _____

Una que otra vez al mes _____

Casi nunca _____

No tomo vino _____

4. ¿Conoce usted sobre maridaje de vinos?

SI _____ NO _____

5. ¿Le gustaría conocer más de vinos?

SI _____ NO _____

6. ¿Le gustaría que se implemente un instructivo para saber la manera correcta de beber vino?

SI _____ NO _____

7. ¿Ha realizado maridaje de alimentos con vino?

SI _____ NO _____

8. ¿Quisiera usted que existiera en los restaurantes alguna oferta de maridaje de alimentos y bebidas?

SI _____ NO _____

Anexo 29 Entrevista aplicada al experto enólogo



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

Escuela de Gestión en Empresas Turísticas y Hoteleras

“GESTURH”

Carrera: Ingeniería en empresas hoteleras

Estimado experto enólogo, la presente entrevista tiene como objetivo obtener información sobre la cultura del vino y las técnicas necesarias para la garantía de una oferta de calidad del vino en un establecimiento gastronómico, la cual será de uso exclusivo para la elaboración del trabajo de titulación “DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO” a cargo de Thalía Maldonado, tesista de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ibarra.

1. ¿Puede hablarme un poco de la historia del vino en el Ecuador?
2. ¿Cómo se fundó la cofradía del vino y cuál fue su principal objetivo?
3. ¿Cree usted que el vino es un tema de importancia y relevancia para los ecuatorianos?
4. ¿Qué impacto cree usted que tiene en los estudiantes el hecho de que se impartan asignaturas referentes al vino en las universidades?
5. ¿Cómo ve usted la oferta del vino en los restaurantes?
6. ¿Cree usted que los propietarios de los restaurantes buscan tener más conocimientos sobre el vino para implementarlo en su oferta gastronómica?
7. ¿Considera usted importante la implementación de un instructivo de cata y maridaje de vinos dentro de un establecimiento gastronómico?
8. ¿Cuáles serían sus consejos para difundir de manera correcta el instructivo dentro de los restaurantes de primera categoría en la región norte del país

Anexo 30 Formato de invitación para el taller

Ibarra 26 de abril del 2019

Mgs. Gonzalo Rubio

Director de la carrera de Gesturh de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra

De mi consideración:

Thalía Valentina Maldonado Landázuri, egresada de la Carrera de Hotelería de la Escuela GESTURH de la Pontificia Universidad Católica Sede Ibarra, me presento ante usted muy respetuosamente y me permito formularle la siguiente invitación:

El día viernes 26 de abril del 2019, a las 15:30h en el Aula Taller del Bar y Restaurante del edificio 2 de la Universidad Católica, en el que dictaré el taller de cata y maridaje de vinos; motivo por el que agradeceré enormemente su presencia a este importante evento.

No está por demás informarle que el evento constituye parte fundamental para la exposición y defensa de mi Tesis de Grado denominada: "DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO" previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Hotelera; motivo por el que le reitero esta mi formal invitación.

Atentamente:

Thalía Valentina Maldonado Landázuri
**Egresada de la Escuela de Gestión en Empresas Turísticas
Y Hoteleras (GESTURH)**

Anexo 31 Formato evaluaciones



“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: **Thalía Valentina Maldonado Landázuri**

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	
Nombre:	Cargo:
1. Responda a las siguientes preguntas:	
¿Qué es el vino?	

¿Qué es una cava de vinos?	

Escriba los pasos para servir una botella de vino	

Escriba los pasos para descorchar una botella de vino	

2. Responda verdadero o falso según corresponda	
Al momento de presentar una botella de vino; ¿no importa si el cliente aprecia la etiqueta?	
Verdadero _____	

Falso _____

¿El mesero debe exigir al cliente el vino que debe elegir como acompañante de su comida?

Verdadero _____

Falso _____

¿El maridaje es la perfecta combinación entre el vino y la comida?

Verdadero _____

Falso _____

3. Elija la respuesta correcta con un visto

-Tipos de cata:

Cata lúdica, cata profesional _____

Cata lúdica, cata recomendada _____

Cata lúdica, cata a ciegas _____

-Técnicas de cata

Visual, gustativa _____

Visual, perceptiva, olfativa _____

Visual, olfativa, gustativa _____

4. Complete de manera correcta

-La ficha de cata es una _____ para realizar una cata de vinos

-El maridaje es la _____ combinación entre el vino y la comida

FICHA DE OBSERVACIÓN/EVALUACIÓN

Fecha: _____ Observador: _____

ASPECTOS A OBSERVAR: PERSONALES DEL PONENTE:

	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
a) Presentación personal.			
b) Coherencia entre lo que dice y hace.			
c) Uso de la voz			
d) Desplazamiento en el aula			

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

PONENTE EN RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS:

	SI	NO	NO SE OBSERVA
a) El ponente demuestra dominio en el tema expuesto en la capacitación.			
b) El ponente utiliza diversos métodos, técnicas y/o estrategias apropiadas para el aprendizaje.			
c) El ponente explica de forma clara lo expuesto en el taller			
d) El ponente utiliza herramientas para un mejor aprendizaje de sus aprendices.			
e) El ponente tiene habilidad para manejar el grupo			

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

OBSERVACIONES:

Anexo 32 Cuadro de resumen de cata y maridaje



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera


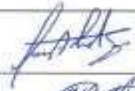





Elaborado por: **Thalía Valentina Maldonado Landázuri**

Cuadro de resumen de cata y maridaje

Tipo de vino	Nombre	Para recordar	Cata visual	Cata olfativa	Cata gustativa	Maridaje	Maridaje platos “S.I.S.A”	Maridaje recomendado
Blanco	Souvignon Blanc	Después del Chardonnay es la cepa más elegante de los blancos Produce vinos refrescantes.	-Colores pálidos -Amarillo verdoso -Reflejos dorados	-Pimiento verde -Aceitunas -Perejil -Maracuyá	-Acentos ahumados	-Aperitivos -Mariscos -Ahumados -Postres	Pan de ajo Corvina en salsa de mariscos Trucha a la plancha Langostinos Encocado de camarón Torta de chocolate Tablita “S.I.S.A” Ceviche de camarón	Ceviche de camarón
Blanco	Chardonnay	Es la variedad blanca más apreciada, ubicada tras el Cabernet Sauvignon Produce vinos elegantes	-Color paja -Reflejos verdosos -Reflejos Dorados	-Manzana -Cítricos -Avellanas -Peras	-Acentos cítricos y afrutados	-Aves con salsas o cremas -comida picante -Pastas	Bolognesa Carbonara Alitas BBQ Pesto Fetuccini	Alitas BBQ
Tinto	Malbec	Cepa representativa de Argentina Se lo conocía como el vino negro	-Colores intenso -Rojo profundo -Negro	-Cuero -Chocolate amargo -Vainilla	-Acentos achocolatados y fuertes	-Carnes -Carnes a la parrilla -Pizza	Lomo a la parrilla Brocheta de carne Churrasco T-Bone	Lomo en salsa de champiñones

				-Frutos negros		-Lasagna	Lomo en salsa de champiñones	
Rosado	Cabernet Sauvignon Rosé	Vino nacido de cepa oscura pero vinificado como blanco	-Colores rosados	-Fresa -Cereza	-Acentos frutales y herbales	-Aperitivos -Fiambres -Quesos	Pan de ajo Tomate relleno Aguacate reina Tablita "S.I.S.A"	Tablita "S.I.S.A"
Espumante	Brut	Tipo de bebida asociada a celebraciones a lo largo del mundo	-Color amarillo pálido	-Aroma frutal -Manzana verde	-Pera -Limón	-Postres -Sushi -Pescado	Corvina Trucha Arroz marinero Torta Copa de helado Banana Split	Torta de chocolate

Anexo 33 Control de asistencia

 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR CAMPUS IBARRA Control de asistencia					
Tema del taller: <p align="center">"DISEÑO DE IN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO"</p>					
Lugar: <p align="center">Aula Taller Bar Restaurante</p>					
Fecha: <u>26/04/2019</u> Hora: <u>15h30</u>					
Nº	Apellido y Nombre	Cargo o profesión	Número celular	Correo electrónico	Firma
1	Santi Jose	mesero	1002702874	jose.santi.upr@gmail.com	
2	Alejandra Lema	mesera	100147008-6	alejandralema@gmail.com	
3	Mishel Tolcanzo T.	mesera	100377344-5	mishel.1995@aol.com	
4	Gonzalo Rubio	Director	047900490	grubio@puuc.edu.ec	
5	Johanna Chavez	Administrador	099157011	johbz2@telmobi	
6	Juan Quintero	Decano	099700722	juanquintero@puuc.edu.ec	
7					
8					
9					
10					
OBSERVACIONES:		nadie faltó			

Anexo 34 Fichas de observación y Evaluación

FICHA DE OBSERVACIÓN/EVALUACIÓN

Fecha: 24/04/2019 Observador: Alejandra Lema

ASPECTOS A OBSERVAR: PERSONALES DEL PONENTE:

	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
a) Presentación personal.			✓
b) Coherencia entre lo que dice y hace.			✓
c) Uso de la voz			✓
d) Desplazamiento en el aula			✓

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

El ponente ha sido clara, concisa y aporta de manera positiva en el ámbito gerencial como una experiencia agradable.

PONENTE EN RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS:

	SI	NO	NO SE OBSERVA
a) El ponente demuestra dominio en el tema expuesto en la capacitación.	✓		
b) El ponente utiliza diversos métodos, técnicas y/c estrategias apropiadas para el aprendizaje.	✓		
c) El ponente explica de forma clara lo expuesto en el taller	✓		
d) El ponente utiliza herramientas para un mejor aprendizaje de sus aprendices.	✓		
e) El ponente tiene habilidad para manejar el grupo	✓		

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

Instruirse con los conocimientos impartidos y aprender aspectos básicos para el ámbito laboral es muy enriquecedor y favorable.

OBSERVACIONES:

Plus temas que el asesor considere importantes dentro de los programados ya que el tema es muy amplio.

FICHA DE OBSERVACIÓN/EVALUACIÓN

Fecha: 26 Abril Observador: Mishell Tulcanaza Torres

ASPECTOS A OBSERVAR: PERSONALES DEL PONENTE:

	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
a) Presentación personal.			✓
b) Coherencia entre lo que dice y hace.			✓
c) Uso de la voz			✓
d) Desplazamiento en el aula			✓

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

Muy segura de si misma, muy práctica y coherente con su defensa, aspectos de present personal e infraestructura del lugar acorde a lo expuesto.

PONENTE EN RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS:

	SI	NO	NO SE OBSERVA
a) El ponente demuestra dominio en el tema expuesto en la capacitación.	✓		
b) El ponente utiliza diversos métodos, técnicas y/o estrategias apropiadas para el aprendizaje.	✓		
c) El ponente explica de forma clara lo expuesto en el taller	✓		
d) El ponente utiliza herramientas para un mejor aprendizaje de sus aprendices.	✓		
e) El ponente tiene habilidad para manejar el grupo	✓		

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

El ponente se refleja capacitado, habilidades en la tecnica, refleja lo aprendido y capacidad de colaborar con la sociedad mediante talleres.

OBSERVACIONES:

felicitaciones.

FICHA DE OBSERVACIÓN/EVALUACIÓN

Fecha: 26-04-2019 Observador: Jose Santi

ASPECTOS A OBSERVAR: PERSONALES DEL PONENTE:

	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
a) Presentación personal.			✓
b) Coherencia entre lo que dice y hace.			✓
c) Uso de la voz			✓
d) Desplazamiento en el aula			✓

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

Conoce sobre el tema expuesto, tiene facilidad de relación y es muy comprensible

PONENTE EN RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS:

	SI	NO	NO SE OBSERVA
a) El ponente demuestra dominio en el tema expuesto en la capacitación.	✓		
b) El ponente utiliza diversos métodos, técnicas y/o estrategias apropiadas para el aprendizaje.	✓		
c) El ponente explica de forma clara lo expuesto en el taller	✓		
d) El ponente utiliza herramientas para un mejor aprendizaje de sus aprendices.	✓		
e) El ponente tiene habilidad para manejar el grupo	✓		

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

excelente desempeño

OBSERVACIONES:

ninguna excelente desempeño.

FICHA DE OBSERVACIÓN/EVALUACIÓN

Fecha: 26-04-2019 Observador: _____

ASPECTOS A OBSERVAR: PERSONALES DEL PONENTE:

	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
a) Presentación personal.			X
b) Coherencia entre lo que dice y hace.			X
c) Uso de la voz			X
d) Desplazamiento en el aula			X

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

Excelente actitud frente a su pre-defensa, muy dinámica.

PONENTE EN RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS:

	SI	NO	NO SE OBSERVA
a) El ponente demuestra dominio en el tema expuesto en la capacitación.	/		
b) El ponente utiliza diversos métodos, técnicas y/o estrategias apropiadas para el aprendizaje.	/		
c) El ponente explica de forma clara lo expuesto en el taller	/		
d) El ponente utiliza herramientas para un mejor aprendizaje de sus aprendices.	/		
e) El ponente tiene habilidad para manejar el grupo	/		

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

OBSERVACIONES:

Anexo 35 Evaluación de conocimientos



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
**“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA
 LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE
 OTAVALO”**

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	
Nombre: <u>Alejandra Jena</u>	Cargo: <u>Mesera</u>
1. Responda a las siguientes preguntas:	
¿Qué es el vino? <u>Es una bebida alcohólica que tiene beneficios y es una buena combinación para la gastronomía.</u>	
¿Qué es una cava de vinos? <u>El lugar en donde se almacena el vino.</u>	
Escriba los pasos para servir una botella de vino. <u>Indicar al anterior las características del vino: color, bodega, el origen, el año y de donde viene.</u>	
Escriba los pasos para descorchar una botella de vino. <u>Primero debemos saber que tipo de corcho usar, luego colocar e insertar el corcho y sacar para proceder a servir el vino.</u>	
2. Responda verdadero o falso según corresponda	
Al momento de presentar una botella de vino; ¿no importa si el cliente aprecia la etiqueta? Verdadero <input type="checkbox"/> Falso <input checked="" type="checkbox"/>	
¿El mesero debe exigir al cliente el vino que debe elegir como acompañante de su comida? Verdadero <input type="checkbox"/> Falso <input checked="" type="checkbox"/>	
¿El maridaje es la perfecta combinación entre el vino y la comida? Verdadero <input checked="" type="checkbox"/> Falso <input type="checkbox"/>	
3. Elija la respuesta correcta con un visto	
-Tipos de cata: Cata lúdica, cata profesional <input checked="" type="checkbox"/> Cata lúdica, cata recomendada <input type="checkbox"/> Cata lúdica, cata a ciegas <input type="checkbox"/>	
-Técnicas de cata Visual, gustativa <input type="checkbox"/> Visual, perceptiva, olfativa <input type="checkbox"/> Visual, olfativa, gustativa <input checked="" type="checkbox"/>	
4. Complete de manera correcta	
-La ficha de cata es una <u>opción</u> para realizar una cata de vinos	
-El maridaje es la <u>perfecta</u> combinación entre el vino y la comida	



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
**“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA
 LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE
 OTAVALO”**

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	
Nombre: <u>Heriberto Tulcanazo Torres</u>	Cargo: <u>Mesero</u>
1. Responda a las siguientes preguntas:	
¿Qué es el vino? <u>Bebida alcohólica elaborada, uva añejada</u>	
¿Qué es una cava de vinos? <u>El lugar donde se almacenan los vinos en una</u>	
Escriba los pasos para servir una botella de vino <u>COLORE DEL VINO, CERA, MARCA, AÑO, ORIGEN</u>	
Escriba los pasos para descorchar una botella de vino <u>Descorchador, insertar el enrollado hasta para forzar hacia arriba, sacar el corcho, y por último servir el vino</u>	
2. Responda verdadero o falso según corresponda	
Al momento de presentar una botella de vino; ¿no importa si el cliente aprecia la etiqueta?	
Verdadero <input type="checkbox"/>	
Falso <input checked="" type="checkbox"/>	
¿El mesero debe exigir al cliente el vino que debe elegir como acompañante de su comida?	
Verdadero <input type="checkbox"/>	
Falso <input checked="" type="checkbox"/>	
¿El maridaje es la perfecta combinación entre el vino y la comida?	
Verdadero <input checked="" type="checkbox"/>	
Falso <input type="checkbox"/>	
3. Elija la respuesta correcta con un visto	
-Tipos de cata:	
Cata lúdica, cata profesional <input checked="" type="checkbox"/>	
Cata lúdica, cata recomendada <input type="checkbox"/>	
Cata lúdica, cata a ciegas <input type="checkbox"/>	
-Técnicas de cata	
Visual, gustativa <input type="checkbox"/>	
Visual, perceptiva, olfativa <input checked="" type="checkbox"/>	
Visual, olfativa, gustativa <input checked="" type="checkbox"/>	
4. Complete de manera correcta	
-La ficha de cata es una <u>herramienta</u> para realizar una cata de vinos	
-El maridaje es la <u>perfecta</u> combinación entre el vino y la comida	



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra

“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE OTAVALO”

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	
Nombre: <u>Johanna Chávez</u>	Cargo: <u>Administrador</u>
1. Responda a las siguientes preguntas:	
¿Qué es el vino? <u>Bebida alcohólica que se obtiene de la uva.</u>	
¿Qué es una cava de vinos? <u>Bodega empleada para el almacenamiento de vinos en botellas o barriles.</u>	
Escriba los pasos para servir una botella de vino <u>Temperatura, Descorche, Decantación y Oxigenación, Elección de la Copa.</u>	
Escriba los pasos para descorchar una botella de vino <u>Cortar capsula protectora de la botella Limpiar borde de la botella y corcho.</u>	
2. Responda verdadero o falso según corresponda	
Al momento de presentar una botella de vino; ¿no importa si el cliente aprecia la etiqueta? Verdadero <u> </u> Falso <u> X </u>	
¿El mesero debe exigir al cliente el vino que debe elegir como acompañante de su comida? Verdadero <u> </u> Falso <u> X </u>	
¿El maridaje es la perfecta combinación entre el vino y la comida? Verdadero <u> X </u> Falso <u> </u>	
3. Elija la respuesta correcta con un visto	
-Tipos de cata: Cata lúdica, cata profesional <u> </u> Cata lúdica, cata recomendada <u> / </u> Cata lúdica, cata a ciegas <u> </u>	
-Técnicas de cata Visual, gustativa <u> </u> Visual, perceptiva, olfativa <u> </u> Visual, olfativa, gustativa <u> / </u>	
4. Complete de manera correcta	
-La ficha de cata es una <u>guía</u> para realizar una cata de vinos	
-El maridaje es la <u>perfecta</u> combinación entre el vino y la comida	



Pontificia Universidad Católica del Ecuador Campus Ibarra
**“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO DE CATA Y MARIDAJE DE VINOS PARA
 LOS RESTAURANTES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE
 OTAVALO”**

Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración Hotelera

Elaborado por: Thalía Valentina Maldonado Landázuri

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	
Nombre: <u>Jose Sunti</u>	Cargo: <u>Mesero</u>
1. Responda a las siguientes preguntas:	
¿Qué es el vino? <u>Es una bebida que tiene sus raíces en la uva</u>	
¿Qué es una cava de vinos? <u>es el tipo de uva que es utilizado</u>	
Escriba los pasos para servir una botella de vino <u>abrir el gollote, proceder a sacar el corcho y servir el vino</u>	
Escriba los pasos para descorchar una botella de vino <u>abrir el gollote, proceder a descorchar y servir el vino</u>	
2. Responda verdadero o falso según corresponda	
Al momento de presentar una botella de vino; ¿no importa si el cliente aprecia la etiqueta? Verdadero <u> </u> Falso <u> x </u>	
¿El mesero debe exigir al cliente el vino que debe elegir como acompañante de su comida? Verdadero <u> </u> Falso <u> x </u>	
¿El maridaje es la perfecta combinación entre el vino y la comida? Verdadero <u> x </u> Falso <u> </u>	
3. Elija la respuesta correcta con un visto	
-Tipos de cata:	
Cata lúdica, cata profesional <u> </u>	
Cata lúdica, cata recomendada <u> </u>	
Cata lúdica, cata a ciegas <u> </u>	
-Técnicas de cata	
Visual, gustativa <u> / </u>	
Visual, perceptiva, olfativa <u> / </u>	
Visual, olfativa, gustativa <u> / </u>	
4. Complete de manera correcta	
-La ficha de cata es una <u>memoria</u> para realizar una cata de vinos	
-El maridaje es la <u>perfecta</u> combinación entre el vino y la comida	